MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA

Elaborado por:	AFCE	GUILLERMO RODRIGUEZ AGURTO KARIM SÁNCHEZ ARROYO
Revisado por:	OAJ OEPE	CARMEN QUIÑONES MATA VICTOR HARO CORALES
Aprobado por:	DG	CESAR BONILLA ASALDE
Resolución Directoral N°	2011-DG-HN-DAC-C	Fecha :

V. HARO C.

INDICE

I. Índice..... 2

II. Introducción 3

III. Objetivo del manual 4

IV. Alcance del manual 4

V. Base legal..... 4-5

VI. Procedimientos..... 6-18

VII. Anexos.....19-25

- Mapa de Proceso de Atención en Consultorio Externo a pacientes No Beneficiarios de Seguro
- Mapa de Proceso de Atención en Consultorio Externo a pacientes Beneficiarios de Seguro
- Mapa de Proceso de Atención en los servicios de apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento
- Mapa de Proceso de Programación Anula de Actividades Operativas del Área Funcional de Consulta Externa
- Mapa de Proceso de Elaboración del Cuadro de Necesidades del Área Funcional de Consulta Externa
- Mapa de Proceso de Solicitud de Reparación de Mantenimiento de Equipos Biomédicos y otros asignados al AFCE

CAPITULO I

INTRODUCCION

La elaboración del Manual de Procedimientos del Área Funcional de Consulta Externa, tiene como propósito contar con un documento técnico de gestión a fin de establecer formalmente las políticas y procedimientos operativos que debe seguir el personal para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones del hospital.

El Manual de Procedimientos es una herramienta que ofrece una descripción ordenada, secuencial y detallada de los procedimientos a seguir para cada etapa de los procesos y sub procesos que se desarrollan en el Área Funcional de Consulta Externa, los formatos y flujos de información, los cargos o puestos de trabajo que intervienen durante su ejecución, precisando responsabilidades y participación durante su desarrollo, haciendo más fácil y comprensible la secuencia a seguir al desarrollar los procedimientos, por lo que contribuye a la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas al personal, consiguiendo dar uniformidad al trabajo, ahorrar tiempo y esfuerzo, optimizar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros y elevar la calidad de los servicios ofertados, buscando en todo momento la satisfacción del Usuario.

V. HARO C.

Para el desarrollo del presente Manual de Procedimientos, se han identificado los procedimientos más importantes que permiten cumplir con los Objetivos funcionales del Área Funcional de Consulta Externa, de acuerdo a la misión, visión y los objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico del Hospital.

CAPITULO II

OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL

OBJETIVOS

El Manual de Procedimientos es un documento técnico normativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos.

1. Normar y estandarizar la secuencia lógica, coherente y sistemática de los procedimientos realizados por el Área Funcional de Consulta Externa, con el detalle de sus actividades y flujos.
2. Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos del hospital de modo que sirvan de guía para el desarrollo de las actividades que realiza el personal del Área Funcional de Consulta Externa, que le permitan cumplir con los objetivos funcionales previamente determinados.

ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos, es de aplicación obligatoria por el personal que conforma el Área Funcional de Consulta Externa del Hospital Nacional Daniel A. Carrión.

CAPITULO III

BASE LEGAL

La elaboración del presente Manual de Procedimientos del Área Funcional de Consulta Externa del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, se sustenta en los siguientes dispositivos legales:

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26842, Ley General de Salud (20-07-97).
- Ley No 27657, Ley del Ministerio de Salud (20-07-97).
- Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (11-04-2001)
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Administración Pública (12-08-2002)
- Ley N° 27876, Ley que modifica la Quinta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud (14-12-2002)
- Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público (18-02-2004)
- LEY N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud (30/03/2009)
- Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud (22-11-2002)
- Decreto Supremo N° 014-2002-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

V. HARO C.

- Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público (24-03-84).
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa (17-01-90).
- Decreto Supremo N° 016-2009-SA, Plan Esencial de Aseguramiento en Salud - PEAS (28/11/2009)
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA, Reglamento de la Ley 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud (02/04/2010)
- Resolución Ministerial Nº 159 - 2004 / MINSA - Aprueba la Directiva Nº 001-MINSA/OGPE-V.02: Normas y Procedimientos para el uso, elaboración, presentación y remisión de comunicaciones escritas
- Resolución Ministerial Nº 167-2004/MINSA – Aprueba el Reglamento de Organización y funciones del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"
- Resolución Ministerial Nº 603 - 2006 / MINSA - Aprueba la Directiva Nº 007-MINSA/OGPE-V.02: Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional (28-07-06).
- Resolución Directoral N° 406 – 2010 / DG – HN – DAC – C – Aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Dirección General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

V. HARO G.

PROCEDIMIENTOS

PROCESO (1):	Recuperación de la Salud
SUB PROCESO:	Atención en Consulta Externa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Atención en Consultorio Externo a paciente No Beneficiario de Seguro	Fecha (3):	
		Código (4):	

PROPÓSITO (5):	Prestar atención médico especializada a la población que acude al HNDAC por Consultorios Externos.
ALCANCE (6):	Todas las especialidades médicas
MARCO LEGAL (7):	Ley Nº 26842, Ley general de Salud ; Ley Nº27657, Ley del Ministerio de Salud y su reglamento, MOF de la Dirección General HNDAC

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
Indicador (8a)	Unidad de medida (8b)	Fuente (8c)	Responsable (8d)
Tiempo de espera para ser atendido en consulta externa a paciente No beneficiario de Seguro	Tiempo Promedio de Espera para ser atendido en consulta externa (Minutos)	Informe del estudio de Tiempo de Espera de consulta externa a paciente No beneficiario de Seguro	AFCE

NORMAS (9)
Directiva N 007- MINSA/OGPE- V.0 2 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de gestión institucional.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)	
INICIO	Paciente solicita atención en consulta externa
2	Terminalista: Saluda al paciente, escucha y/o revisa referencia de especialidad requerida • Para el Paciente Nuevo: -Solicita datos de afiliación para apertura de HC y carga en el Sistema Informático de Admisión la cita solicitada - Ingresa al Sistema de Recaudación los servicios solicitados, emite comprobante de pago y tarjeta de atención. • Para el Paciente Continuador: -Muestra la tarjeta de atención y carga en el Sistema Informático de Admisión la cita solicitada. - Ingresa al Sistema de Recaudación los servicios solicitados, emite comprobante de pago.
3	Personal de Archivo (UE): ubica HC según reporte del Sistema de Citas y envía HC a los consultorios externos, adjuntando listado de H.C. c/citas prepagadas un día previo al consultorio.
4	Técnico de Enfermería de Consultorio Externo: recibe y verifica historias clínicas remitidas por Archivo (UE), según reporte del Sistema de Citas. Habilita la Hoja de Atención de Consulta Externa de la HC y las Ordena de acuerdo a la numeración de la boleta. Llama al paciente, le solicita y verifica los datos del comprobante de Pago. Realiza los controles vitales y registra en HC, para luego pasar a la consulta médica.

