



**HOSPITAL “MARIA AUXILIADORA”**

**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA**

**2010**



Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de  
Psicología – Hospital María Auxiliadora

---

---

INDICE

	PÁG.
CAPITULO I. INTRODUCCION	1
CAPITULO II. OBJETIVO DEL MANUAL	2
CAPITULO III. BASE LEGAL	3
CAPITULO IV. PROCEDIMIENTOS	5

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

---

---

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

Es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de actividades, en los que intervienen dos servicios. El manual incluye los procedimientos de trabajo que intervienen, precisando las responsabilidades y participación y contiene fluxograma de información para el correcto desempeño del procedimiento vigente del MAPRO del Departamento de Psicología.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVO DEL MANUAL**

Facilitar los procedimientos establecidos para la ejecución de los procesos organizacionales del departamento a través de los objetivos funcionales, los componentes e interrelaciones de los procesos y los procedimientos del Departamento de Psicología del Hospital María Auxiliadora, coadyuvando al establecimiento de un adecuado control interno.

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

---

---

## **CAPITULO III**

### **BASE LEGAL**

1. Ley 26842 Ley General de la Salud.
2. Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud.
3. Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
4. DS 079-2007-PCM Aprueban lineamiento para elaborar TUPA.
5. Directiva N° 007-MINSA/OGPP – V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional. Aprobado mediante RM. N° 263-2006/MINSA. de 28 de Julio de 2006.
6. Ley N° 26369 – Ley del Psicólogo.
7. Decreto Supremo N° 013-2002-SA aprueban Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud.
8. Reglamento de la Ley del Trabajo del Psicólogo D.S. N° 007-2007-SA
9. R.D. N° 394 2004-HMA-DE manual de Organización y Funciones del Departamento de Psicología.

**IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS,  
SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO : RECUPERACIÓN Y  
REHABILITACIÓN DE LA SALUD

PROCEDIMIENTOS :  
- Entrevista Psicológica  
- Evaluación Psicológica  
- Tratamiento y recuperación psicológica

# **CAPÍTULO V**

## **PROCEDIMIENTOS**

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS  
POR PROCESOS, ÁREAS Y UNIDADES DEBIDAMENTE JERARQUIZADAS.**

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
- CÓDIGO
- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
- ALCANCE
- BASE LEGAL
- INDICADORES DE PROCESOS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ENTRADAS
- SALIDAS
- PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO
- DOCUMENTOS – REGISTROS – FORMATOS
- DEFINICIONES (GLOSARIO DE TÉRMINOS)
- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

**FICHA**

**DE**

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO Y**

**FLUXOGRAMA**

## **PROCEDIMIENTO N° 1**

## **CONSTANCIA DE ATENCIÓN**

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

2. Procedimiento	<b>CONSTANCIA DE ATENCIÓN</b>	Fecha Marzo 2010	Código HMA
------------------	-------------------------------	------------------	------------

3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Constancia de Atención por haber recibido atención Psicológica en el Hospital María Auxiliadora		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Of. de Trámite Documentario</li> <li>• Of. de Estadística Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Economía</li> <li>• Departamentos Asistenciales</li> </ul>	
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 15</li> <li>• Ley General de la Salud</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud</li> <li>• Ley 29060</li> <li>• Ley del Silencio Administrativo</li> <li>• D.S. N° 017-2005-SA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R.M. N° 921-2007-MINSA</li> <li>• Modifica el TUPA del MINSA, Órganos y O.P.D.</li> <li>• D.S. N° 079-2007-PCM</li> <li>• Aprueban lineamiento para elaborar TUPA</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba TUPA del MINSA</li> <li>• Ley de Procedimiento Administrativo General.</li> </ul>

6. INDICADORES DE PROCESOS				
A. Tiempo de Atención (T.A.)				
Fórmula		Unid. Méd.	Fuente	Responsable
T.A.	$\frac{\text{Tiempo Atención Constancias}}{\text{Tiempo Establecido en TUPA}}$	N° de Días	Trámite Documentario	Oficina de Estadísticas e Informática
B. Expedientes Atendidos (E.A.)				
Fórmula		Unid. Méd.	Fuente	Responsable
E.A.	$\frac{\text{Tiempo Constancias Atención}}{\text{Tiempo Constancia Recibidas}}$	N° de Constancias	Trámite Documentario	Oficina de Estadísticas e Informática

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
• Usuario	1. Interesado solicita y obtiene informes del trámite para obtener constancia de haber sido atendido.
• Trámite	2. Téc. Administrativo orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	3. Paga derechos y obtiene comprobante de pago.
• Usuario	4. Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina y adjunta los requisitos.
• Trámite Document	5. Técnico Administrativo recibe solicitud, verifica conformidad de requisitos, registra y traslada.
• Estadística e Inform.	6. Técnico Administrativo recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura.
• Estadística e Inform.	7. Jefe revisa y deriva al Área de Archivo de Historias.
• Estadística e Inform.	8. Técnico Archivo ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.
• Estadística e Inform.	9. Técnico Administrativo de conformidad con lo registrado en la Historia Clínica elabora la Constancia de Atención.
• Estadística e Inform.	10. Si la solicitud proviene de entidades estatales el Técnico Administrativo elabora oficio de respuesta y tramita las firmas de la Jefatura y de la Dirección General.
• Estadística e Inform.	11. Si es solicitud de persona natural sigue el trámite regular siendo derivada a la Dirección General.
• Dirección General	12. Director General firma, devuelve Constancia de Atención y/ú Oficio a Estadística
• Estadística e Inform.	13. Téc. Administrativo remite al Téc. de Archivo la Historia para ser archivada y remite Constancia y/ú Oficio.
• Trámite Document	14. Téc. Administrativo recibe Constancia y/ú Oficio para usuario, si es solicitud institucional el documento debe ser llevado al lugar de procedencia.
• Usuario	15. Solicita entrega de constancia con pago de recepción de la solicitud.



# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

## DOCUMENTOS – REGISTROS – FORMATOS

### 2. De la Oficina de Trámite

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 3. De la Oficina de Estadística e Informática.

Registro de Recepción y Entrega de documentos.

- Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.  
Oficio de Envío de Constancias a Instituciones
- Emitido por el Área de Atención de Expedientes.
- Original (O) : a la Dirección General
- Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.

### 3. De la Oficina de Economía – Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja – Cobranzas.
- Original (O) : “control administrativo”, “usuario” entregado al Solicitante.
- Copia (1) : “emisor” para el archivo.

## DEFINICIONES

### • **Constancia de Atención**

Documento administrativo establecido en el TUPA, que brinda información sobre la certeza de la atención recibida en el hospital en un periodo determinado que es expedido por la Oficina de Estadística e Informática. Se obtiene a través de un procedimiento administrativo de evaluación previa sujeto a la aplicación del silencio administrativo positivo.

### • **Historia Clínica**

Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.

### • **Procedimiento Administrativo.**

Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona natural ó jurídica, pública o privada.

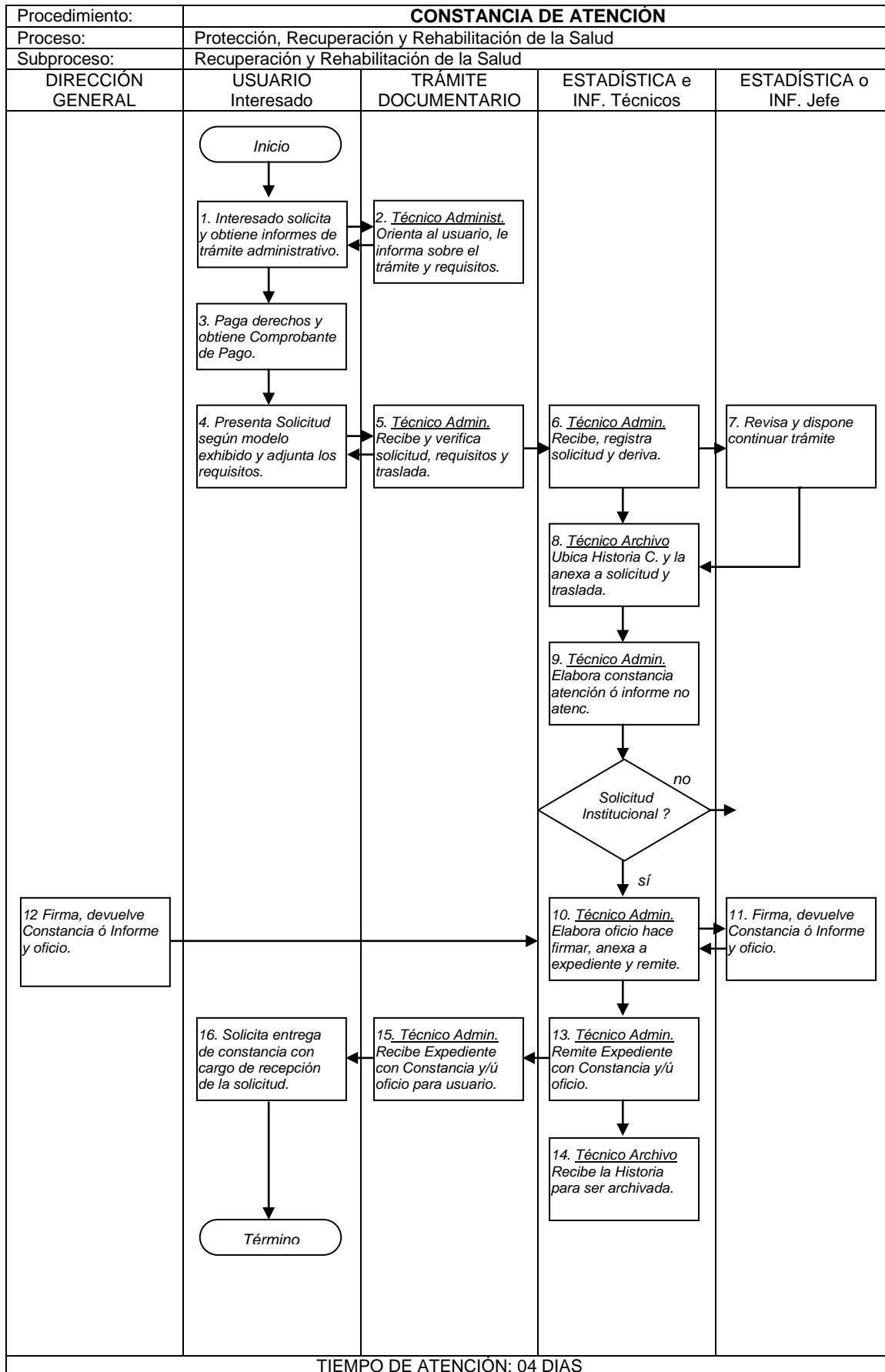
### • **Silencio Administrativo Positivo.**

Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.

