



PERÚ

Ministerio  
de Salud

HOSPITAL  
SANTA ROSA

# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**SERVICIO DE MEDICINA PEDIATRICA  
HOSPITAL SANTA ROSA**

**ENERO 2011**

# INDICE

<b>Capitulo I: Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Capitulo II: Objetivo Del Manual</b>	<b>4</b>
<b>Alcance, Actualización y Revisión</b>	<b>5</b>
<b>Capitulo III: Base Legal</b>	<b>6</b>
<b>Identificación de los Procesos Y Subprocesos</b>	<b>7</b>
<b>Capitulo IV:</b>	<b>8</b>
<b>1. Procedimientos de atención ambulatoria:</b>	
<b>Atención del Niño Sano en Consulta Externa – Vigilancia del Desarrollo</b>	<b>10</b>
<b>Atención en Consulta Externa de Pediatría</b>	<b>14</b>
<b>Atención Integral del Adolescente en Consulta Externa</b>	<b>18</b>
<b>Atención en Consulta Externa: Unidad de Asma</b>	<b>22</b>
<b>Atención del Paciente pediátrico en Emergencia</b>	<b>26</b>
<b>2. Procedimientos de atención de hospitalización:</b>	
<b>Hospitalización de Paciente en el Servicio de Medicina Pediátrica</b>	<b>30</b>
<b>Alta de paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina Pediátrica</b>	<b>34</b>
<b>Alta de paciente fallecido en el Servicio de Medicina Pediátrica</b>	<b>38</b>
<b>Referencia externa del paciente pediátrico hospitalizado</b>	<b>42</b>

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCION**

El Manual de Procedimientos del Servicio de Medicina Pediátrica del Santa Rosa es un documento técnico de sistematización normativa que contiene las acciones que se siguen al cumplir las funciones del Servicio. Incluyen una o más unidades orgánicas, detallan además la ejecución de los procesos administrativos asistenciales que se desarrollan, los cargos de trabajo que intervienen, precisando su participación y responsabilidad.

Para el desarrollo del presente Manual, se han identificado los procedimientos más importantes que cumplen con los objetivos estratégicos y funcionales del Servicio de Medicina Pediátrica dentro del Departamento de Pediatría.

El presente manual debe ser utilizado como instrumento de coordinación de la información, y como documento base para el desarrollo del Plan Estratégico del Departamento de Pediatría.

Se intenta que este Manual tenga la información más completa, clara, y de manejo fácil en las fases que conforman las actividades administrativo asistenciales seleccionadas de los procesos y debe ser conocido y aplicado sistemáticamente por todo el personal del Servicio.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVO DEL MANUAL**

El Manual de Procedimientos del Servicio de Medicina Pediátrica como documento técnico normativo de gestión institucional tiene por finalidad:

1. Estandarizar los procesos asistenciales, mejorando la calidad de los mismos en beneficio de los pacientes internos y externos del Hospital Santa Rosa.
2. Contribuir al cumplimiento de los objetivos funcionales y estratégicos del Hospital Santa Rosa según la normatividad vigente del Ministerio de Salud.
3. Establecer normativamente los procedimientos requeridos para la ejecución de procesos administrativo asistenciales eficientes, desarrollados por el Servicio de Medicina Pediátrica, detallando sus actividades y productos.
4. Definir las acciones de participación de las diferentes unidades orgánicas que concurren en los diferentes procedimientos, e informar a las áreas correspondientes.

## **ALCANCE, ACTUALIZACIÓN Y REVISION**

### **ALCANCE**

El alcance del presente Manual es el Servicio de Medicina Pediátrica del Departamento de Pediatría en sus relaciones con las diferentes unidades orgánicas que participan en los procedimientos administrativos asistenciales considerados.

Las diferentes unidades orgánicas que son parte de cada proceso considerado:

- Oficina de Economía
- Oficina de Estadística e Informática
- Oficina de Seguros
- Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
- Departamento de Servicio Social
- Departamento de Enfermería
- Departamento de Farmacia
- Departamento de Psicología
- Departamento de Nutrición
- Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
- Unidad de Referencia y Contra Referencia
- Servicio de Especialidades Médicas
- Servicio de Especialidades Quirúrgicas
- Servicio de Cirugía Pediátrica

### **ACTUALIZACIÓN Y REVISION**

Se recomienda su actualización permanente, mediante la revisión anual, debiéndose realizar las modificaciones de acuerdo a los procesos vigentes, siguiendo las normas y procedimientos que han sido establecidos para su aprobación/formulación, y siguiendo las modificaciones de las funciones y/o estructura orgánica en el ROF y CAP del Hospital Santa Rosa.

## **CAPITULO III**

### **BASE LEGAL**

- Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud y su Reglamento
- D.S. N° 013-2002-SA – Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657.
- D.S. N° 033-2005-SA – Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA – Aprueba Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V. 02 “Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.”
- Resolución Ministerial N° 1022 – 2007/MINSA Aprueba Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- R.M. N° 317-2009/MINSA 14 de Mayo-2009

**IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS  
Y SUB PROCESOS**

## **CAPITULO IV**

### **PROCESO 1**

#### **PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

#### **SUBPROCESOS**

#### **RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

#### **ATENCIÓN AMBULATORIA:**

- 1.1 Atención del Niño Sano en Consulta Externa – Vigilancia del Desarrollo**
- 1.2 Atención en Consulta Externa de Pediatría**
- 1.3 Atención Integral del Adolescente en Consulta Externa**
- 1.4 Atención en Consulta Externa: Unidad de Asma**
- 1.5 Atención del Paciente pediátrico en Emergencia**