5	Médico: realiza la atención respectiva. Si es necesario solicitará exámenes y/o procedimiento de apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento, explicará al paciente su situación de salud, entregara receta médica y le informará próximo control. Registra los datos en la Historia Clínica, Reporte Diario, si el paciente no fue atendido, colocará NSP (No Se Presentó).
6	Técnico de Enfermería de Consultorio Externo: Orienta al paciente según indicaciones médicas, devuelve H.C. a la Unidad de Estadística, el Reporte Diario y comprobantes de pago al Área Funcional de consulta externa.
Fin	Paciente atendido

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Paciente con historia clínica, comprobante de pago	Oficina de Estadística e Informática Caja	A demanda	Mecanizado

SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Paciente atendido y registrado en Historia Clínica y Hoja de Reporte Diario	Oficina de Estadística e Informática	A demanda	Manual

DEFINICIONES (13): Proceso por el cual se brinda atención médico especializada ambulatoria a los pacientes No beneficiario de Seguro que acuden a Consultorios Externos.

REGISTROS (14): Sistema de Caja, Reporte Diario, Historia Clínica, orden de Procedimientos o de Hospitalización si corresponde.

PROCESO (1):	Recuperación de la Salud
SUB PROCESO:	Atención en Consulta Externa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Atención al Paciente en Consultorio Externo, Beneficiario de Seguro	Fecha (3):	
		Código (4):	

PROPÓSITO (5):	Prestar atención médica especializada a la población que acude al HNDAC por Consultorios Externos a pacientes beneficiario de seguro
ALCANCE (6):	Todas las especialidades médicas
MARCO LEGAL (7):	Ley Nº 26842, Ley general de Salud ; Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud y su reglamento, MOF de la Dirección General HNDAC

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
Indicador (8a)	Unidad de medida (8b)	Fuente (8c)	Responsable (8d)
Tiempo de espera para ser atendido en consulta externa a paciente No beneficiario de Seguro	Tiempo Promedio de Espera para ser atendido en consulta externa (Minutos)	Informe del estudio de Tiempo de Espera de consulta externa a paciente Beneficiario de Seguro	Jefe de servicio

NORMAS (9)
Directiva N 007- MINSA/OGPE- V.0 2 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de gestión institucional.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)	
INICIO	Paciente beneficiario de Seguro solicita atención en consulta externa, Paciente/Familiar: acude a la Oficina de Seguros a realizar el trámite respectivo de cobertura y visación respectiva: -Paciente SIS acude con DNI, Contrato SIS, Hoja FESE y Hoja de Referencia. -Paciente SIS Semi-subsidiado acude con DNI, Contrato SIS, Hoja FESE, Hoja de Referencia y Voucher del Banco de la Nación actualizado. -Paciente AUS acude con DNI y Hoja de Referencia. -Paciente SOAT acude con DNI, Carta de Garantía actualizada
2	Personal de la Oficina de Seguro: Revisa expediente según sea el caso, realiza la visación de acuerdo a la cobertura del Seguro.
3	Terminalista: Saluda al paciente, escucha y/o revisa referencia de especialidad requerida • Para el Paciente Nuevo: -Solicita datos de afiliación para apertura de HC y carga en el Sistema Informático de Admisión la cita solicitada - Ingresa al Sistema de Recaudación los servicios solicitados, emite comprobante de pago (Monto "0") y tarjeta de atención. • Para el Paciente Continuador: -Muestra la tarjeta de atención y carga en el Sistema Informático de Admisión la cita solicitada. - Ingresa al Sistema de Recaudación los servicios solicitados, emite comprobante de pago (Monto "0").

4	Personal de Archivo (UE): ubica HC según reporte del Sistema de Citas y envía HC a los consultorios externos, adjuntando listado de H.C. un día previo a la cita.
5	Técnico de Enfermería de Consultorio Externo: recibe y verifica historias clínicas remitidas por Archivo (UE), según reporte del Sistema de Citas. Habilita la Hoja de Atención de Consulta Externa de la HC y las Ordena de acuerdo a la numeración de la boleta. Llama al paciente, le solicita y verifica los datos del comprobante de Pago (Monto "0") . Realiza los controles vitales y registra en HC, para luego pasar a la consulta médica.
7	Médico: realiza la atención respectiva. Si es necesario solicitará exámenes y/o procedimiento de apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento, explica al paciente su situación de salud, entrega receta médica y le informa próximo control. Registra los datos en la Historia Clínica, Reporte Diario, y Formularios de Seguros según corresponda, si el paciente no fue atendido, colocará NSP (No Se Presentó).
8	Técnico de Enfermería de Consultorio Externo: Orienta al paciente según indicaciones médicas, devuelve H.C. a la Unidad de Estadística, el Reporte Diario, los Formatos de Seguro y los comprobantes de pago al Área Funcional de consulta externa.
Fin	Paciente beneficiario de Seguro atendido

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Paciente beneficiario de Seguro con HC y Diagnóstico coberturado	Sist. Inform. Admisión y Recaudación Sist. Inform de Seguro	A demanda	Mecanizado

SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Paciente beneficiario de Seguro registrado	Oficina de Estadística e Informática SIS	A demanda	Manual

DEFINICIONES (13): Proceso por el cual se brinda atención médica especializada ambulatoria a pacientes beneficiario de Seguro.

REGISTROS (14): Sist Informático de Admisión, Sist: Informático de Recaudación, Sist. Informático de Seguro, Caja, Reporte Diario, Historia Clínica, Formato de Seguros según corresponda.

