

1



**MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION DE SALUD II - LIMA SUR  
HOSPITAL "MARIA AUXILIADORA**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL**

**LUGAR: SAN JUAN DE MIRAFLORES**

**FECHA DE APROBACIÓN:**

**Nº DE RESOLUCIÓN APROBATORIA:**

**DICIEMBRE 2010**

## INDICE

	Pag.
Capitulo I	
Introducción	3
Capitulo II	
Objetivo del Manual	4
Capitulo III	
Base legal	4
Inventario de Procedimientos.	5
Capitulo IV Procedimientos	
Elaboración de Planes Operativos	7
Asignación de actividades	8
Digitar boletas de exoneración	9
Digitar FESE - SIS	10
Apoyo Administrativo e informático	11
Atención de consulta externa	12
Atención de Pacientes Víctima de Maltrato Infantil y Violencia Familiar	13
Procedimiento para Menores en Situación de Abandono	15
Procedimiento de atención social para pacientes que requieren tratamiento	
Antirretroviral de Gran Actividad - TARGA .	16
Atención Social de Pacientes Hospitalizados	18
Atención Social de Pacientes en Situación de Alta	19
Atención de egreso de menores en el Hospital María Auxiliadora	20
Emisión de boleta de exoneración	21
Anulación de Boleta de Exoneración	22
Visita Domiciliaria	23
Aval de salida	24
Ambulancia	26
Atención Social de Emergencia	27
Ficha de evaluación socio económica (FESE) del SASE	28
Pendientes de pago. Trabajadores del HAMA	30
TAC	31
Educación para la Salud	32
Anexos	
Diagrama de flujo de Procedimientos	
Formularios impresos	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL – HMA

### CAPITULO I

#### 1. INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Procedimientos es un documento Técnico Normativo de Gestión, que permite ordenar un conjunto de actividades lógicamente relacionadas, que se realizan para conseguir un resultado

En el Manual se consideran las acciones que desarrolla el personal profesional y de apoyo del Departamento, propendiendo a una mejora continua en la calidad de los respectivos procedimientos que se desarrollan, con el propósito de contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.

El documento de gestión, está referido a las acciones y exoneraciones a los usuarios de los Servicios de atención Social de Consulta Externa y Programas, Hospitalización y Emergencia, así como los procedimientos para la realización de las Visitas Domiciliarias, los Avales de salida con Compromisos de Pago, Actas de Egreso de menores, Atención de los pacientes en situación de alta, FESE, Ambulancia. Asimismo las actividades de Programas tales como: Módulo de Atención para Maltrato Infantil (MAMIS) y TARGA .

Por último cabe mencionar que este Manual ha sido elaborado contando con la participación del Comité Técnico, conformado por todas las Trabajadoras Sociales del Departamento de Servicio Social del Hospital María Auxiliadora.

### CAPITULO II

## 2. OBJETIVO DEL MANUAL

- Identificar y establecer los procedimientos que se realizan en el Departamento de Servicio Social en el marco de las normas establecidas.
- Orientar la ejecución de los procedimientos que se realizan, siguiendo una metodología uniforme que norma este Manual y que permitirá ejercer un control sobre los resultados de las actividades realizadas, identificando responsables y racionalizando los recursos asignados, tomando en cuenta el costo beneficio institucional que redundará a favor del cliente interno y externo.

## CAPITULO III

### 3. BASE LEGAL

La aplicación de los siguientes dispositivos legales, son los que le dan vigencia al manual de Procedimientos.

1. Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
2. Decreto Supremo N° 013-2002-SA.- Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
4. RM N° 860-2003-SA /DM .- Aprueban Reglamento de Organización y Funciones y aprueban Cuadro de Asignación de Personal del Hospital María Auxiliadora.
5. Directiva N° 007-MINSA / OGPE-V.01.- Aprueban Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional.
6. Manual Normativo de Clasificación de Cargos de la Administración Pública – INAP.
7. D.L 276 – Ley de bases de la carrera administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
8. D.S. 005-90 PCM Reglamento de la Ley de carrera Administrativa.
9. Decreto Supremo N° 074-95-PCM disposiciones referidas a la transferencias de funciones desempeñadas por el INAP.
10. Resolución Jefatural N° 095-95-INAP / ANR aprueba la directiva. N° 001-95-INAP / DNR norma para la formalización del manual de Organización y Funciones.

## INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Ficha N°

OFICINA /DIRECCIÓN  
( 1º Nivel organizacional)

Director General HMA

OFICINA /DIRECCIÓN (2º  
nivel organizacional)

Sub Dirección HMA

			Plan Operativo del Dpto. Serv. Soc.	Dpto.S.S: OEPE	RM 860-2003 RD.037-2003
02	ROF – MOF	Asignación de actividades	Garantizar el cumplimiento del Plan Operativo	Personal de apoyo y técnico del Dpto.	RD.037-2003
03	MOF	Apoyo Administrativo	Realiza tramita documentario	DPTO S:S:	RD.037-2003
04	MOF	Digitar boletas de exoneración	Base de datos	DPTO S.S. Economía	RD.037-2003
05	MOF	Digitar FESE - SIS	Base de datos	SIS	RD.037-2003
06	ROF – MOF	Atención Social en Consulta Externa	Atención social a usuarios	DPTO S:S:	RM 860-2003 RD.037-2003
07	Directiva	Atención de Pacientes Víctima de Maltrato Infantil y Violencia Familiar	Atención a pacientes en riesgo social	DPTO S:S PROGRAMA	Directiva MINSA
08	Ninguno	Atención para Menores en Situación de Abandono	Atención social a menores	DPTO S:S PROGRAMA	
09	Manual de Instrucciones del TARGA	Atención social para pacientes con Tx Anti-Retroviral de Gran Actividad TARGA .	Atención social a usuarios del programa	DPTO S:S TARGA	Directiva MINSA
10	ROF-MOF	Atención Social en Hospitalización	Atención Social de pacientes hospitalizados	DPTO S:S	RM 860-2003 RD.037-2003
11	Ninguno	Atención Social de Pacientes en Situación de Alta	Atención Social de pacientes hospitalizados	-DPTO S:S -CUENTA CORRIENTE	-.-
12	Ninguno	Atención de egreso de menores en el Hospital María Auxiliadora	Atención Social de menores hospitalizados	DPTO S:S/PNP ASESORIA LEGAL. VIGILANCIA/ DIRECCIÓN	-.-
13	Ninguno	Emisión de boleta de exoneración	Ayuda Social	DPTO S:S Economía	-.-
14	Ninguno	Anulación de Boleta de Exoneración	Boleta anulada	DPTO S:S Economía	-.-

15	Ninguno	Aval de salida	Atención Social de pacientes hospitalizados	DPTO S:S Hospitalización Economía (Cta.Cte.)	.-.
16	Ninguno	Ambulancia	Atención Social de pacientes hospitalizados	DPTO S:S Area de transportes Usuario	.-.
17	Ninguno	Visita Domiciliaria	Atención Social de pacientes hospitalizados	DPTO S:S	.-.
18	Ninguno	Atención Social de Emergencia	Atención Social de pacientes hospitalizados	DPTO S:S SASE	.-.
19	Ninguno	Pendiente de pago de exámenes auxiliares a los trabajadores y familiares directos Padres-Hijos).	Bienestar	DPTO S:S Bienestar de Personal Trabajadores	.-.
20	Manual de SESE-SIS	Ficha de evaluación socio económica (FESE) del SASE	Atención Social de pacientes hospitalizados	DPTO S:S SIS	Directiva N° 02-2005-OLSIS-DG.
21	Ninguna	Educación para la Salud	Persona capacitada	Pacientes y Familiares.	.-.
22	Convenio HAMA	Tomografía Axial Computarizada	Examen	Pacientes	Convenio

**F ICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS****PROCESO:****NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de Planes Operativos

PROPÓSITO: Establecer las metas y objetivos anuales en concordancia con las políticas institucionales.

ALCANCE: Dirigido al personal profesional. Técnico y administrativo del Dpto. de Servicio Social.

**MARCO LEGAL:****ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de días utilizados	Documento elaborado	Plan Estratégico	Jefe de Departamento de Servicio Social.