### • **TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.**

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora



## **PROCEDIMIENTO N° 2**

## **INFORME PSICOLOGICO**

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
1. Proceso	Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud.

2. Procedimiento	<b>INFORME PSICOLÓGICO</b>	Fecha	Marzo 2010
		Código	HMA

3. Propósito	Otorgar al solicitante el documento Informe Psicológico sobre su estado de salud Mental por haber recibido atención psicológica.		
4. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Of. de Trámite Documentario</li> <li>• Of. de Estadística Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Economía</li> <li>• Departamentos Asistenciales</li> </ul>	
5. Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842, Arts. 13, 15</li> <li>• Ley General de la Salud</li> <li>• Ley N° 27657</li> <li>• Ley del Ministerio de Salud</li> <li>• Ley 29060</li> <li>• Ley del Silencio Administrativo</li> <li>• D.S. N° 017-2005-SA</li> <li>• Aprueba TUPA del MINSa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R.M. N° 921-2007-MINSA Modifica el TUPA del MINSa, Órganos y O.P.D.</li> <li>• D.S. N° 079-2007-PCM Aprueban lineamiento para elaborar TUPA</li> <li>• Ley N° 27444, Arts. 44 y 45 Ley de Procedimiento Administrativo General.</li> </ul>	

6. INDICADORES DE PROCESOS				
A. Tiempo de Atención (T.A.)				
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsable
T.A.	<u>Tiempo Atención de Informes</u> Tiempo Establecido en TUPA	N° de Días	Trámite Documentario	Departamento Asistencial según especialidad
B. Expedientes Atendidos (E.A.)				
	Fórmula	Unid. Méd.	Fuente	Responsable
E.A.	<u>Número de Informes Atendidos</u> Número Informes solicitados	N° de Informes	Trámite Documentario	Departamento Asistencial según especialidad

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
• Usuario	1. Interesado solicita y obtiene informes del trámite para obtener constancia de haber sido atendido.
• Trámite	2. Téc. Administrativo orienta al usuario le informa sobre el trámite y requisitos
• Usuario	3. Paga derechos y obtiene comprobante de pago.
• Usuario	4. Presenta solicitud redactada según modelo exhibido en vitrina y adjunta los requisitos.
• Trámite Document	5. Técnico Administrativo recibe y verifica solicitud, requisitos, registra y traslada.
• Estadística e Inform.	6. Técnico Administrativo recibe, registra solicitud, que traslada a la jefatura que revisa y deriva al Área de Archivo de Historias para la ubicación de la misma.
• Estadística e Inform.	7. Técnico Archivo ubica Historia Clínica la anexa a solicitud y la traslada como Expediente.
• Estadística e Inform.	8. Técnico Administrativo remite Expediente para elaboración de Informe Médico.
• Departamento Asistencial	9. Psicólogo Tratante evalúa caso, emite Informe Psicológico, anexa a Expediente y devuelve.
• Estadística e Inform.	10. Técnico Administrativo recibe expediente con Informe Médico.
• Estadística e Inform.	11. Si la solicitud proviene de instituciones estatales, el Técnico Administrativo elabora oficio y respuesta que remite para las firmas de la Jefatura de Estadística y luego de la Dirección General.
• Estadística e Inform.	12. Si es solicitud de persona natural sigue el trámite regular siendo derivada a la Dirección General.
• Dirección General	13. Director General firma Oficio y devuelve con el Informe Psicológico y/u Oficio a Estadística.
• Estadística e Inform.	14. Téc. Administrativo remite al Téc. de Archivo la Historia para ser archivada y remite Constancia y/u Oficio a Trámite D.
• Trámite Document.	15. Téc. Administrativo recibe Constancia y/u Oficio para usuario, si es solicitud institucional el documento debe ser llevado al lugar de procedencia.
• Usuario	16. Solicita entrega de constancia con cargo de recepción de la solicitud.

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

8. ENTRADAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Solicitud dirigida a la Dirección General por Usuario ó Representante Legal.	Solicitante ó representante legal	160 mensual	Mecanizado
2. Copia del D.N.I. del Solicitante ó representante legal	Solicitante ó representante legal	160 mensual	Mecanizado
3. Historia Clínica	Oficina de Estadística é Informática	160 mensual	Manual

9. SALIDAS			
Nombre	Fuente	Frecuencia	Tipo
1. Constancia de Atención ó Informe de No Atención	Solicitante ó representante legal	160 mensual	Mecanizado

10. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN EL PROCESO																			
NO. 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento para tramitar el Informe Médico, Psicosomático, Psicológico u Odontológico está sujeto a la evaluación previa y a la aplicación del silencio administrativo positivo y se debe emitir pronunciamiento en todas las instancias en un plazo máximo de siete días.</li> <li>• La autoridad competente para pronunciarse en cada instancia de éste procedimiento son los siguientes: <table style="width: 100%; margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Instancia</th> <th style="text-align: center;">Autoridad Competente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Trámite Documentario</td> <td>Jefe de la Oficina</td> </tr> <tr> <td>2. Estadística e Informática</td> <td>Jefe de la Oficina</td> </tr> <tr> <td>3. Dirección General</td> <td>Directora General</td> </tr> <tr> <td>4. Departamento Médicos</td> <td>Jefes de Servicios</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	Instancia	Autoridad Competente	1. Trámite Documentario	Jefe de la Oficina	2. Estadística e Informática	Jefe de la Oficina	3. Dirección General	Directora General	4. Departamento Médicos	Jefes de Servicios								
Instancia	Autoridad Competente																		
1. Trámite Documentario	Jefe de la Oficina																		
2. Estadística e Informática	Jefe de la Oficina																		
3. Dirección General	Directora General																		
4. Departamento Médicos	Jefes de Servicios																		
NO. 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servidores que retarden la atención de los informes incurren en incumplimiento de deberes funcionales que es un delito previsto en el Art. 377 del Código Penal sancionado con pena privativa de la libertad.</li> </ul>																		
NO. 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las solicitudes serán recibidas verificando que la persona que la solicita es la que establece el TUPA y que reúna los documentos necesarios los mismo que deberá adjuntar.</li> </ul>																		
NO. 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite de la solicitud del Informe Psicológico será iniciado por el interesado 24 horas después de haber sido atendido clínicamente en el Hospital María Auxiliadora.</li> </ul>																		
NO. 05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tramitación documentaria de envío y recepción de documentos en todas las instancias se efectuará durante las horas normales de labor no debiendo interrumpirse durante el horario de refrigerio.</li> </ul>																		
NO. 06	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos que deberán remitir las instancias durante el proceso de atención del informe solicitado son los siguientes: <table style="width: 100%; margin-left: 20px;"> <tbody> <tr> <td colspan="2">Solicitud de persona natural:</td> </tr> <tr> <td>1.- De trámite D. a Estadística e I.</td> <td>Solicitud, copia de DNI</td> </tr> <tr> <td>2.- De estadística a Dpto. Médico</td> <td>Solicitud, Historia Clínica</td> </tr> <tr> <td>3.- De Dpto. Médico a Estadística</td> <td>Solicitud, Historia Clínica e Informe</td> </tr> <tr> <td>4.- De Estadística a Trámite D.</td> <td>Solicitud, e Informe</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Solicitud Institucional:</td> </tr> <tr> <td>1.- De estadística a Dirección General</td> <td>Solicitud, Informe y Oficio para la firma</td> </tr> <tr> <td>2.- De Dirección General Estadística</td> <td>Solicitud, Informe y Oficio firmado</td> </tr> <tr> <td>3.- De Estadística a Trámite D.</td> <td>Solicitud, e Informe</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	Solicitud de persona natural:		1.- De trámite D. a Estadística e I.	Solicitud, copia de DNI	2.- De estadística a Dpto. Médico	Solicitud, Historia Clínica	3.- De Dpto. Médico a Estadística	Solicitud, Historia Clínica e Informe	4.- De Estadística a Trámite D.	Solicitud, e Informe	Solicitud Institucional:		1.- De estadística a Dirección General	Solicitud, Informe y Oficio para la firma	2.- De Dirección General Estadística	Solicitud, Informe y Oficio firmado	3.- De Estadística a Trámite D.	Solicitud, e Informe
Solicitud de persona natural:																			
1.- De trámite D. a Estadística e I.	Solicitud, copia de DNI																		
2.- De estadística a Dpto. Médico	Solicitud, Historia Clínica																		
3.- De Dpto. Médico a Estadística	Solicitud, Historia Clínica e Informe																		
4.- De Estadística a Trámite D.	Solicitud, e Informe																		
Solicitud Institucional:																			
1.- De estadística a Dirección General	Solicitud, Informe y Oficio para la firma																		
2.- De Dirección General Estadística	Solicitud, Informe y Oficio firmado																		
3.- De Estadística a Trámite D.	Solicitud, e Informe																		
NO. 07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El expediente presentado que no reúna los requisitos establecidos en el TUPA será recibido y se le colocará sello de “documento incompleto” otorgando al interesado un plazo de 48 horas para completar la información, de lo contrario será devuelto.</li> </ul>																		
NO. 08	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante la pérdida del cargo de la solicitud, el interesado deberá presentar su Documento Nacional de Identidad.</li> </ul>																		

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora

## DOCUMENTOS – REGISTROS – FORMATOS

### 1. De la Oficina de Trámite

Tarjeta de Control Numérico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Control Numérico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para control del trámite de documentos recibidos de personas naturales.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color celeste.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos recibidos de instituciones.

Tarjeta de Índice Alfabético Silábico color blanco.

- Emitido por Mesa de Partes para ubicar la ruta del trámite de documentos de personas naturales.

Registro de entrega de documentos

- Utilizado por Mesa de Partes para la entrega de Solicitudes derivadas a las unidades competentes.

### 2. De la Oficina de Estadística e Informática.

Registro de Recepción y Entrega de documentos.