PROCESO (1):	Recuperación de la Salud
SUB PROCESO:	Atención en Consulta Externa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Atención de paciente en los servicios de apoyo al diagnóstico y/ al tratamiento	Fecha (3):	
		Código (4):	

PROPÓSITO (5):	Lograr una atención especializada en los servicios de apoyo al diag.
ALCANCE (6):	Personal de los servicios de apoyo al diagnóstico y/ al tratamiento
MARCO LEGAL (7):	Ley Nº 26842, Ley general de Salud ; Ley Nº27657, Ley del Ministerio de Salud y su reglamento, MOF de la Dirección General HNDAC

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
Indicador (8a)	Unidad de medida (8b)	Fuente (8c)	Responsable (8d)
Tiempo promedio para la atención de Procedimientos Especializados procedentes de C.E	Procedimientos Especializados ambulatorios	Registro de citas de Procedimientos Especializados ambulatorios	Jefe de servicio
Tiempo promedio para la atención de exámenes de laboratorio procedentes de C.E	Exámenes realizados procedentes de las atenciones de C.E.	Historia Clínica	Jefe de servicio
Tiempo promedio para la atención de exámenes radiológicos convencionales y especiales procedentes de C.E	Exámenes realizados procedentes de las atenciones de C.E.	Historia Clínica	Jefe de servicio
Tiempo promedio para la atención de exámenes ecográficos procedentes de C.E	Exámenes realizados procedentes de las atenciones de C.E.	Historia Clínica	Jefe de servicio
Tiempo promedio para la atención de exámenes anatomo patológicos procedentes de C.E	Exámenes realizados procedentes de las atenciones de C.E.	Historia Clínica	Jefe de servicio
Promedio de recetas procedentes de C.E	Recetas atendida procedentes de las atenciones de C.E.	Historia Clínica	Jefe de servicio

NORMAS (9)
Directiva N 007- MINSA/OGPE- V.0 2 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de gestión institucional.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)	
INICIO	Paciente: acude con solicitud de exámenes de apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento, comprobante de pago y DNI.

1	Personal técnico de los servicios de apoyo al diagnóstico y al tratamiento recibe solicitud de exámenes, comprobante de pago y DNI; entrega indicaciones previas.
3	Personal de apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento : Patología Clínica y Anatomía Patológica - Exámenes de Laboratorio: Personal técnico recibe orden de examen, comprobante de pago, registra en el sistema informático, indica la preparación respectiva del paciente (ayunas, etc.) y entrega envase para muestras de ser el caso. Con previa preparación se le realiza el examen solicitado. - Exámenes de Banco de Sangre: Personal técnico recibe orden de examen, comprobante de pago, verifica datos de DNI .registra en el sistema informático y procede a realizarle el examen solicitado. - Exámenes Anatomía Patológica: Personal técnico de enfermería de C.E. recibe comprobante de pago, registra, entrega cita e indica traer insumos y medicamentos necesarios según procedimiento. El médico realiza el procedimiento, el personal técnico de enfermería de C.E entrega la muestra patológica al personal técnico de Anatomía Patológica. Diagnóstico por Imágenes - El personal Técnico de Dx.Imag.: registra, coloca código de examen e indica el día de la cita, en caso de procedimientos invasivos: entrega las indicaciones de preparación respectiva del paciente (ayunas, enemas, etc.)+ lista de insumos y/o medicamentos; y el día de la cita se realiza el examen indicado. • Exámenes convencionales : lo realiza el tecnólogo de RX • Exámenes Especiales: lo realiza el médico radiólogo, previo consentimiento informado. Procedimientos en C.E. - El personal de enfermería de C.E según cita programada, solicita medicamentos, insumos y material, prepara al paciente y lo ingresa a sala de procedimiento con HC. En caso de procedimiento invasivos solicitará el consentimiento informado. - Médico: verifica que se cuente con todo lo necesario para efectuar el procedimiento y realiza el mismo.
4	El Tecnólogo y el Médico de los servicios de Apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento: realiza el procedimiento, informa al paciente en cuantos días estará su resultado del examen realizado para continuar con su atención, analizan el examen y/o muestra preparada, verifican, imprimen y firma el resultado,
5	El personal técnico de los servicios de Apoyo al diagnóstico y/o al tratamiento: entrega los resultados a Archivo de HC previo cargo para su archivamiento respectivo.
6	El personal técnico de Archivo de HC, recibe los resultados impresos, verifica y firma el cargo
Fin	Paciente atendido

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Paciente con solicitud de examen, comprobante de pago	Sistema Informático	A demanda	Mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Examen y/o Procedimiento realizado	Sistema Informático	A demanda	Mecanizado
DEFINICIONES (13): Proceso por el cual se brinda atención en los servicio de apoyo al diagnóstico y/o			

al tratamiento a los pacientes que acuden a consulta externa para complementar la atención integral.
REGISTROS (14): Sistema Informático (Recaudación, Admisión, Servicios de Apoyo al Dx y al TTo), Reporte Diario, Historia Clínica.

PROCESO (1):	Desarrollo De Información
SUB PROCESO:	Programación Anual Actividades Operativas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Programación Anual de Actividades Operativas del Área Funcional de Consulta Externa	Fecha (3):	
		Código (4):	

PROPÓSITO (5):	Realizar la programación anual de actividades operativas del los Servicios del Área Funcional de Consulta Externa para el cumplimiento de los Objetivos Generales.
ALCANCE (6):	Área Funcional de Consulta Externa
MARCO LEGAL (7):	Reglamento de la Ley del Ministerio de salud 27657, Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2006 HNDAC, Análisis Situacional Hospitalario (ASHO). MOF de la Dirección General HNDAC

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
Indicador (8a)	Unidad de medida (8b)	Fuente (8c)	Responsable (8d)
Porcentaje de cumplimiento de la Programación Anual de Actividades Operativas del AFCE	Acción programada	Programación Anual de Actividades Operativas del AFCE aprobado	Área Funcional de Consulta Externa

V. MARO C.

NORMAS (9)
Directiva N 007- MINSA/OGPE- V.0 2 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de gestión institucional.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)	
INICIO	La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico envía por correo electrónico la estructura, matrices para la elaboración de su Plan de Trabajo respectivo
2	El Jefe del Área Funcional de Consulta Externa recibe por correo electrónico y revisa los archivos solicitados, recolectan información, consensan los datos a colocar en las matrices con el personal a su cargo, elaboran el Plan de trabajo dentro del plazo de entrega respectivo.
3	La Secretaria del Área Funcional de Consulta Externa elabora la Nota Informativa dirigida a la OEPE y envía Plan de Trabajo .
Fin	Plan de Trabajo firmado y remitido a OEPE.