**NORMAS**

Directiva DISA

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

1. Conocer los Lineamientos de Política del MINSA y el Plan Estratégico Institucional
2. Trabajo en equipo para la identificación de problemas
3. Identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
4. Identificación de las áreas temáticas de desarrollo
5. Asignación de prioridades de las Áreas identificadas
6. Supervisión periódica del cumplimiento de actividades y del avance de las metas y objetivos del Plan operativo
7. Elaboración periódica de informes a la instancia inmediata superior del avance del plan operativo.

Fin

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Plan Estratégico	Institucional	Anual	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Plan Operativo Anual del Dpto.	-Departamento de Servicio Social -OEPE	Anual	Manual

**DEFINICIONES :****REGISTROS :****ANEXOS :**

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS****PROCESO:**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asignación de actividades

PROPÓSITO: Distribución del trabajo en los Servicio de Consulta Externa y Programas; Emergencia y Hospitalización.

Garantizar el cumplimiento del Plan Operativo y la distribución del tiempo laboral en forma adecuada

Facilitar supervisión por los niveles correspondientes.

ALCANCE:

MARCO LEGAL:

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de atenciones/Nº de atendidos	Paciente	HISS	Jefa de Dpto. de Servicio Social

**NORMAS**

Reglamento y Manual de Organización y Funciones, del Hospital María Auxiliadora

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

- 1.- Distribución de actividades de acuerdo a las prioridades establecidas en el Plan Operativo
  - 2.- Distribución del tiempo para una programación mensual
  - 3.- Distribución del horario diario de actividades
  - 4.- Supervisión periódica del cumplimiento de actividades y del avance de las metas y objetivos del Plan Operativo.
  - 5.- Elaboración periódica de informes a la instancia superior sobre el cumplimiento de actividades.
- Fin

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
MOF.	Dpto. Serv. Soc.	Indeterminada	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Distribución de actividades	Dpto. Serv. Soc.	Indeterminada	Manual

**DEFINICIONES :**

Supervisión: Actividad que desarrolla una persona al dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficiencia y satisfacción mutua.

REGISTROS : -.-

ANEXOS : -.-

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO:

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Digitar boletas de exoneración**

PROPÓSITO: Procesar información de datos generados en el Departamento, para la obtención oportuna y de calidad de la información del Dpto. de Servicio Social.

ALCANCE:

MARCO LEGAL:

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de Boletas digitadas al mes / Nro. de Boletas aplicadas en los servicios	Acción	Reporte mensual	Jefe de Dpto.

**NORMAS**

Ninguna

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

1. Se recibe los talonarios que contienen la copia rosada de la boleta de exoneración
2. Se emplea el programa VISUAL FOX PRO y se digitan los datos requeridos
3. Se elaboran los gráficos con el consolidado económico mensual, trimestral, semestral y anual de las bases de datos.
4. Imprimir los reportes de la base de datos.

Final

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Exoneraciones	Dpto. Serv. Soc.	Diario	Electrónico

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Reportes	Dpto. Serv. Soc	.Diario	Electrónica

DEFINICIONES :

REGISTROS :

ANEXOS : Boleta de exoneración

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Digitar Fichas de Evaluación Socio Económica			
PROPÓSITO: Procesar información de datos generados en el Departamento, para la obtención oportuna y de calidad de la información del Dpto. de Servicio Social.			
ALCANCE:			
MARCO LEGAL:			

ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de FESES digitadas al mes / Nº de FESES aplicadas en emergencia y Hospitalización al mes	Acción	Fichas de evaluación socio económica aplicadas .	Jefe de Dpto.

NORMAS			
Directiva Nº 02-2005-OLSIS-dg R.J. Nº 009-2004-SIS			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Inicio			
1. La Trabajadora Social, encargada de Emergencia y Hospitalización, aplica la Ficha de evaluación socio-económica (FESE-SIS)			
2. Digita las FESES y automaticamente se determina la clave			
3. Firma y sella cada FESE			
4. Envía mensualmente todas las FESE's al SIS Central.			
5. Elabora mensualmente los reportes gráficos, según claves y Planes			
Fin			

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Evaluación Socio-económica:FESE-SIS	Fichas para procesar	Diario	Electrónico

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
FESES.SIS	Oficina SIS	.Diario	Electrónica

DEFINICIONES :			
REGISTROS	: Cuaderno de Registro de FESES		
ANEXOS	: Ficha FESE-SIS		

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo Administrativo e informático del Dpto. de Servicio Social

PROPÓSITO: Apoyar las actividades administrativas del Departamento

ALCANCE:

MARCO LEGAL:

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
		Documentación del Dpto.	Jefe del Dpto.