#### **ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN:**

- 2.1 Hospitalización de Paciente en el Servicio de Medicina Pediátrica**
- 2.2 Alta de paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina Pediátrica**
- 2.3 Alta de paciente fallecido en el Servicio de Medicina Pediátrica**
- 2.4 Referencia externa del paciente pediátrico hospitalizado**

## **PROCESO 1**

### **PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

#### **SUBPROCESOS RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

#### **ATENCIÓN AMBULATORIA**

##### **1.1 Atención del Niño Sano en Consulta Externa – Vigilancia del Desarrollo**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**ATENCIÓN AMBULATORIA**

**1.2 Atención en Consulta Externa de Pediatría**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**ATENCIÓN AMBULATORIA**

**1.3 Atención Integral del Adolescente en Consulta Externa**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**ATENCIÓN AMBULATORIA**

**1.4 Atención en Consulta Externa: Unidad de Asma**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**ATENCIÓN AMBULATORIA**

**1.5 Atención del Paciente Pediátrico en Emergencia**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN**

**2.1 Hospitalización de Paciente en el Servicio de Medicina Pediátrica**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

### **ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN**

**2.2 Alta de paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina  
Pediátrica**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN**

**2.3 Alta de paciente fallecido en el Servicio de Medicina Pediátrica**

## **PROCESO 1**

**PROTECCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

**SUBPROCESOS**

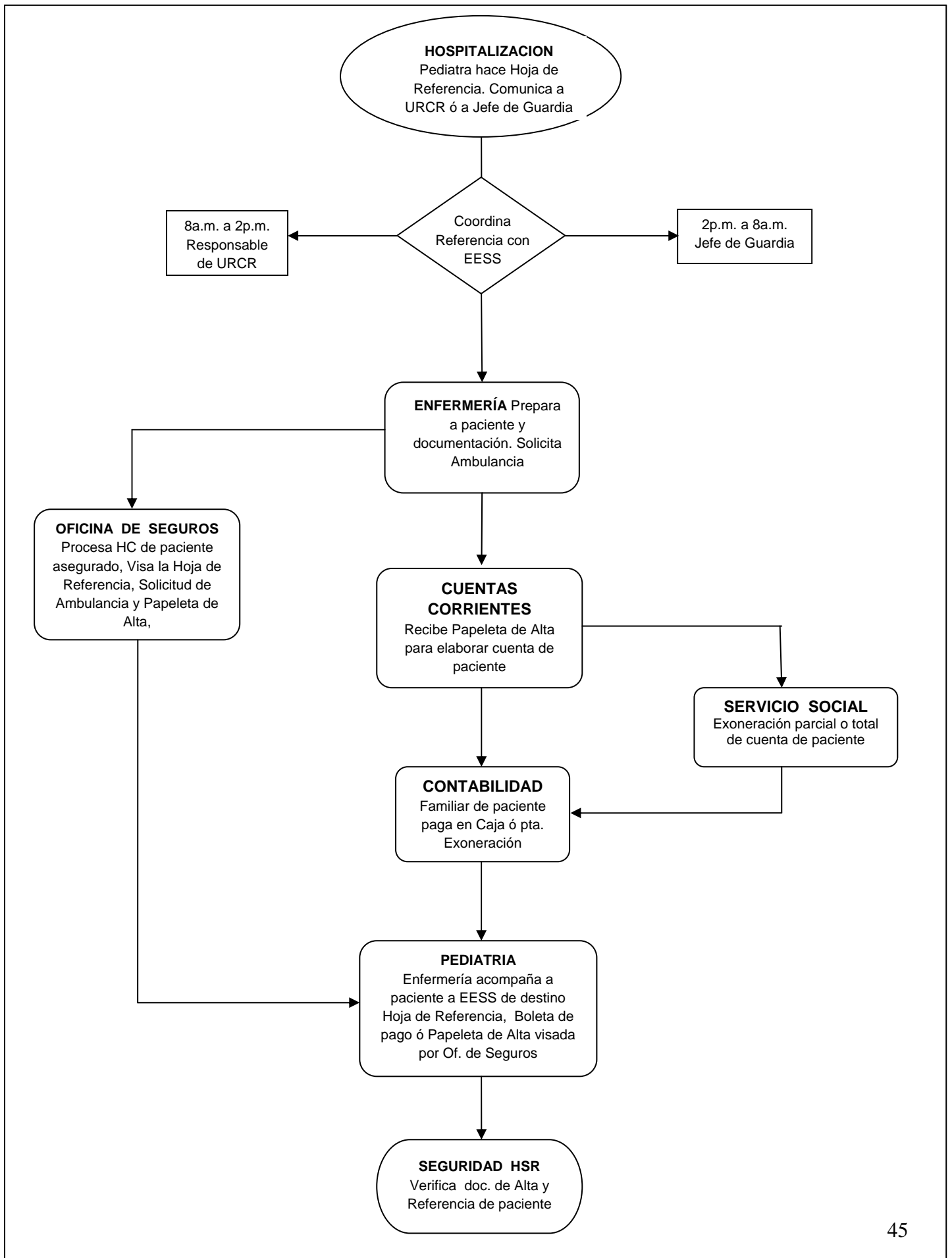
**RECUPERACION Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD**