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Memorando Estructura y matrices del Plan de Trabajo.	OEPE	Anual	Manual

SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Plan de Trabajo aprobado	OEPE	Anual	Manual

DEFINICIONES (13) : Proceso por el cual se elabora el Plan Anual de Actividades Operativas (METAS),del del Área Funcional de Consulta Externa, a pedido de OEPE, para los fines que los mismos estimen conveniente.

REGISTROS (14): Sistema de trámite documentario, hoja de trámite, Formatos de Matriz de programación

PROCESO (1):	Desarrollo De Información
SUB PROCESO:	Proceso Logístico

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Elaboración del cuadro de Necesidades del Área Funcional de Consulta Externa	Fecha (3):	
		Código (4):	

PROPÓSITO (5):	Lograr una adecuada programación de las necesidades del Área Funcional de Consulta Externa para un óptimo funcionamiento de los Servicios, orientado a brindar una atención de calidad.
ALCANCE (6):	Área Funcional de Consulta Externa
MARCO LEGAL (7):	Ley general de Salud No 26842; Ley No27657: Ley del Ministerio de Salud y su reglamento. D.S 083-2004-PCM Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. D.S 084-2004-PCM Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, MOF de la Dirección General HNDAC

V. HARO C.

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
Indicador (8a)	Unidad de medida (8b)	Fuente (8c)	Responsable (8d)
		Catálogo de Institucional de bienes	Jefe de servicio Jefe de Departamento

NORMAS (9)
Directiva N 007- MINSA/OGPE- V.0 2 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de gestión institucional.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)	
INICIO	Secretaria del Área Funcional de Consulta Externa recibe y registra memo enviado por la Oficina de Logística, para la elaboración del Cuadro de Necesidades, incluyendo la matriz respectiva.
2	El Área Funcional de Consulta Externa revisa la documentación y dispone que la secretaria elabore el memorando a las Jefaturas de Departamento con atención a los responsables de los Servicios para la elaboración del Cuadro de Necesidades. Firma y sella.
3	Cada Jefe de Servicio coordina con personal de Enfermería y personal médico para la elaboración del cuadro de necesidades del servicio.
4	El Jefe de Servicio remite Nota informativa al jefe de Departamento para su revisión final y luego ser remitida al Área Funcional de Consulta Externa, conteniendo cuadro de necesidades.
5	La Secretaria del Área Funcional de Consulta Externa elabora la Nota Informativa dirigida a la Dirección Administrativa, conteniendo cuadro de necesidades del AFCE.
Fin	Cuadro de necesidades del AFCE enviado a D.A

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)

Memorando Formatos de Matriz	Oficina de Logística	Anual	Mecanizado

SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Cuadro de Necesidades elaborado	Dirección Administrativa	Anual	Mecanizado

DEFINICIONES (13) : Proceso por el cual se elabora el Cuadro de necesidades de los Servicios y del Departamento de Cirugía, a pedido de Logística, para la elaboración del Plan anual de Adquisiciones.

REGISTROS (14): Sistema de trámite documentario, hoja de trámite, Formatos, SIGA

HARO C.

PROCESO (1):	DESARROLLO DE INFORMACIÓN
SUB PROCESO:	Implementación del Plan de mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Biomédicos asignados al Área Funcional de Consulta Externa.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Solicitud de Reparación y Mantenimiento de Equipos Biomédicos y otros asignados al AFCE	Fecha (3):	
		Código (4):	

PROPÓSITO (5):	Mantener una óptima operatividad de los materiales y equipos biomédicos del Departamento de Cirugía.
ALCANCE (6):	Área Funcional de Consulta Externa
MARCO LEGAL (7):	Ley General de Salud, ROF HNDAC, MOF de la Dirección General HNDAC

ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
Indicador (8a)	Unidad de medida (8b)	Fuente (8c)	Responsable (8d)
Porcentaje del cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Biomédicos asignados al AFCE	Porcentaje de ejecución (%)	Reporte Mensual	Jefe de servicio Jefe de Departamento

NORMAS (9)
Directiva N 007- MINSA/OGPE- V.0 2 Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de gestión institucional.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)	
INICIO	El Jefe de Servicio notifica al Jefe del Área Funcional de Consulta Externa el mantenimiento respectivo del equipo biomédico; en caso de algún desperfecto o inoperatividad no considerado en el Plan además de comunicar, deberá adjuntar el informe de la ocurrencia.
2	El jefe del Área Funcional de Consulta Externa, coordina con secretaria la emisión de la OTM dirigida a la OSGM.
3	La Secretaria de la OSGM, recibe y registra la OTM procedente de Área Funcional de Consulta Externa.
4	El Jefe de OSGM designa Unidad encargada de atender OTM.
5	Personal de mantenimiento acude al Servicio y evalúa el Equipo con desperfectos, procediendo a la reparación del mismo siempre que sea factible e informa a su jefe inmediato, de lo contrario solicitará el arreglo de un tercero.
6	El Jefe de OSGM solicita a la Dirección Administrativa la reparación del equipo adjuntando costo referencial, el cual será remitido a la Of. Logística.
7	En caso de no tener arreglo alguno, el Jefe del Área Funcional de Consulta Externa solicitará a la Dirección Administrativa la compra por reposición, adjuntando el informe de la OSG, las especificaciones técnicas y costo referencial del equipo biomédico.
Fin	Mantenimiento de Equipo Biomédico atendido

V./HARO C

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Notificación de Equipo Biomédico	Servicio	A demanda	Manual

SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Solicitud de Equipo Biomédico atendido	OSGM	A demanda	Manual

DEFINICIONES (13): Proceso por el cual se solicita la reparación o mantenimiento de un equipo que presenta desperfectos en su funcionamiento, poniendo en peligro el resultado de la intervención médica y la recuperación del paciente, con el fin de devolver la operatividad funcional del mismo.