**NORMAS**

MOF

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

1. Tramitar la documentación generada y llevar el registro correspondiente.
  2. Organizar, actualizar y mantener los archivos del Dpto.
  3. Digitalizar documentos y Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación.
  4. Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes patrimoniales asignados al Dpto.
- Fin

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Dctos. Enviados	Dctos internos Dctos Externos	Diario	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Dctos. Remitidos	Dpto. y servicios	.Diario	Manual

DEFINICIONES :

REGISTROS Cuaderno de registro recibidos y emitidos:

ANEXOS :

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO: Atención Social

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA**

PROPÓSITO: Brindar atención a los pacientes de Consulta Externa y Programas con la finalidad de contribuir mediante la evaluación y apoyo respectivo al tratamiento y recuperación de su salud.

ALCANCE: Dirigido al personal profesional técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social

MARCO LEGAL:

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Atenciones/Atendidos	Paciente	MOF Dpto.Servicio Social	Jefe de Servicio Consulta Externa

**NORMAS**

ROF, MOF., Directiva 007

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

1. Entrevista social al paciente , a la demanda.
  2. Aplicar la ficha social, cuando el caso lo requiera.
  3. Realizar la Evaluación socio - económica.
  4. Determinará la clave del paciente y el porcentaje de apoyo económico. Si son continuadores se adjuntará a la Ficha Social la hoja de seguimiento.
  5. Cuando el caso lo requiera realizar la visita domiciliaria y las gestiones intra y extrainstitucionales.
- Fin

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
- Ficha social	- Dpto Servicio Social	- Cuando se presente	Manual
-Boleta de exoneración		-Diaria	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Boleta de exoneración	Caja	Diario	Manual
Movilidad	Visita domiciliaria	Cuando se solicita.	

Definiciones:

- 1.- Entrevista: Es una técnica de comunicación verbal y de observación donde se intercambian mensajes con objetivos definidos, procurando establecer empatía a fin de obtener información veraz del caso en estudio. Las entrevistas pueden ser: Entrevista social a la demanda y entrevista de seguimiento.
- 2.- Evaluación Socio Economía: Conjunto de actividades destinadas a conocer las condiciones socio económicas de los usuarios lo que permitirá su categorización.
- 3.- Entrevista social a la demanda: Atención que se brinda a los pacientes en base a una entrevista breve, la que determinará la situación de pago en la atención de consulta externa del Hospital.
- 4.- Ficha Social: Instrumento en el que se consignan ciertos datos de identificación de un individuo o de una familia que es atendido por un profesional de Trabajo social.
- 5.- Hoja de seguimiento: Formato que se adjunta a la ficha social para continuar con el registro de las acciones consecutivas realizadas , en relación con el tratamiento social.
- 6.- Visita domiciliaria: Es la que realiza la Trabajadora Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento y/o ubicación de Familiares.

Anexos:

Boleta de exoneración, Ficha Social y Hoja de seguimiento.

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> Atención Social
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para la atención de Pacientes Víctima de Maltrato Infantil y Violencia Familiar.
<b>PROPÓSITO:</b> Establecer procedimientos a seguir en los casos de paciente víctimas de maltrato infantil y violencia familiar para contribuir a la prevención y recuperación de la salud de dichos pacientes así como evitar acciones u omisiones que puedan repercutir negativamente en el manejo de dichos casos.
<b>ALCANCE:</b> Dirigido al personal profesional técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social y servicios afines.
<b>MARCO LEGAL:</b> Código del Niño y Niño adolescente Ley 27055. Art. 1º y Art. 38 del Código del Niño y del Adolescente, maltrato o víctimas de violencia sexual. Ley 27306 Ley que modifica el Texto único ordenado de la Ley de Protección frente a la violencia familiar, según art. 2 y art. 29.