- Administrado por el Área de Recepción de Expedientes.  
Oficio de Envío de Constancias a Instituciones
- Emitido por el Área de Atención de Expedientes.
- Original (O) : a la Dirección General
- Copia (1) : para el archivo de la Oficina de Estadística.

### 3. Del Departamento de Psicología

Informe Psicológico

- Emitido por el Psicólogo(a) tratante
- Original (O) : a la Oficina de Estadística.
- Copia (1) : para el archivo del Departamento de Psicología.
- Copia (2) : para el archivo del Departamento de Psicología.

### 3. De la Oficina de Economía – Caja.

Comprobante de Pago.

- Emitido por el Área de Caja – Cobranzas.
- Original (O) : “control administrativo”, “usuario” entregado al Solicitante.
- Copia (1) : “emisor” para el archivo.

## DEFINICIONES

- **Informe Psicológico.**

Documento administrativo establecido en el TUPA, que brinda información sobre la condición de buena salud del paciente que ha sido atendido en el hospital en un determinado periodo que le confiere la condición de aptitud para desenvolverse en las diferentes actividades que le competen.

- **Procedimiento Administrativo.**

Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante el hospital conducente a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales ó individualizables sobre intereses, obligaciones ó derechos del administrado sea ésta persona natural ó jurídica, pública o privada.

- **Silencio Administrativo Positivo.**

Característica de ciertos procedimientos administrativos por la cual quedan automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido el hospital no hubiera emitido pronunciamiento poniendo fin al procedimiento y generando un acto administrativo favorable al administrado.

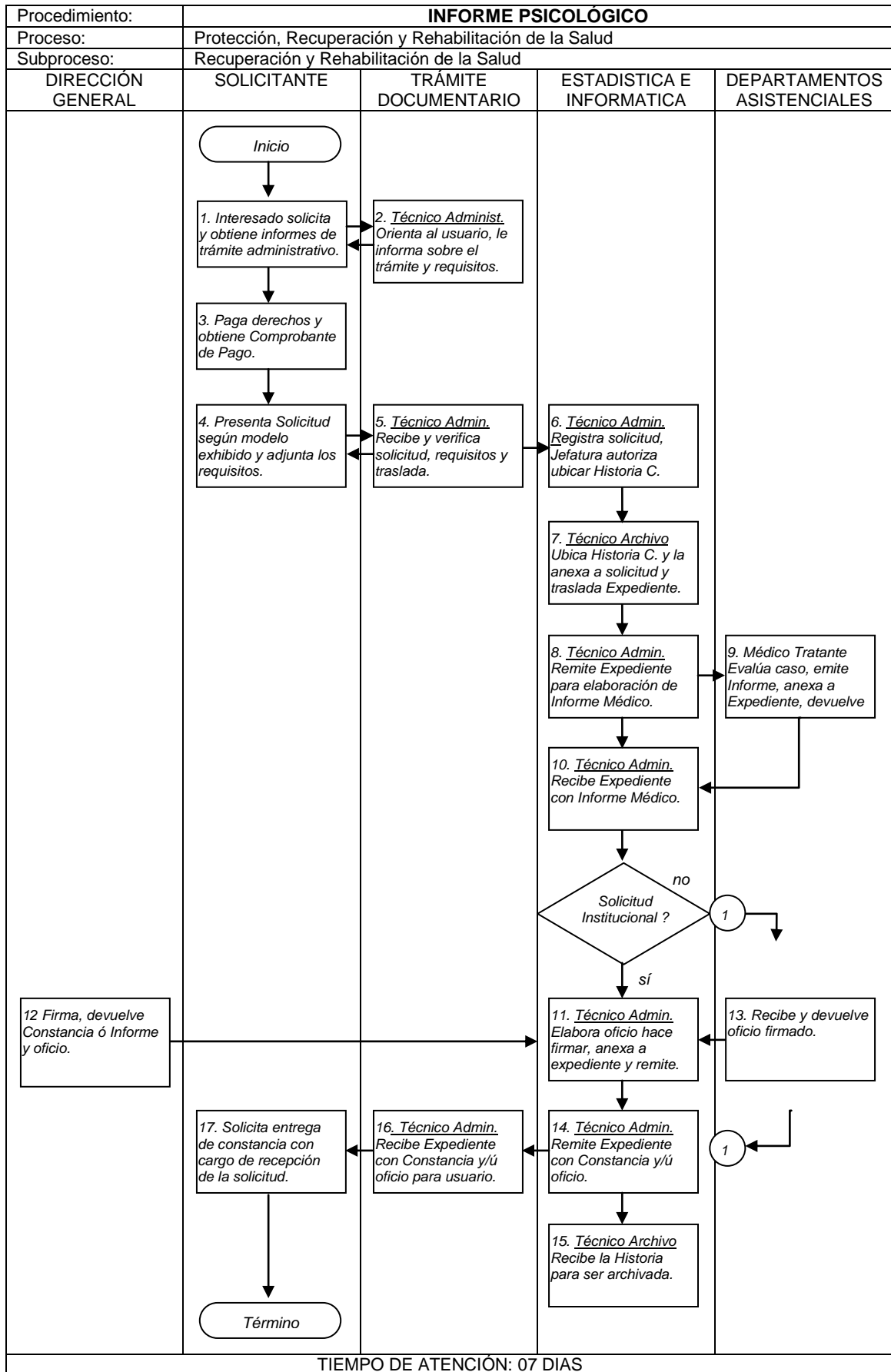
- **TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.**

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados ó ciudadanos en general la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

- **Historia Clínica**

Documento médico legal, obligatorio y confidencial en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.

# Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Psicología – Hospital María Auxiliadora



**ANEXO A-6**

**FICHA DE INFORMACION PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO**

1) OFICINA / DIRECCION: DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA  
 3) DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACION PSICOLOGICA

2) OFICINA / DIRECCION : - SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y EVALUACION PSICOLOGICA  
 4) TIEMPO ESTIMADO EFECTIVO DE DURACION: 45 A 50 MINUTOS POR SESION 3-4 SESIONES

**5) OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: CONOCER LA ESTRUCTURA PSICOLOGICA ENTENDIDA DE LAS FORTALEZAS, DAÑOS Y/O DEFICIT, ESPECIALMENTE EN LO SIGUIENTE:**

1.-	Conocer la potencialidad del Departamento obteniendo el rendimiento general de sus procesos cognitivos (inteligencia) habilidad, capacidades y áreas en déficit del examinado.
2.-	Determinar el perfil, rasgos y las modalidades de adaptación del usuario en relación con su entorno ambiental y determinar rasgos de desajuste (personalidad)
3.-	Medir el nivel de maduración visomotora del individuo y madurez neurológica.
4.-	Detectar factores de riesgo que estén afectando el desenvolvimiento de la persona con información cuantitativa y cualitativa de conductas adaptativas, ansiosas, episódicas depresivas, retraso mental, desarrollo psicológico, reacciones a stress grave, desordenes del comportamiento y emociones.

**6) SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nº DE ORDEN	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGANICA QUE EJECUTA LA TAREA
1	Recepción	El usuario continuador (en el Hospital o en el Servicio) viene con Ticket de atención de caja (Unidad funcional de Tesorería) / Ticket de exoneración (otorgado por Departamento de Asistente Social)	Oficina de Economía y Equipo funcional – Caja
2	Operación	El usuario se dirige a Consultorio de Psicología donde lo recepciona la Técnica de Enfermería, registra en la Historia Clínica (fecha y sello del servicio) y usuario espera el turno para la atención.	Departamento de Enfermería – Técnica de Enfermería.
3	Entrega	Se realiza el proceso de exámen Psicológico y/o evaluación Psicométrica en el consultorio consignado para ello.	Servicio de Diagnóstico Psicológico – Psicóloga
4	Operación	Dar próxima cita para continuar el estudio del caso y/o resultado de dicha evaluación y el informe Psicológico. Orientación a padres y/o usuario.	Servicio de Diagnóstico Psicológico - Psicóloga
5	Operación	Registrar en la Historia Clínica, en las Hojas HIS el Diagnóstico y tipo de atención.	Servicio de Diagnóstico Psicológico – Psicóloga

**7) ESTADÍSTICA DEL NUMERO DE VECES QUE SE HA EJECUTADO EL PROCEDIMIENTO EN CADA MES, DURANTE LOS ULTIMOS 12 MESES (SE UTILIZA EN FORMA OPCIONAL):**

MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

## 8) INDICAR LAS NORMAS LEGALES QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO Y ADJUNTAR COPIAS

REFERENCIA	FECHA DE PUBLICACION	BREVE DESCRIPCION DEL ASUNTO
Ley N° 26842 – Ley General de Salud	15 de Junio de 1997	Título 1. De los Derechos y responsabilidad concernientes a la Salud individual. Art. 15 Toda persona usuaria de los servicios de Salud, tiene derecho a “que se le dé en términos comprensibles información completa sobre las características del Servicio”.
Ley N° 26369 – Ley del Psicólogo	29 de Octubre del 2004	Ley que regula el trabajo y carrera del Psicólogo que presenta servicios en el Sector Público y Privado, cualquier sea su régimen laboral. Cap. 1 Disposiciones Generales Art. 5 “a”, Cap. II de la Función del Psicólogo Art. 7 “a” y “b”.
Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Aprueban reglamento de la ley del Ministerio de Salud	22 de Noviembre del 2002	Establece la estructuración de procesos organizacionales de las unidades orgánicas del MINSA Art. 10 el proceso, protección, recuperación y rehabilitación de la Salud tiene como objetivo funcional general prevenir riesgos y daños, y restablecer la Salud de las personas y de la población.

### ANEXO 9

#### FICHA DE INSCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

**PROCESO (1) : PROTECCION, RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD**

**FECHA: MARZO 2010**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN PSICOLÓGICA**

**PROPOSITO**

Conocer la estructura Psicológica entendida de las fortalezas, daños, y/o déficit, en lo siguiente:

- 1.- Conocer la potencialidad del examinado obteniendo el rendimiento general sus procesos cognitivos (inteligencia), habilidades, capacidades y áreas en déficit del examinado.
- 2.- Determinar el perfil, rasgos y las modalidades de adaptación del usuario en relación con su entorno ambiental y determinar rasgos de desajuste (personalidad).
- 3.- Medir el nivel de maduración visomotora, del individuo.
- 4.- Detectar factores de riesgo que estén afectando el desenvolvimiento de la persona con información cuantitativa y cualitativa de conductas adaptativas, ansiosas, episodios depresivos, retraso mental, desarrollo psicológico, reacciones a estrés grave, desórdenes del comportamiento y emociones.