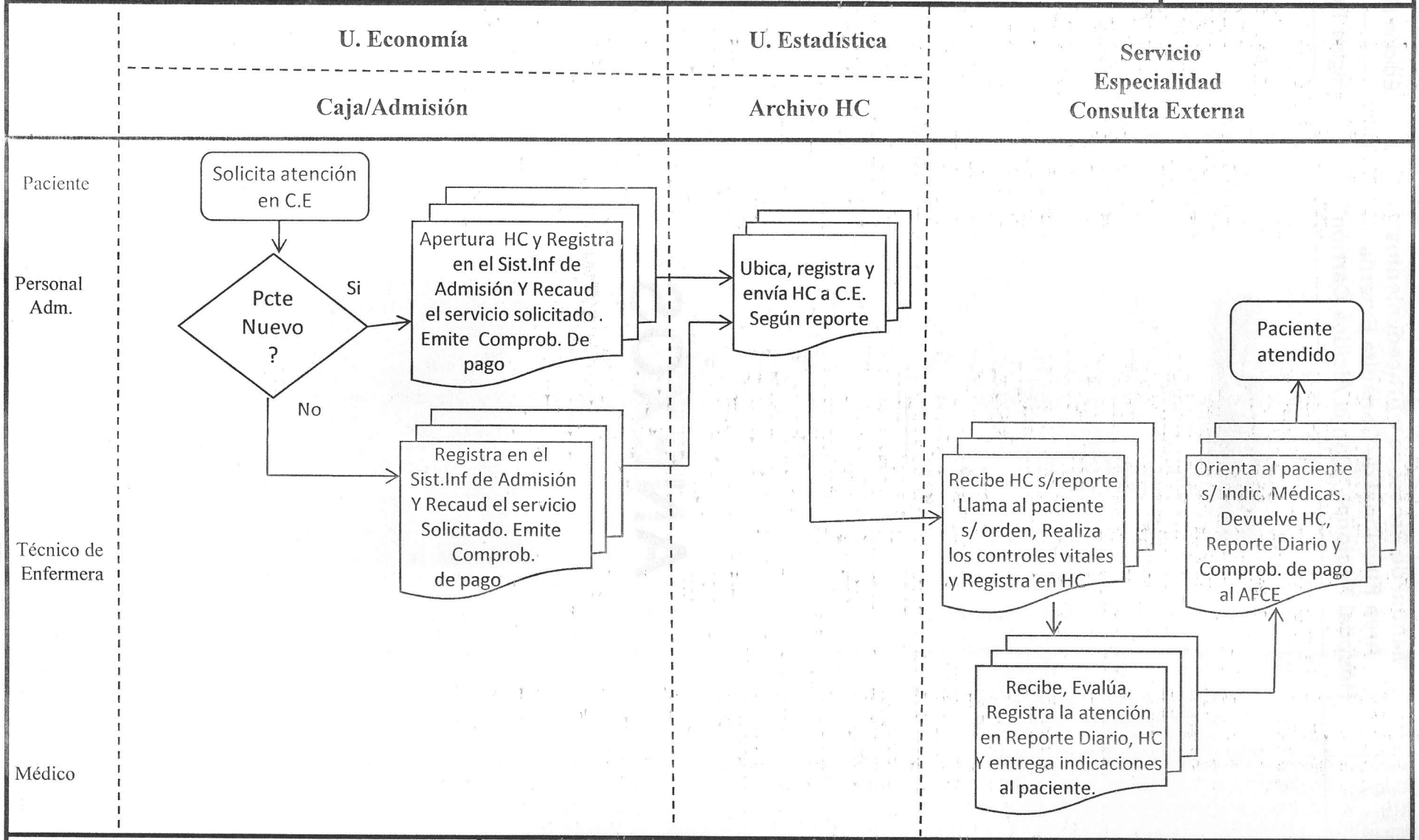
REGISTROS (14): PECOSA, SIGA

V. HARO C.

ANEXOS

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA- HNDAC
PROCESO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO A PACIENTE NO BENEFECIARIO DE SEGURO

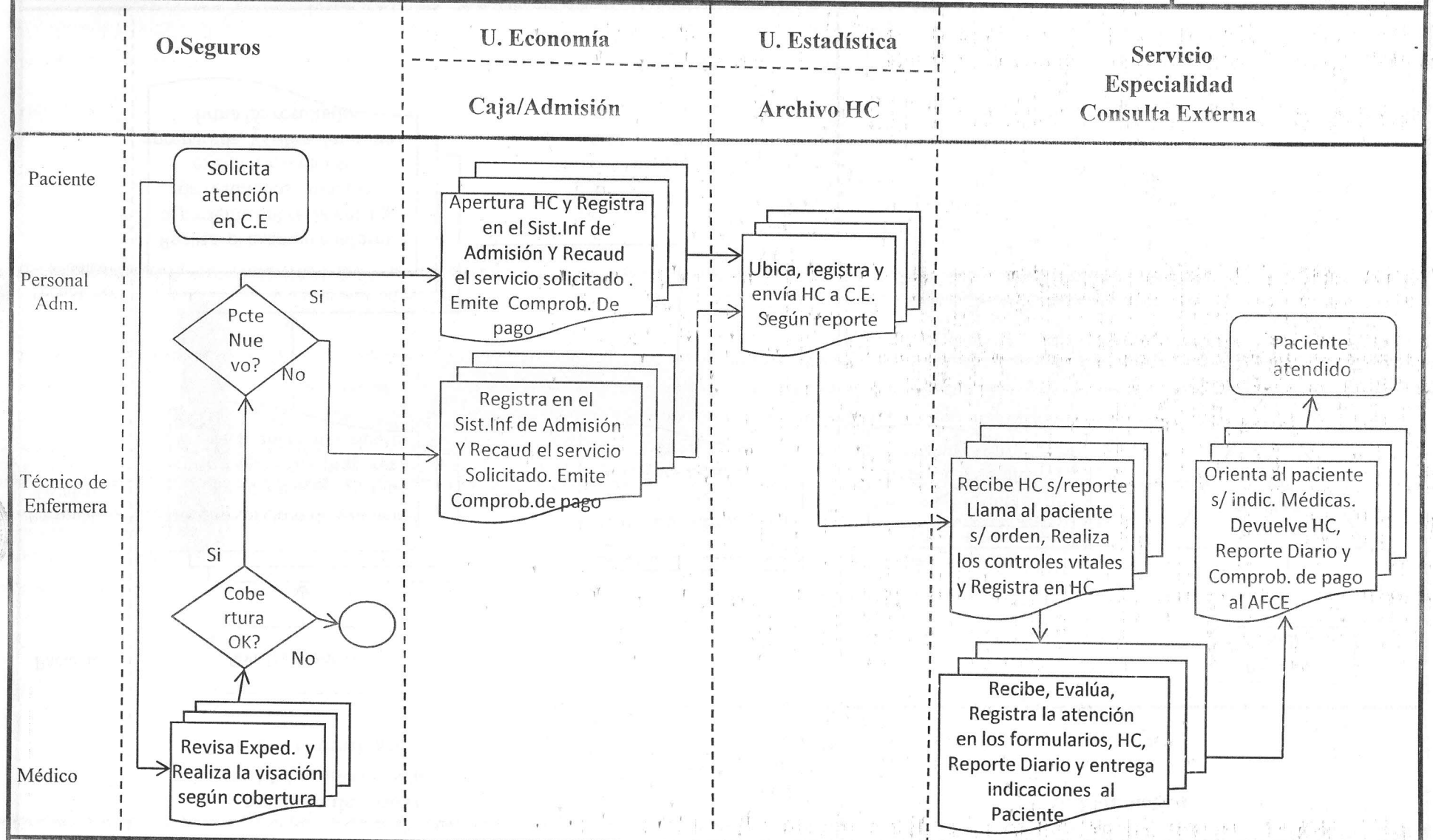
CODIGO: MAP-C.E-V.01-2011
FECHA: 2011
PAGINA: 020
REVISION N°