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
<b>atenciones /Atendidos</b>	<b>Paciente</b>	<b>HISS</b>	<b>Encargada de MAMIS</b>

**NORMAS**

**007 Código de Presupuesto.**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

- La Trabajadora Social de Emergencia ante un caso presentado apertura la ficha social, atiende el caso y transfiere la ficha social al Módulo de Atención Materno Infantil (MAMIS);
- Ante la ausencia de la Trabajadora de MAMIS del Hospital, la Trabajadora Social del Servicio de Emergencia comunicará a la Policía y hará el seguimiento respectivo hasta su transferencia al MAMIS
- La Trabajadora Social del MAMIS al tener conocimiento de un caso procede a:
  - Entrevista al paciente para el estudio Social
  - Apertura ficha social si no lo tuviere
  - Revisa la Historia Clínica del paciente
  - Cita a los familiares directos para completar el estudio.
  - Da consejería social y Terapia breve de intervención con familia
  - Hace la visita domiciliaria
  - Coordina el caso con los miembros del equipo multidisciplinario
  - Comunica a la Policía y Fiscalía cuando el caso lo requiere.
- Los casos transferidos de otras instituciones (PNP, Fiscalía, MINDES, Poder Judicial) se atiende en el MAMIS y se anota en el libro de registro. Se da el apoyo requerido mediante exoneración total de acuerdo a ley ( laboratorio, Rayos X, Consulta, evaluación Psicológica, etc.)
- En caso de menores que requieren ser puestos a disposición, se actuará de acuerdo a lo dispuesto por la Fiscalía.
- En ausencia de la titular, la Hospitalización, es asumido por cada trabajadora Social del servicio respectivo, transfiriendo el caso a la Trabajadora Social de MAMIS.

Fin

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
-Ficha social	-Dpto Serv. Social	Diario	Manual
-Boleta de exoneración.	-Dpto Servi Social	Diario	Manual
-Informe social	-Dpto.Serv. Social	Cuando el caso lo, amerite	Manual
-Movilidad	-Transporte	Cuando es necesario	

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Boleta de exoneración	Caja	Diario	Manual
Informe Social	Juzgado y otros	Cuando se requiere	Manual
Movilidad	Juzgado y otros.	Cuando se solicite.	Manual

Definiciones:

1. Módulo de Atención para Maltrato Infantil

2. Estudio social: Es la atención que se brinda al paciente a través de una ficha social, en el cual se consignan los documentos socioeconómicos del paciente , que permitirán la calificación social.

3. Visita domiciliaria: Es la que realiza la trabajadora social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento.

4.- Informe Social: Documento que facilita datos e información referida a la situación de una persona, grupo o institución, problema o hecho consignando la opinión o juicio de la trabajadora social que lo emite.

5.- MAMIS: Módulo de Atención Materno Infantil.

6.- Maltrato infantil: Es cualquier daño físico o psicológico no accidental a un menor ocasionado por sus padres o cuidadores, que ocurre como resultado de acciones físicas, sexuales o emocionales o de negligencia, que amenazan al desarrollo normal tanto físico como psicológico del niño.

7.-Violencia Familiar: Es un problema de salud pública, en tanto que sus efectos comprometen la integridad física y emocional de las víctimas. La expresión de sus consecuencias en términos de muertes, lesiones, discapacidades y sufrimiento justifican por demás su incorporación en las políticas, planes y programas de salud.

Anexos:

Boleta de exoneración

Ficha socio- económica

Transferencia.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para Menores en Situación de Abandono			
PROPÓSITO: Establece los pasos a seguir para la atención de los menores en situación de abandono en el Hospital..			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social			
MARCO LEGAL: Código del Niño y del Adolescente			
ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Atenciones/atendidos	Paciente	HISS	Encargada del MAMIS
NORMAS			
Marco legal del código del Niño y Niño adolescente.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Trabajadora Social de MAMIS apertura y/o hace seguimiento en la ficha social del menor declarado en situación de abandono.</li> <li>2. Comunica a la policía y/o fiscalía en el lapso de las 72 horas de producido el hecho, si no ha sido comunicado el caso a dichas autoridades.</li> <li>3. Comunica a la Jefatura del Dpto. de Servicio Social a fin de solicitar en original y 3 copias al Servicio donde se encuentra el o la menor: Informe Médico, Epicrisis, Carnet de Vacunas y Examen de VIH y VDRL que serán debidamente firmados y sellados por el Jefe de Laboratorio. En el caso de los Neonatos certificado de Nacido Vivo.</li> <li>4. Se solicita al Dpto. de Psicología un Informe Psicológico en original y tres copias.</li> <li>5. La Trabajadora Social de MAMIS elabora el informe social, en original y tres copias y arma el expediente con los informes solicitados para remitir a la Jefatura del Dpto. de Servicio Social y se envía dos, a la oficina de Asesoría Legal para la elaboración del oficio del egreso del menor el cual es firmado por el Director General.</li> <li>6. La Jefatura del Dpto. de Servicio Social solicita movilidad a la Unidad de Transportes.</li> <li>7. La Trabajadora Social del MAMIS, coordina en el INABIF la fecha del egreso del menor producida su alta.</li> <li>8. El traslado del menor lo realiza la Trabajadora Social del MAMIS y una técnica de enfermería. En casos especiales se solicita la participación del asesor legal para dicho traslado.</li> <li>9. Una vez de egresado el o la menor, la Trabajadora Social del MAMIS entrega a la Jefatura del Dpto. de Servicio Social, para que se archive el expediente del menor, adjuntando una copia de la orden que receptiona al menor en el INABIF, previa exoneración de la cuenta en el Hospital o inclusión en el SIS, anexa además en el expediente, la factura de exoneración, dando por concluido el caso.</li> <li>10. Producido el egreso del menor, la Trabajadora Social del MAMIS entregará una fotocopia del acta de recepción del INABIF a la coordinadora del MAMIS.</li> </ol> <p>Fin</p>			
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
-Ficha social -Boleta de exoneración. -Períodico mural -Movilidad	- Dpto ServSocial - Dpto Serv Social - Dpto Serv Social	Cuando se presente Diaria 1 (mensual) Transporte.	Manual Manual Manual Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Boleta de exoneración	Caja	Diario	Manual
Movilidad	Visita domiciliaria	Cuando se solicita.	Manual
REGISTROS : Libro de .Registro de Servicio Social.			
ANEXOS : Boleta de exoneración, Ficha socio económica, Citación, Transferencia			

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> Atención Social
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento de atención social para pacientes que requieren tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad - TARGA .
<b>PROPÓSITO:</b> Establecer los pasos a seguir para la atención social de los pacientes que requieren tratamiento Antirretroviral de gran actividad - TARGA ( Adultos - Niños ) con la finalidad de contribuir a su tratamiento y reinserción laboral.
<b>ALCANCE:</b> Dirigido al personal profesional técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social
<b>MARCO LEGAL:</b> Código del Niño y el adolescente

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Paciente con Tratamiento	Acciones	Servicio de Infectología Programa	Médico encargado Encargada del Programa en el Dpto. Serv. Soc.

**NORMAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. El paciente acude al Departamento de Servicio Social con transferencia del Infectólogo, solicitando estudio social y evaluación.
2. La Trabajadora Social realiza el estudio social aplicando el formato respectivo, por triplicado. (Original va a la Historia Clínica, una copia para el Centro de Salud y una copia para el Programa) hasta el rubro: Pre-diagnóstico. (Original va a la historia clínica, una copia para el Centro de Salud y una copia para el Programa. Llena hasta el rubro pre diagnóstico.
3. Transfiere al paciente a su Centro de Salud y envía una copia del estudio social, adjuntando un formato de visita domiciliaria de TARGA, el mismo que será devuelto por la Trabajadora Social del Centro de Salud debidamente llenado y firmado dentro de las 24 horas siguientes.
4. La Trabajadora Social del Hospital una vez que recepciona el Informe de la Visita Domiciliaria, llena el rubro de Diagnóstico Social y remite el Informe Social y el de la Visita Domiciliaria al Infectólogo del Programa y/o Enfermera, quien firmará la recepción de ambos Informes en el cuaderno de registro de TARGA.
5. Para incluir al paciente en el Programa deberá contar con soporte familiar y otros allegados (2 personas), quienes deben estar presentes desde el inicio y durante todo el tratamiento.
6. Cuando el paciente es menor de edad se necesita la presencia de dos familiares con sus respectivos documentos de identidad.
7. Una vez que ingresa el paciente a TARGA recibe Consejería Social conjuntamente con su entorno y debe asistir a todas las actividades que se realiza para su atención integral- talleres ( educativos, recreativos, etc.)
8. El apoyo económico se realiza de acuerdo a la evaluación socio económica.
9. Hace visita domiciliaria cada vez que sea necesario (Enrolamiento, seguimiento, abandono, conflictos familiares etc.)