**TIEMPO ESTIMADO O DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

45 a 50 minutos por sesión, 3-4 sesiones

**ALCANCE:**

La jurisdicción de aplicación circunscribe al Servicio de diagnóstico Psicológico en sus diferentes equipos funcionales de trabajo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia teniendo un carácter de obligatorio el conocimiento y cumplimiento por parte del personal asignado al Departamento.

**MARCO LEGAL:**

Ley N° 28369, Ley del Psicólogo Art. 5 Lt. "a", Art. 7 Lt. "a y b"  
 D.S. N° 013-2002-SA Aprueban Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud Art. 10 y Lt. "d".  
 R.M. N° 603-2006/Minsa aprueban Directiva para la formulación de Documentos técnicos Normativos de Gestión Institucional.

**INDICES DE PERFORMANCE**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Número de Evaluaciones psicológicas / Número de Sesiones	Porcentaje de Evaluaciones Psicológicas	Estadística y Registro	Oficina de Planeamiento Estratégico

**NORMAS**

Directiva 007-MINSA/OGPP.V.02 (2008) Directiva para la formulación de documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional P p, 26-29, 58-60.

**NORMAS****DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS****INICIO**

1.- El usuario continuador viene con ticket de atención de caja (Unidad de Tesorería) / ticket de exoneración (otorgado por Servicio Social) conjuntamente con la hoja de transferencia de los diferentes Departamentos y/o Servicios de Hospitalización.
2.- El usuario se dirige al consultorio de psicología donde lo recepciona la técnica de Enfermería, registra la fecha y el sello de consultorio en la hoja de la historia clínica y usuario espera turno para la atención.
3.- Se realiza el proceso multifacético, exámen psicología donde lo recepciona la técnica de Enfermería, registra la fecha y el sello de consultorio en la hoja de la historia Clínica y usuario espera turno para la atención.
4.- Dar próxima cita para continuar el estudio del caso y/o resultado de dicha evaluación en el Informe psicológico. Orientación a los padres y/o usuarios, Servicio de Diagnóstico Psicológico-Psicóloga.

**ENTRADAS**

<b>NOMBRE</b>	<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
Ticket de atención (de caja o exoneración de Servicio Social)	Oficina de Economía (Equipo funcional de caja, Servicio social)	Indeterminado	Mecanizada

## SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Registro de la información en la Historia Clínica, registro de Diagnóstico CIE-10 y tipo de atención y código en la Hoja HIS	Formatos de atención e intervención Psicológica: Historia Clínica, HIS, registro interno de psicología (cuaderno)	Indeterminado	Manual

**DEFINICIÓN:** Proceso multifacético que implica el examen psicológico y/o evaluación psicométrica que completa los datos obtenidos en la evaluación clínica y la entrevista que puede constar con la aplicación de una prueba, batería diagnóstica o un conjunto de instrumentos psicológicos auxiliares (Test, cuestionarios, escalas, inventarios, entre otros); básicamente examina la inteligencia (general y/o factorial) personalidad (perfil temperamental. Rasgos Característicos, Ajustes), Organicidad y habilidades específicas (vocaciones, aptitudinales, laborales entre otros).

**REGISTRO:** Reporte de Resultados. Parte del informe Psicológico.

**ANEXO:** Proceso de Evaluación Psicológica.

## ANEXO A-6

### FICHA DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO

- 1) OFICINA/DIRECCIÓN: DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA                      2) OFICINA/DIRECCIÓN: - SERVICIO DE TRATAMIENTO Y RECUPERACIÓN PSICOLÓGICA  
 3) DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: TERAPIA PSICOLOGICA                      4) TIEMPO ESTIMADO EFECTIVO DE DURACION: 40 A 50 MINUTOS POR SESIÓN

1.-	Desarrollar el Plan Terapéutico con las diferentes técnicas y/o herramientas psicológicas de acuerdo al diagnóstico y naturaleza de la consulta.
2.-	Lograr que el usuario desarrollo habilidades para producir cambios actitudinales del comportamiento en el afronte de los problemas o conflictos que le generen disturbios psicológicos.
3.-	Promover en el usuario la adquisición de estilos de vida saludables en las diferentes etapas de vida para lograr del usuario y su familia la recuperación.

Nº DE ORDEN	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGANICA QUE EJECUTA LA TAREA
1	Recepción	El usuario continuador acude al Hospital paga un Ticket de atención en Caja / Ticket de exoneración del Departamento de Servicio Social	Oficina de Economía y Equipo funcional – Caja.
2	Operación	El usuario continuador se dirige a Consultorio de Psicología donde lo recepciona la Técnica de Enfermería, registra en la Historia Clínica	Departamento de Enfermería – Técnica de Enfermería.
3	Entrega	Se realiza el proceso de tratamiento Psicológico en el consultorio consignado para ello.	Servicio de Tratamiento y Recuperación Psicológica.
4	Operación	Dar próxima cita para continuar el proceso como consecuencia de la aplicación de Técnicas Psicológicas.	Servicio de Tratamiento y Recuperación Psicológica.
5	Operación	Registrar en la Historia clínica, en las Hojas HIS el Diagnóstico CIE-10 y la Actividad realizada y el tipo de atención, con su respectivo código.	Servicio de Tratamiento y Recuperación Psicológica.