### **ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN**

**2.4 Referencia externa del paciente pediátrico hospitalizado**



## REFERENCIA EXTERNA DE PACIENTE SERVICIO DE MEDICINA PEDIÁTRICA





**INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

ANEXO - A3

FICHA Nº

<b>PROCESO Y SUBPROCESO</b>	<b>GESTION DE CALIDAD</b>
1) OFICINA/ DIRECCION	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
2) OFICINA /DIRECCION	

Nº ORDEN	CODIGO DEL PROCED.	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO DE ORIGEN	DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO	RESULTADO / PRODUCTO	USUARIO	BASE LEGAL
1		NORMA TECNICA DE AUDITORIA DE LA CALIDAD EN SALUD	AUDITORIA DE LA CALIDAD EN SALUD	REPORTE DE AUDITORIA EN SERVICIOS	int	ND
2		DIRECTIVA DE MECANISMOS DE GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	QUEJA RESUELTA	int	ND
3		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	ASISTENCIA TECNICA EN SERVICIOS	ASISTENCIA TECNICA REALIZADA	int	ND
4		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	INFORMACION PARA LA CALIDAD	REGISTRO DE INDICADORES	int	ND
5		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	PLAN DE SEGURIDAD PARA EL PACIENTE	REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y RECOMENDACIONES	int	ND
6		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	PROYECTO DE MEJORA CONTINUA	PROYECTO DE MEJORA ELABORADO	int	ND
7		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	ASESORIA EN COMITES HOSPITALARIOS	INFORME DE TRABAJO CON PARTICIPACION DE LA OGC	int	ND
8		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	REUNIONES TECNICAS E INFORMATIVAS	REUNIONES REALIZADAS	int	ND
9		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	REALIZACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	REPORTE DE RESULTADOS DE ENCUESTAS	int/ext	ND
10		DIRECTIVA PARA LA FORMULACION DE DOCUMENTOS TECNICOS NORMATIVOS DE GESTION INSTITUCIONAL	FORMULACION DE DOCUMENTOS DE GESTION	DOCUMENTOS DE GESTION ELABORADOS	int	NG
11		DOC TECNICO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD	CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PARA LA CALIDAD	INFORME DE CAPACITACIONES REALIZADAS	int	ND
12		ROF HSR, MOF OGC	TRAMITES DOCUMENTARIOS	DOCUMENTOS DESPACHADOS Y RESPONDIDOS	int/ext	ND

Nota: De ser Necesario utilice hojas adicionales

Fecha:

NG : Norma General (técnica)

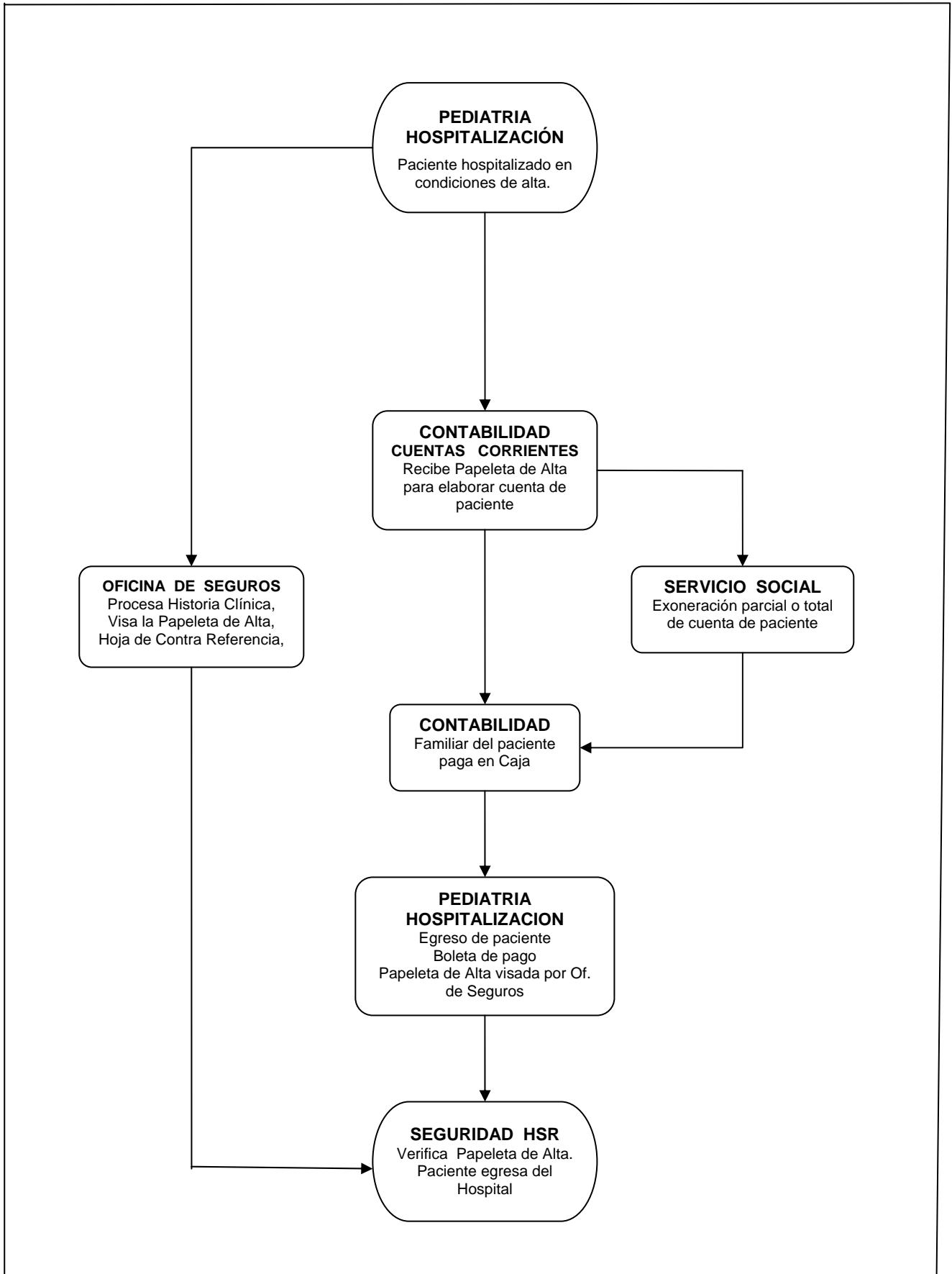
\_\_\_\_\_  
FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR



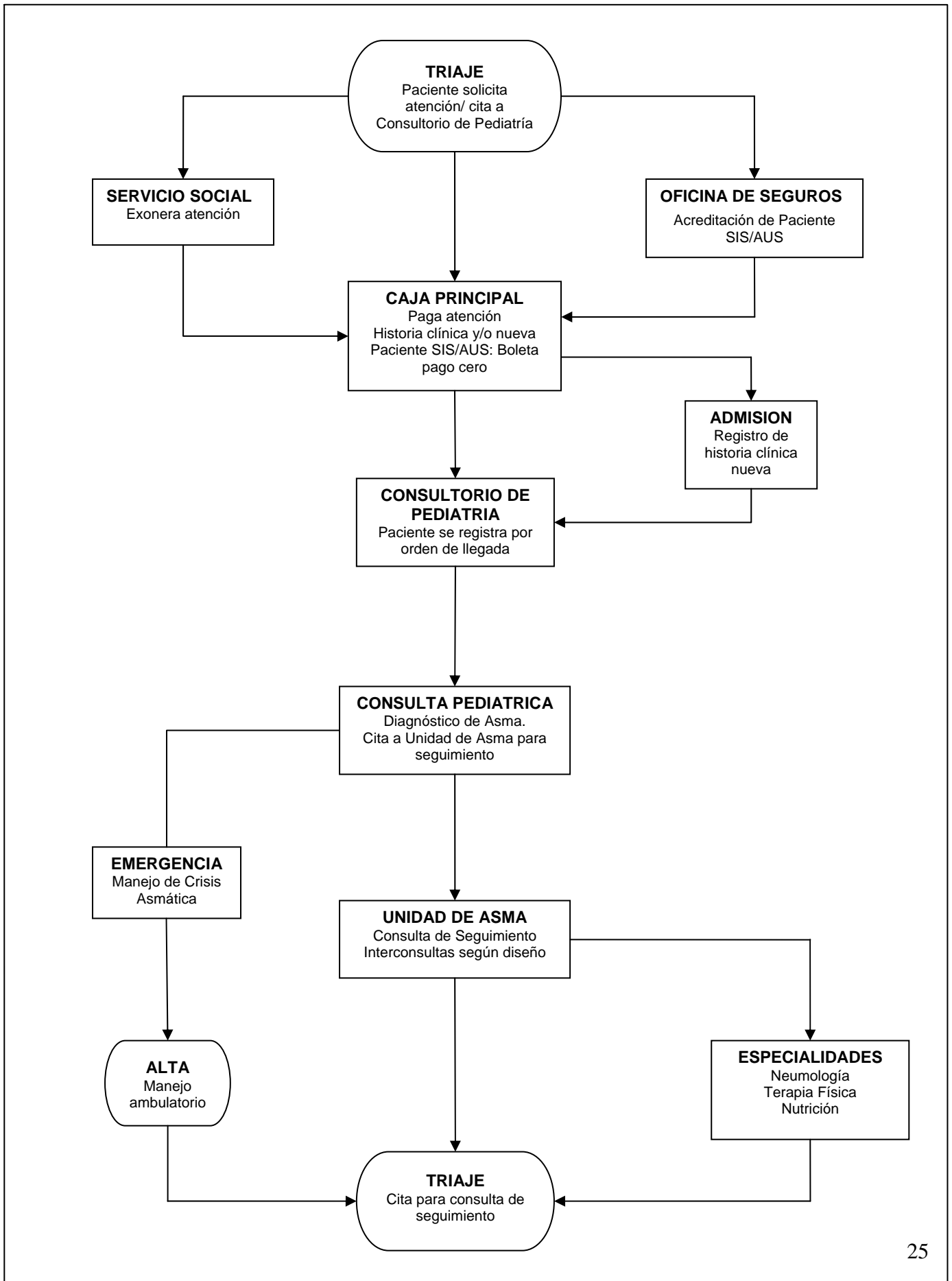
**MAPA GLOBAL DE PROCESO  
ATENCIÓN DE PACIENTE PEDIÁTRICO EN CONSULTA EXTERNA - ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADOLESCENTE**