ELABORADO POR:	REVISADO POR :	APROBADO POR :
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	

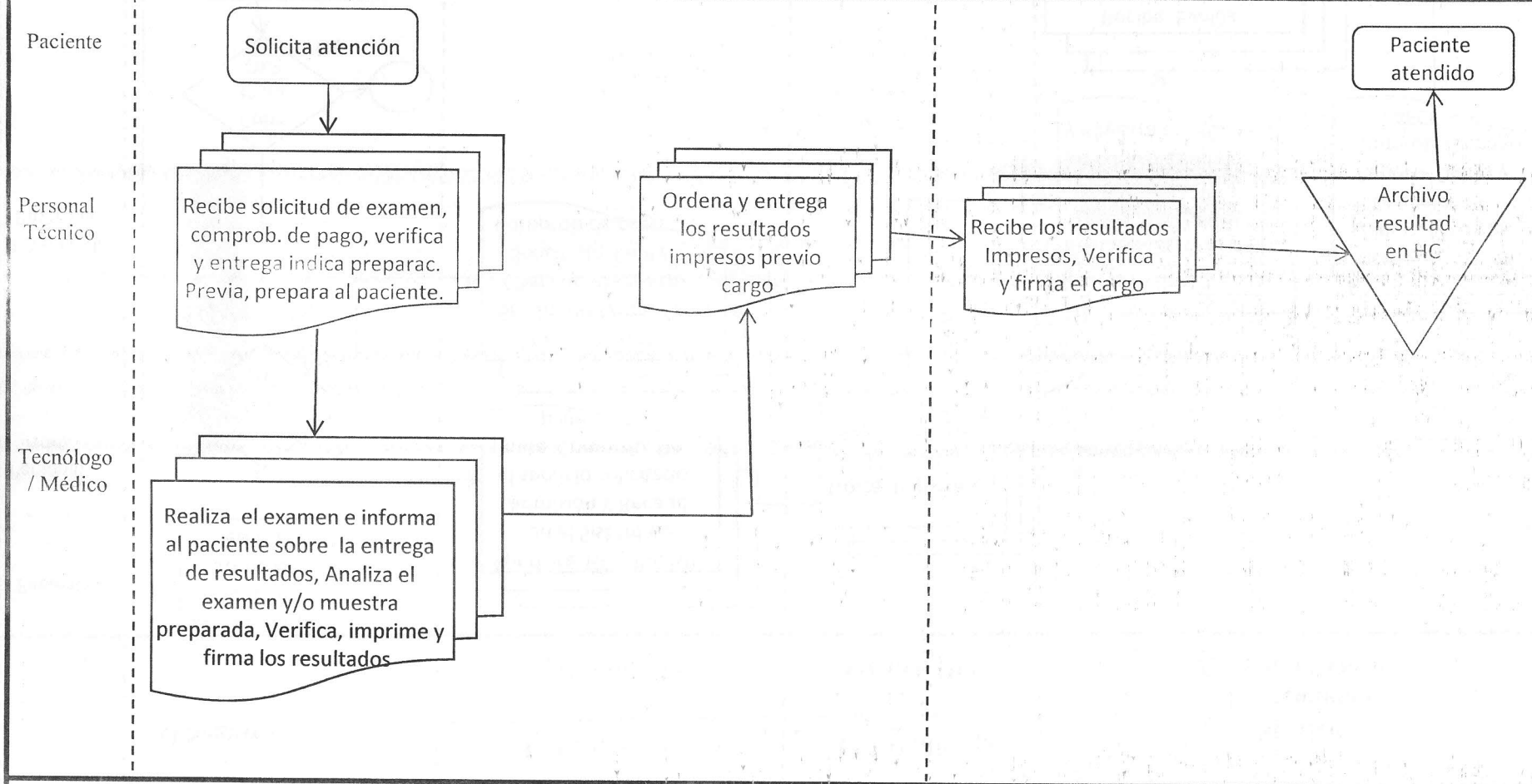
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA- HNDAC
PROCESO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO A PACIENTE BENEFECIARIO DE SEGURO