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
-Ficha social	- TARGA (MINSA)	Diario	Manual
-Bol. de exoneración.	- Dpto Serv Social	Diario	Manual
-Movilidad	- TARGA	1 vez por semana.	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
-INFORME domiciliaria	Visita MINSA-TARGA	A Demanda	Manual

-INFORME Social de exoneración	MINSA- TARGA Caja	A Demanda Diario	Manual Manual
-Transferencia-Contrareferencia	MINSA-TARGA	A demanda	Manual
-Hoja de seguimiento	MINSA-TARGA	A Demanda	Manual
-Movilidad	Visita domiciliaria-TARGA	1 vez por semana.	

**DEFINICIONES :**

- 1.TARGA : Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad.
2. Antirretroviral- Retrovirales- Medicamentos retrovirales
3. Examen de VIH: Examen de despistaje del Virus de Inmunodeficiencia Adquirida.
4. Examen VDRL: Examen de despistaje de Enfermedades de transmisión sexual
5. Pre diagnóstico: Estudio inicial en base a cruzar información teniendo como fuente la entrevista.
6. Diagnóstico Social: Estudio de la situación socio y económica familiar relacionado al caso.
7. Soporte familiar: Necesario para la curación y rehabilitación del paciente por el apoyo moral , administración de los medicamentos y nutrición adecuada.
8. Enrolamiento: Ubicación de pacientes que abandonan su atención, sin TARGA.

**REGISTROS :** Hoja de campo

**ANEXOS :**

- Formato Visita Domiciliaria de Programa TARGA
- Boleta de exoneración
- Ficha socio-económica
- Citación
- Transferencia.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO: Atención Social	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la Atención Social de Pacientes Hospitalizados	
PROPÓSITO: Lograr mediante la atención a los pacientes hospitalizados el Apoyo para su tratamiento y restablecimiento de su Salud	
ALCANCE: Dirigido al personal Profesional, Técnico y Administrativo del Dpto. de Servicio Social	
MARCO LEGAL:	

#### ÍNDICES DE PERFORMANCES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
NºAtenciones / Nº Atendidos		HISS	Jefe de servicio de hospitalización

#### NORMAS

Ninguno
---------

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Trabajadora Social entrevista y evalúa a los pacientes hospitalizados para la categorización respectiva.</li> <li>2. Exonera parciamente y/o pendiente de pago las ordenes de apoyo diagnóstico (Laboratorio - Rx y otros) de acuerdo a la evaluación socio - económica.</li> <li>3. Solicita conformidad al Banco de Sangre cuando el caso lo requiere, mediante transferencia.</li> <li>4. Realiza Visita domiciliaria según el procedimiento para tal fin.</li> <li>5. Realiza Informe Social cuando el caso lo requiere.</li> <li>6. Otorga Aval de Salida según procedimiento para tal fin.</li> <li>7. La Trabajadora Social contesta las Interconsultas en la Historia Clínica.</li> </ol> <p>Fin.</p>
--

#### ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
- Ficha social -Boleta de exoneración - Movilidad	-Dpto Serv Social -Dpto Serv Social Transporte.	-Diaria -Diaria -Cuando se requiere	Manual Manual

#### SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Subvención en la atención del paciente Categoría B y C	Dpto. Serv Soc.	.Diario	Manual

DEFINICIONES :
Garantía: Cantidad de dinero que depositan los familiares del paciente a ser hospitalizado en los servicios del HMA.