AREAS / EJECUTOR	ENFERMERÍA	SERVICIO SOCIAL	CONTABILIDAD	ESTADÍSTICA	PEDIATRÍA	PEDIATRÍA	PEDIATRÍA ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADOLESCENTE	SERVICIOS DE REFERENCIA	TRIAJE
Personal de Triaje	Paciente solicita atención / cita a Consultorio de Pediatría								
Trabajadora Social encargada de Con. Externa		Exonera atención							
Cajero de Caja Principal			Paga atención en Caja Principal: Historia Clínica nueva y/o Consulta						
Estadístico de Admisión				Paciente nuevo se registra para su Historia Clínica nueva					
Técnica de Enfermería de Consultorio de Pediatría					Paciente se registra por orden de llegada en Consultorio de Pediatría				
Pediatra programado en Con. Externo						Atención del adolescente. Cita en horario diferenciado para seguimiento.			
Pediatra programado en atención de Adolescentes							Consulta de seguimiento. Atención Integral del Adolescente según diseño		
Médico de Servicios de Referencia								Atención Integral del Adolescente según diseño: Psicología, Serv. Social, Nutrición, Oftalmología, U. Asma, Neumología, Terapia Física, etc.	
Personal de Triaje									Cita para Consulta de seguimiento de Atención Integral del Adolescente según diseño, horario diferenciado
DOCUMENTO DE REGISTRO	Ticket de Triaje con consultorio y fecha de atención	Papeleta de Exoneración de Servicio Social	Boleta de pago o pago S/. 00.00	Historia Clínica HSR	Registro de func. vitales en Historia Clínica HSR	Registro en Historia Clínica, Rp., Referencias, Interconsultas. Tarjeta de Atención Integral del Adolescente	Registro en H. Clínica, Rp., Referencias, Interconsultas. Cita de seguimiento en Tarjeta de Atención Integral del Adolescente	Registro de atención en Historia Clínica, Rp., Indicaciones	Ticket de Cita