CODIGO: MAP-C.E-V.01-2011
FECHA: 2011
PAGINA: 021
REVISION N°



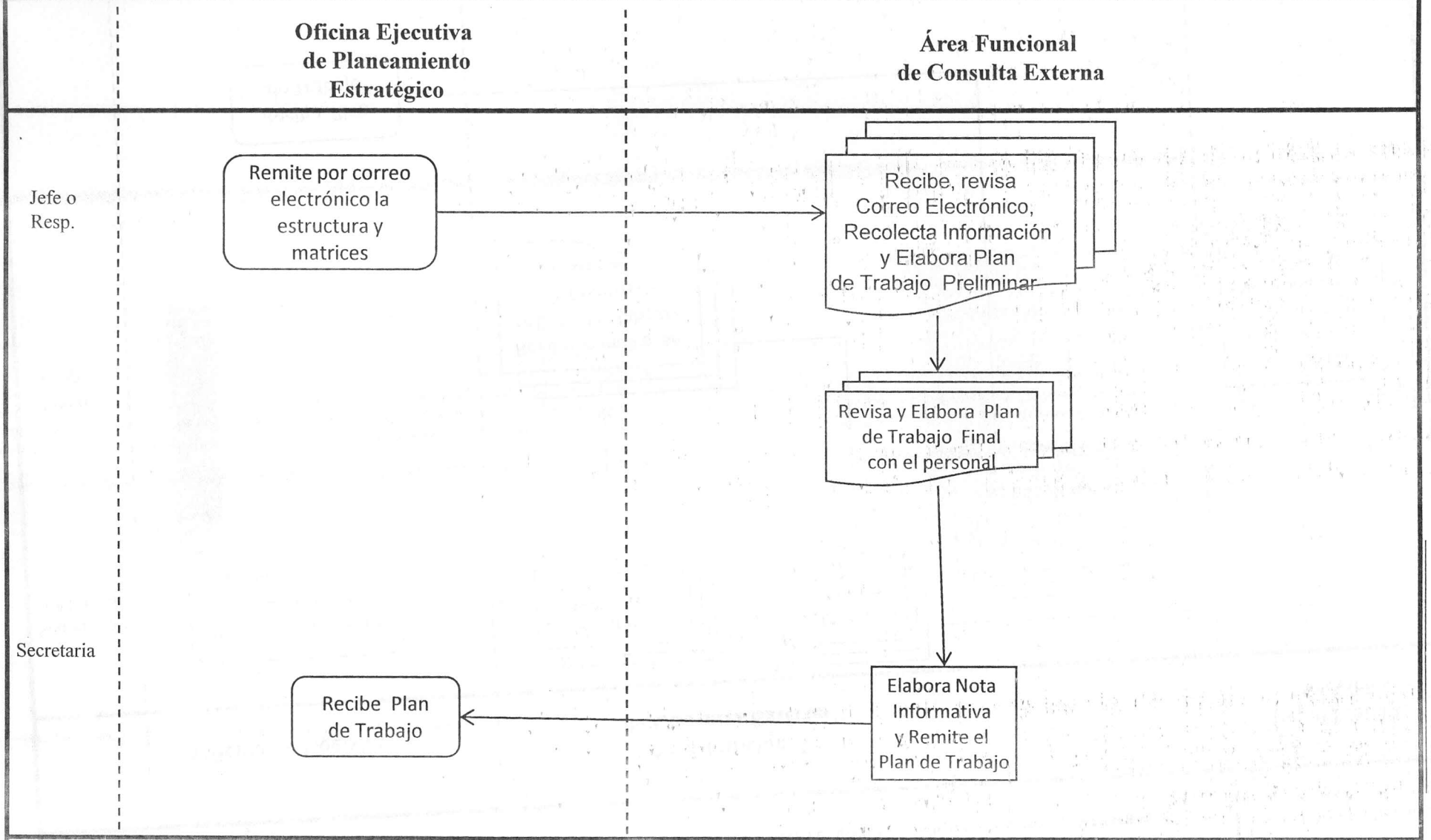
ELABORADO POR:	REVISADO POR :	APROBADO POR :
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	

	HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA- HNDAC PROCESO DE ATENCIÓN DE PACIENTES PROVENIENTES DE CONSULTA EXTERNA EN LOS SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y/O AL TRATAMIENTO	CODIGO: MAP-C.E-V.01-2011 FECHA: 2011 PAGINA: 022 REVISION N°



ELABORADO POR: OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	REVISADO POR : AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	APROBADO POR :

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN CALLAO	HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA - HNDAC PROCESO PARA LA PROGRAMACIÓN ANUAL DE ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: MAP-C.E-V.01-201 FECHA: 2011 PAGINA: 023 REVISION N°