REFERENCIA	FECHA DE PUBLICACION	BREVE DESCRIPCION DEL ASUNTO
Ley N° 26842 – Ley General de Salud	15 de Junio de 1997	Título 1. De los Derechos y responsabilidad concernientes a la Salud individual. Art. 15 Toda persona usuaria de los servicios de Salud, tiene derecho a “que se le dé en términos comprensibles información completa sobre las características del Servicio”.
Ley N° 26369 – Ley del Psicólogo	29 de Octubre del 2004	Ley que regula el trabajo y carrera del Psicólogo que presenta servicios en el Sector Público y Privado, cualquier sea su régimen laboral. Cap. 1 Disposiciones Generales Art. 5 “a”, Cap. II de la Función del Psicólogo Art. 7 “a” y “b”.
Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Aprueban reglamento de la ley del Ministerio de Salud	22 de Noviembre del 2002	Establece la estructuración de procesos organizacionales de las unidades orgánicas del MINSA Art. 10 el proceso, protección, recuperación y rehabilitación de la Salud tiene como objetivo funcional general prevenir riesgos y daños, y restablecer la Salud de las personas y de la población.

LOS ULTIMOS 12 MESES (SE UTILIZA EN FORMA OPCIONAL):

MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

8) INDICAR LAS NORMAS LEGALES QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO Y ADJUNTAR COPIAS

## ANEXO 9

### FICHA DE INSCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

**PROCESO (1) : PROTECCION, RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD**

**FECHA: MARZO 2010**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO Y RECUPERACIÓN PSICOLÓGICA**

PROPOSITO

Brindar Tratamiento Psicológico a pacientes de la siguiente manera:

- 1.- Desarrollar el plan Terapéutico con las diferentes Técnicas y/o herramientas psicológicas de acuerdo al Diagnóstico y naturaleza de la consulta.
- 2.- Lograr que el usuario desarrolle habilidades para producir cambios actitudinales y del comportamiento en el afronte de los problemas y/o conflictos que le generen disturbios psicológicos.
- 3.- Promover en el usuario la adquisición de estilos de vida saludables en sus diferentes etapas de vida para lograr en él y su familia la recuperación.

**TIEMPO ESTIMADO EFECTIVO DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

45 a 50 minutos por sesión

**ALCANCE:**

La jurisdicción de aplicación circunscribe al Servicio de Tratamiento y Recuperación Psicológica en sus diferentes equipos funcionales de trabajo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia teniendo un carácter obligatorio, conocimiento y cumplimiento por parte del personal asignado al Servicio.

**MARCO LEGAL:**

Ley N° 28369, Ley del Psicólogo Art. 5 Lt. "a", Art. 7 Lt. "a y b"  
 D.S. N° 013-2002-SA Aprueban Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud Art. 10 y Lt. "d".  
 R.M. N° 603-2006/Minsa aprueban Directiva para la formulación de Documentos técnicos Normativos de Gestión Institucional.

**INDICES DE PERFORMANCE**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Número de Evaluaciones psicológicas / Número de Sesiones	Porcentaje de Tratamientos Psicológicos 100%	Estadística y Registro	Oficina de Planeamiento Estratégico

**NORMAS**

Directiva 007-MINSA/OGPP.V.02 (2008) Directiva para la formulación de documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional P p, 26-29, 58-60.

**NORMAS****DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS****INICIO**

1.- El usuario continuador (en el Servicio) viene con ticket de atención de Caja (Unidad de Tesorería) / ticket de exoneración (otorgado por Servicio Social)
2.- El usuario se dirige al consultorio de psicología donde lo recepciona la técnica de Enfermería, registra la fecha y el sello del Servicio en la hoja de la historia Clínica y usuario espera turno para la atención.
3.- Se realiza el proceso de Tratamiento Psicológico en el consultorio asignado para ello.
4.- Dar próxima cita para continuar el proceso como consecuencia de la aplicación de Técnicas Psicológicas.

**ENTRADAS**

<b>NOMBRE</b>	<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
Ticket de atención (de caja o exoneración de Servicio Social)	Oficina de Economía (Equipo funcional de caja, Servicio social)	Indeterminado	Mecanizada

## SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Registro de la información en la Historia Clínica, registro de Diagnóstico y tipo de atención en Hoja HIS	Formatos de atención e intervención Psicológica: Historia Clínica, HIS, registro interno de psicología (cuaderno)	Indeterminado	Manual

**DEFINICIÓN: Tratamiento:** Proceso de aplicación directa de las técnicas estratégicas y procedimientos psicológicos aceptada científicamente.

**Recuperación:** Proceso en que se percibe un cambio de conducta, funciones psicológicas o estado emocional de una persona o grupo como consecuencia de la aplicación de técnicas psicológicas. Se traduce en el comportamiento adecuado y socialmente adaptado respecto a las normas de la comunidad que determinar bienestar y mejora la calidad de vida.

**REGISTRO: Historia Clínica.**

**ANEXO: Proceso de Tratamiento y Recuperación Psicológica.**