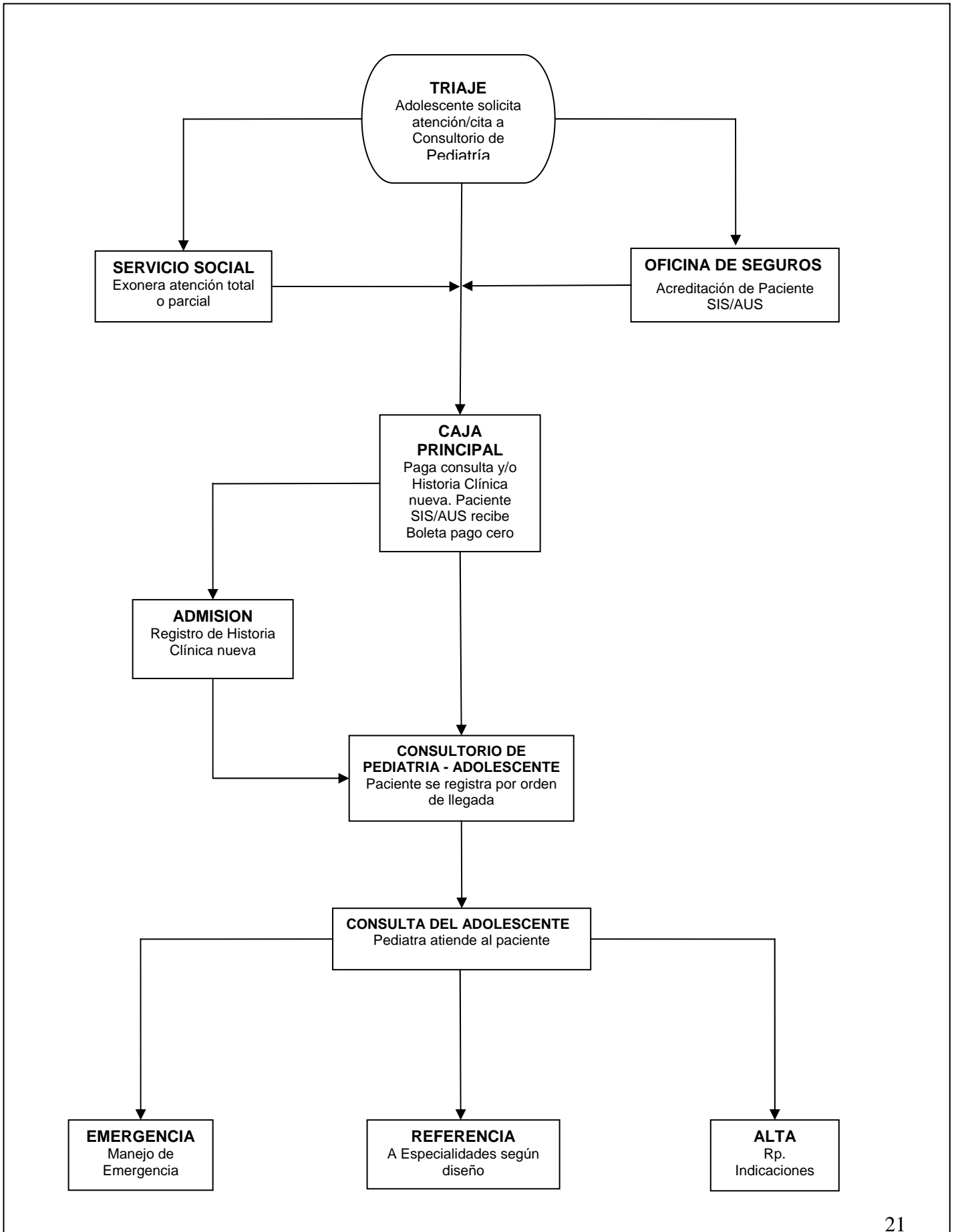
# ALTA DE HOSPITALIZACION DEL PACIENTE SERVICIO DE MEDICINA PEDIÁTRICA



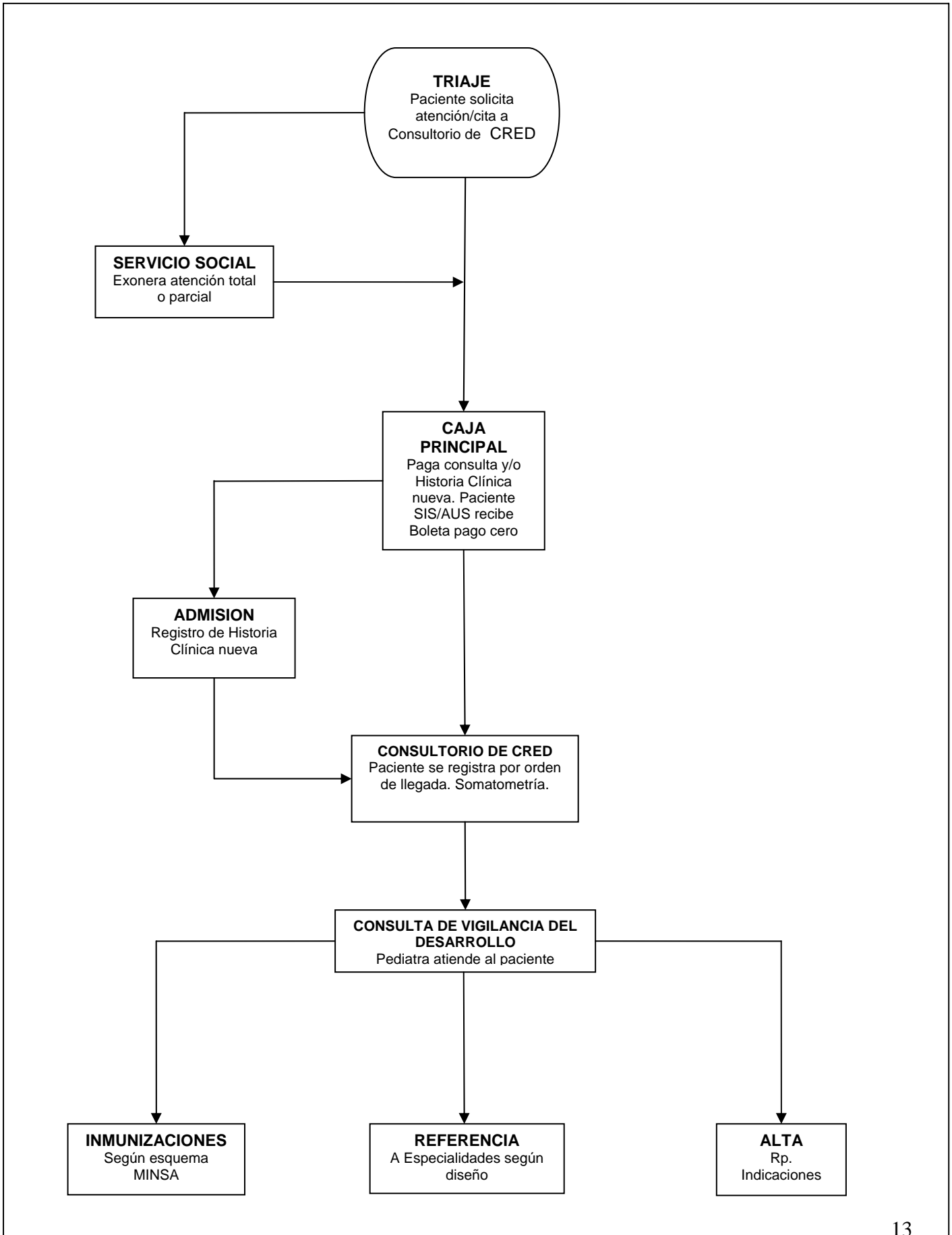
## ATENCION DE PACIENTE PEDIATRICO EN CONSULTA EXTERNA UNIDAD DE ASMA