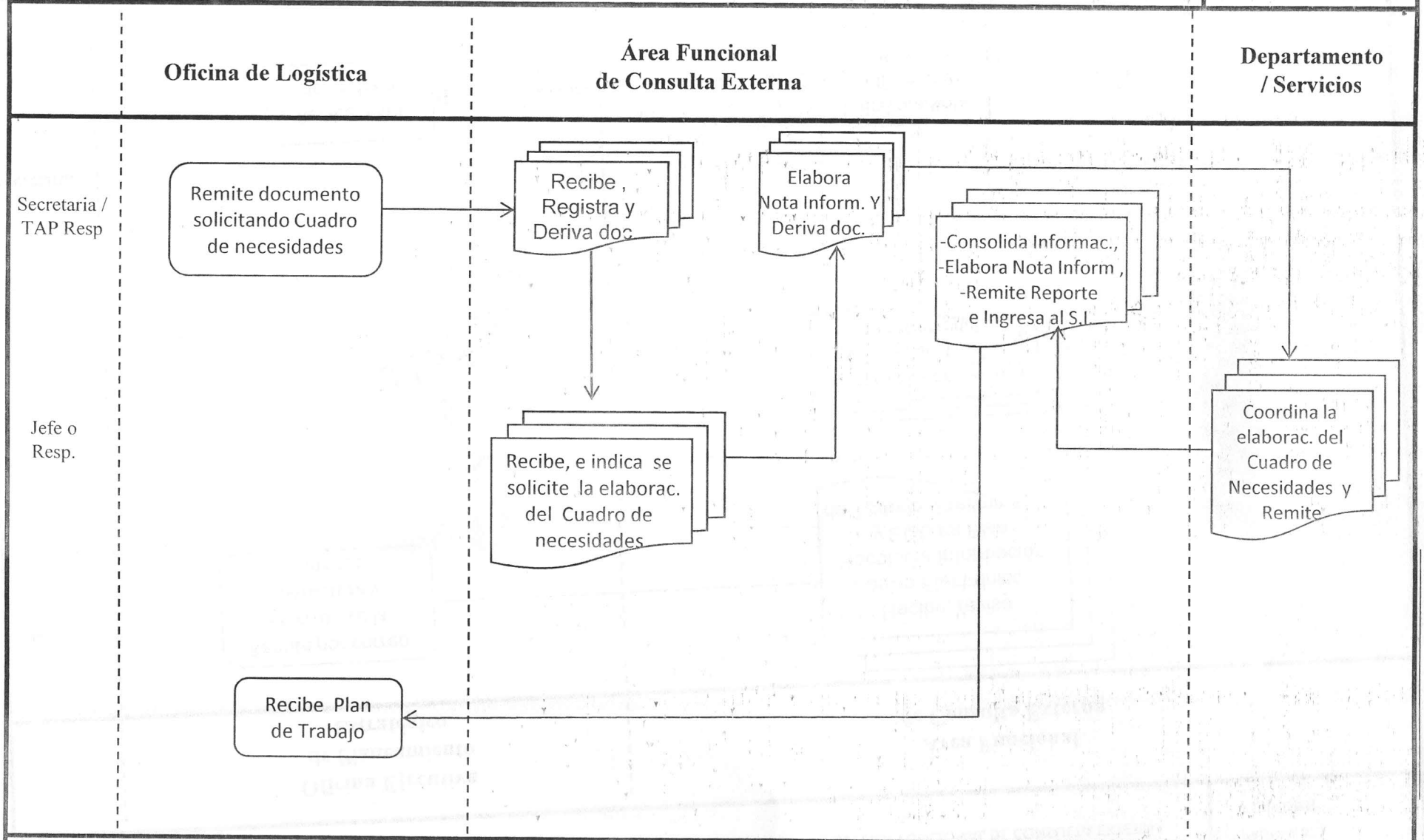


ELABORADO POR: OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	REVISADO POR AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	APROBADO POR : CARGO :

HARO C.

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA - HNDAC
PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL CUADRO DE NECESIDADES DEL AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA

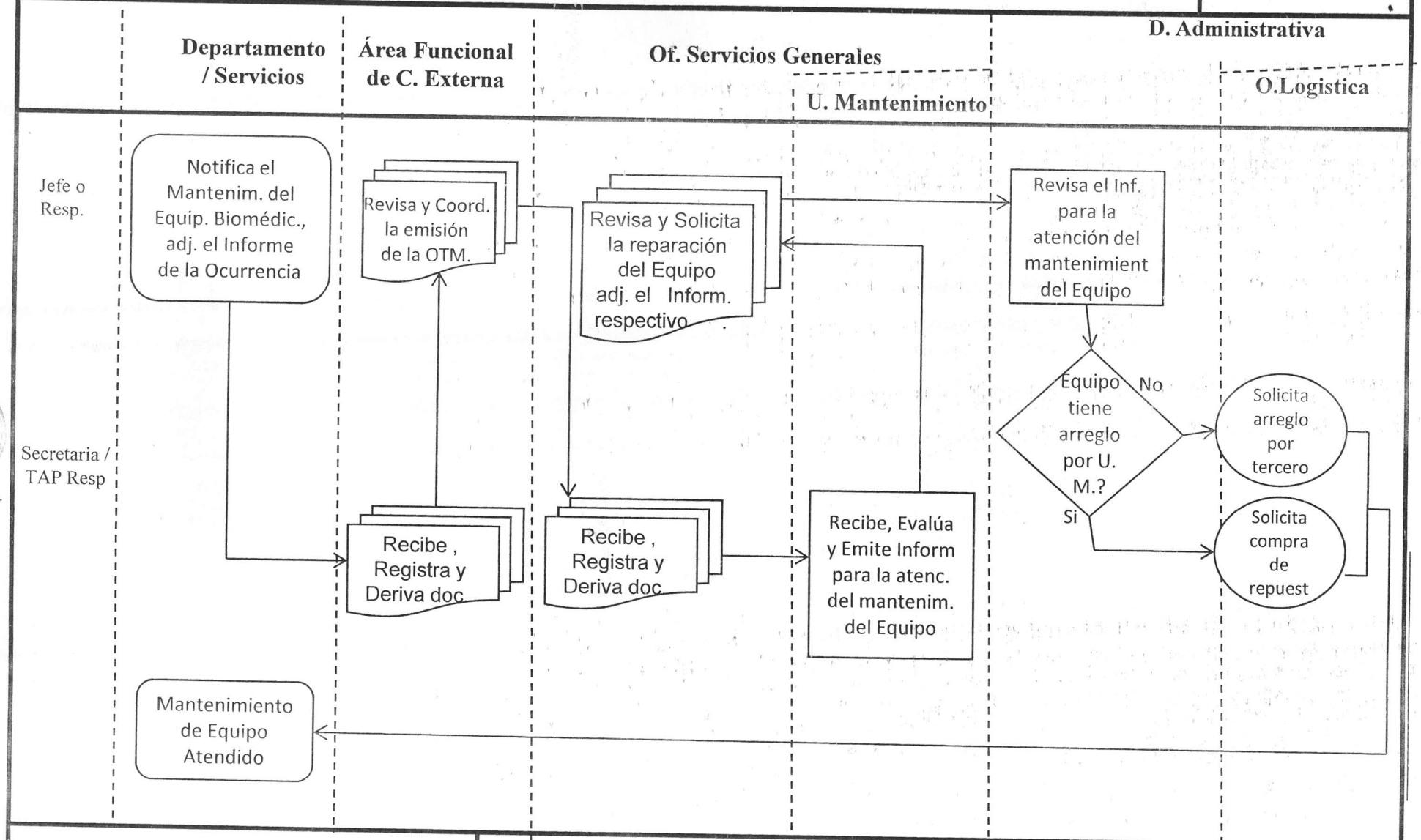
CODIGO: MAP-C.E-V.01-201
FECHA: 2011
PAGINA: 024
REVISION N°



ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR :
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	CARGO :

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA - HNDAC
PROCESO PARA LA ATENCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL EQUIPO BIOMÉDICO NO ESPECIALIZADO ASIGNADO AL AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA

CODIGO: MAP-C.E-V.01-201
FECHA: 2011
PAGINA: 025
REVISION N°



V. HARO C.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR :
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	AREA FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA	CARGO :