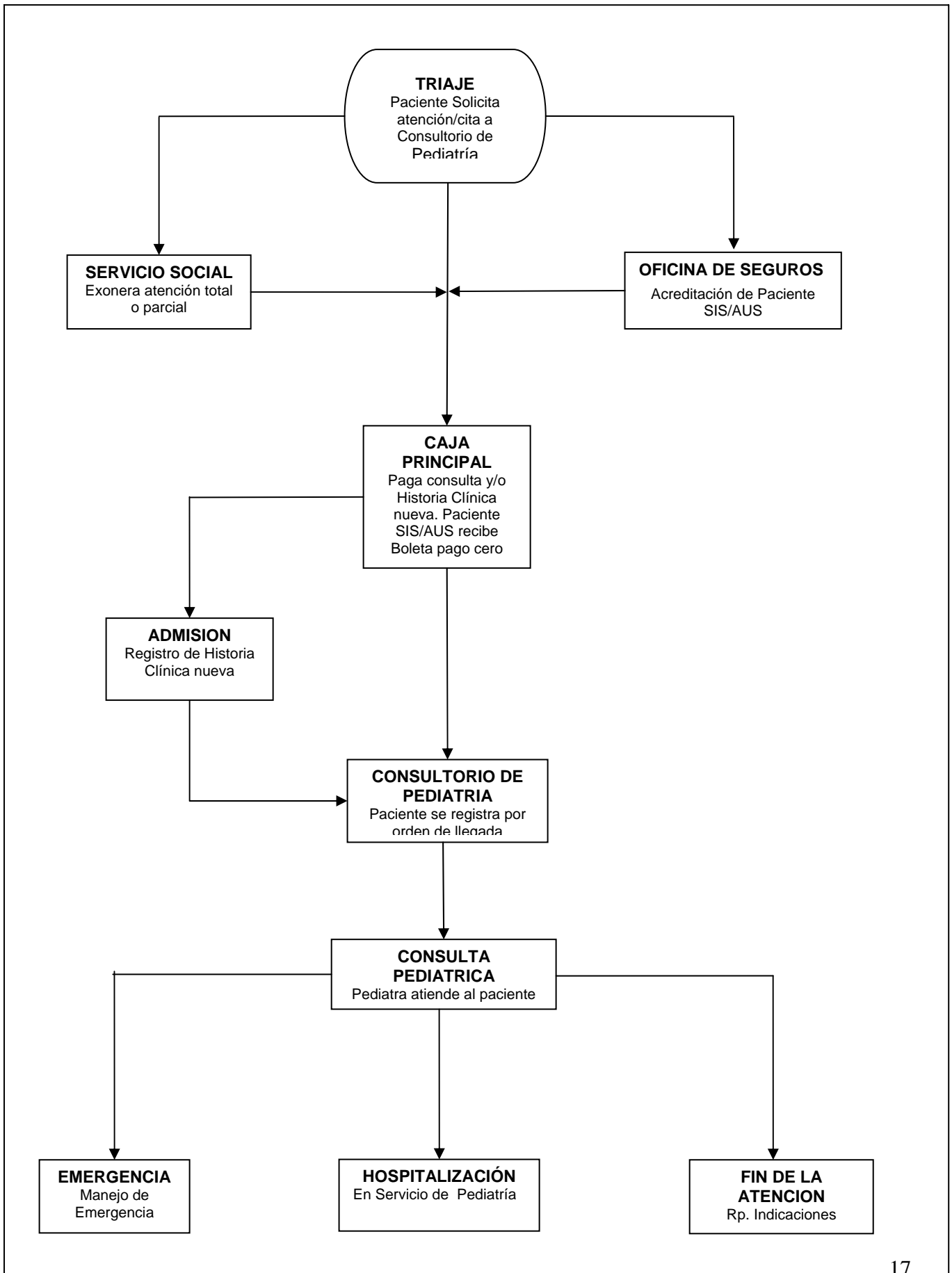
# ATENCIÓN DE PACIENTE ADOLESCENTE EN CONSULTORIO EXTERNO



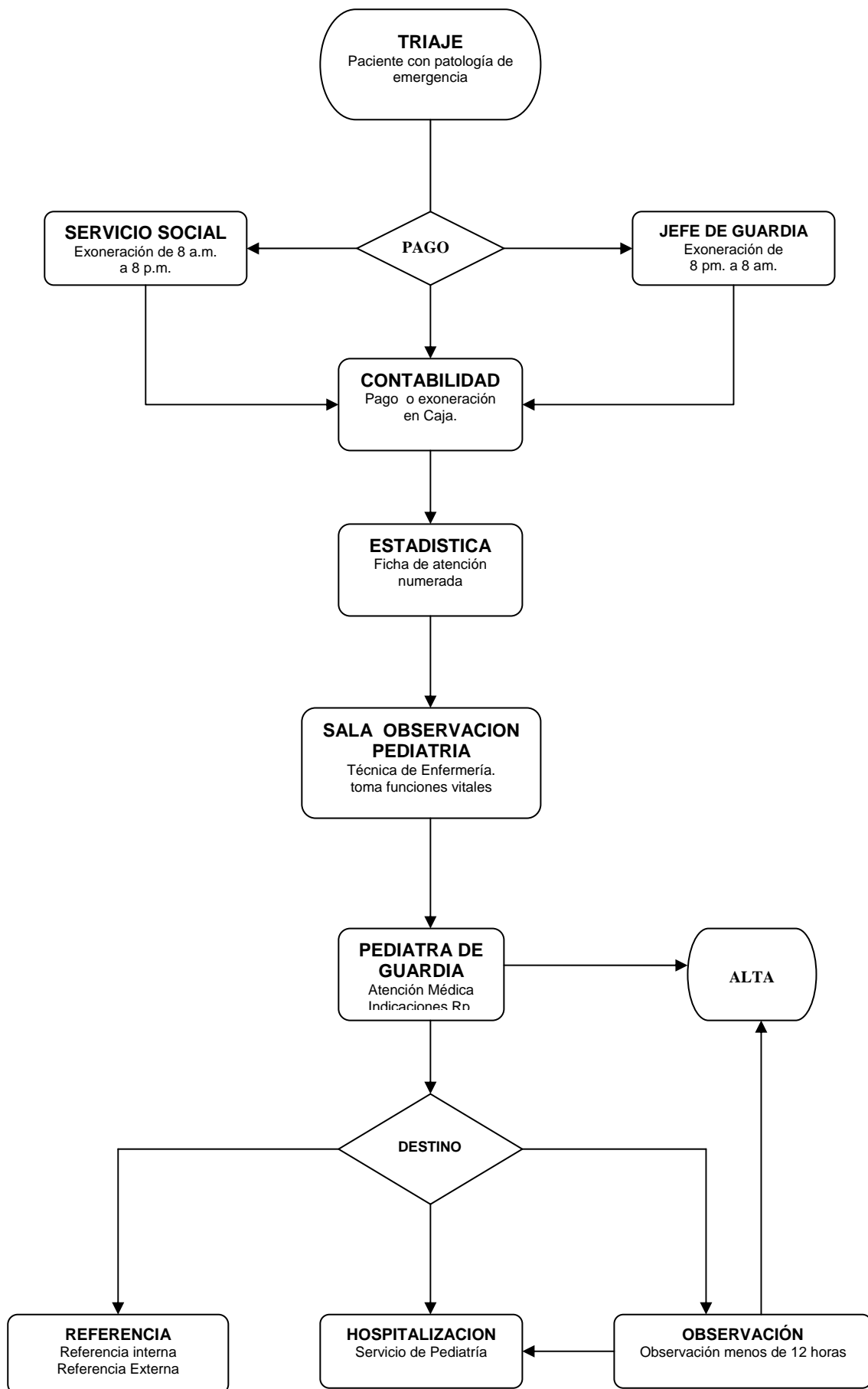
# ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE VIGILANCIA DEL DESARROLLO - CRED



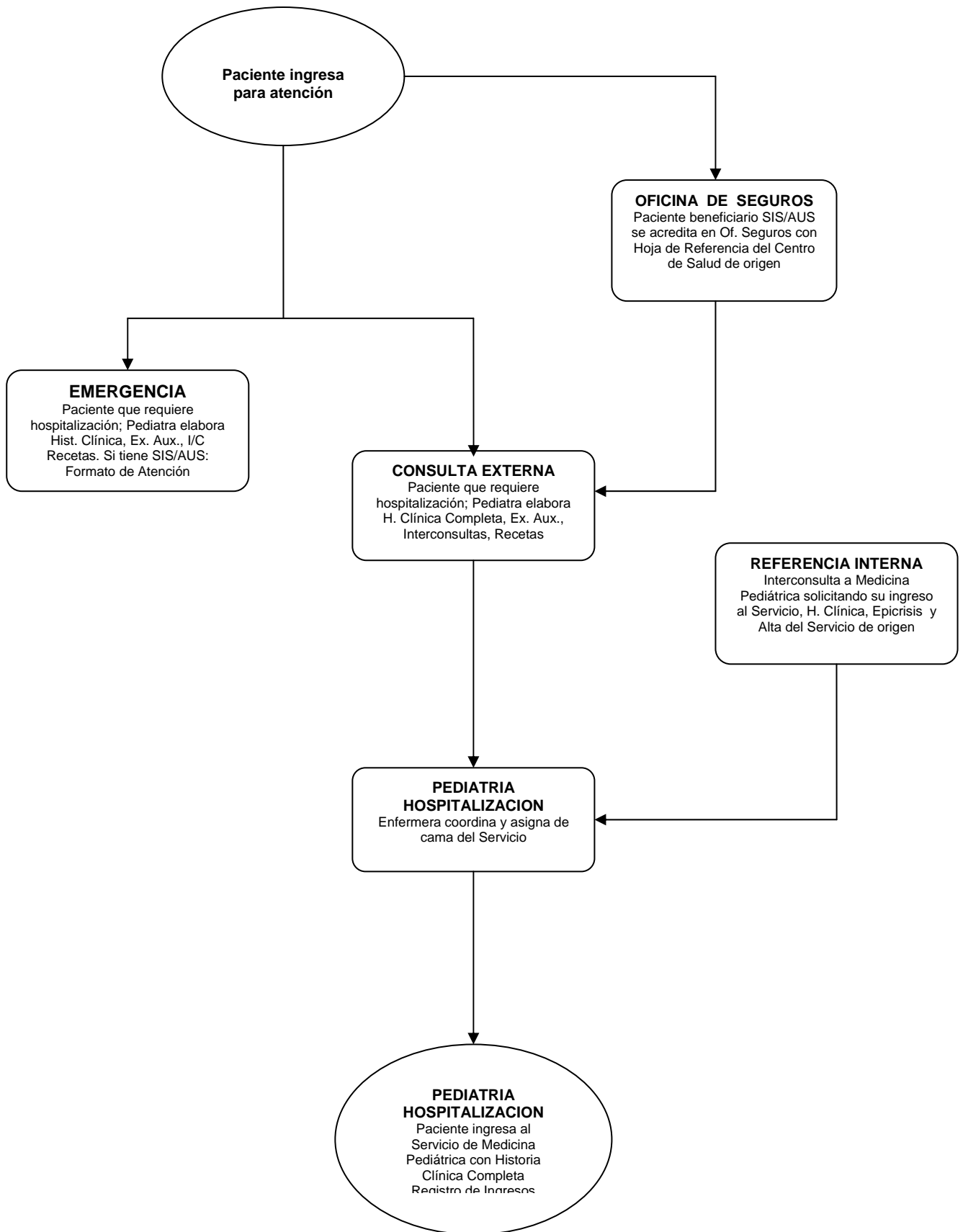
# ATENCIÓN DE PACIENTE PEDIÁTRICO EN CONSULTORIO EXTERNO



# ATENCION DE PACIENTE PEDIATRICO EN EMERGENCIA



# HOSPITALIZACION EN EL SERVICIO DE MEDICINA PEDIÁTRICA



## ALTA DE PACIENTE FALLECIDO SERVICIO DE MEDICINA PEDIÁTRICA