REGISTROS :
-------------

ANEXOS :
----------

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Social de Pacientes en Situación de Alta			
PROPÓSITO: Establecer el procedimiento que deberá realizarse para el egreso de los pacientes hospitalizados con problemas económicos.			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional. Técnico y administrativo del Dpto. de Servicio Social; para el egreso de los pacientes con problemas económicos que se encuentran en situación de Alta.			
<b>MARCO LEGAL:</b>			

#### ÍNDICES DE PERFORMANCES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de Altas subsidiadas/Nº de altas sin subsidio	Pacientes	HISS	Jefe de Servicio de Hospitalización

#### NORMAS

Ninguno
---------

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo paciente con más de tres días de internamiento debe tener obligatoriamente su evaluación social</li> <li>2. La exoneración se realiza de acuerdo a la calificación social del paciente y se registra en la ficha social</li> <li>3. Para exonerar una cuenta no debe tener deuda en banco de sangre.</li> <li>4. Ningún paciente sin deuda en banco de sangre debe permanecer por más de tres días en el Hospital, producida su alta.</li> <li>5. La Trabajadora Social otorga el aval de salida según procedimiento, después de tres días de producida el alta, si la cuenta no ha sido cancelada.</li> <li>6. Cuando la deuda es más del 50% y no ha egresado en el horario de la mañana, la trabajadora Social del Servicio responsable y conocedora del caso debe dejar firmada la boleta de exoneración a la licenciada responsable del turno de la tarde.</li> <li>7. Las exoneraciones realizadas deben ser registradas en el día , en el libro de altas de los pacientes.</li> </ol>
---

#### ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
- Ficha social -Boleta de exoneración	- Dpto Servicio Social	-Cuando se presente -Diaria	Manual Manual

#### SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Paciente de alta con boleta de exoneración parcial Y/o Aval de salida.	Según sea el caso a Economía, Servicio, Vigilancia	Cuando se presente.	Manual

<b>DEFINICIONES :</b> 1.-Aval de salida: Documento normativo del Dpto. de Servicio Social que permite el egreso de los pacientes cuando su capacidad de pago no cubre los costos por la atención recibida en el Servicio de Hospitalización o cuando se trate de una transferencia a otro establecimiento de salud.
--

<b>REGISTROS :</b> Libro de altas de pacientes.
---

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO: Atención Social

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de egreso de menores en el Hospital María Auxiliadora.

PROPÓSITO: Establecer el procedimiento que deberá realizar la Trabajadora Social del Departamento de Servicio Social, para el egreso de los pacientes menores de edad en condición de alta. (Ginecología, NEO, Centro Obstétrico, Pediatría, Cirugía y Medicina)

ALCANCE: Dirigido al personal profesional , técnico y administrativo del Dpto. de Servicio Social, para el egreso de los pacientes menores de edad que se encuentran en situación de alta.

**MARCO LEGAL:**

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de egresos de menores.	Paciente	-SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	Jefe de Servicio de Hospitalización. MAMIS

**NORMAS**

**Ninguna**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

1. Todo paciente menor de edad debe tener ficha social.
2. La Trabajadora Social responsable cita a los familiares directos, sea padres; en ausencia de los padres pueden ser los abuelos, hermanos o tíos del paciente para el día del alta.
3. Los familiares deberán presentar DNI, recibo de luz o agua, partida de nacimiento o boleta de inscripción del menor, hoja de contrato SIS, de no tener SIS el pago será de acuerdo a la evaluación y se procederá a realizar el acta de egreso que deberá ser numerada y registrada en el libro de actas de egreso del Dpto. de Servicio Social.
4. El acta de egreso deberá ser original por cuatro copias que será firmada por el familiar responsable y Trabajadora Social que ejecuta el acta.
5. En el caso de pacientes de ginecología, NEO, Centro Obstétrico, el familiar deberá entregar una copia del acta de Egreso a la enfermera para la Historia Clínica; una en Neonatología. Si el paciente egresa con su recién nacido, uno para la Policía para el sello respectivo de la tarjeta de identificación del Neonato y uno al familiar responsable. El original se adjunta a la ficha social del paciente.
6. En el caso de menores que se encuentren en Pediatría, Medicina y Cirugía no se entrega la copia a la Policía Nacional.
7. En ausencia de la Trabajadora Social del MAMIS y en horas de productividad el acta de egreso de los menores y de requerir exoneración será asumida por la Trabajadora Social según rol que le corresponda de acuerdo a la programación.

Fin.

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
- Ficha social	- Dpto Serv Social	- Cuando se presente	<b>Manual</b>
- Acta de egreso	- Dpto Serv Social	--Cuando se presente	<b>Manual</b>
- Movilidad	- Transporte	- Cuando se requiere	

**ALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Act de egreso	Ginecología, Neo, Centro Obstetrico, PNP	.-Cuando se presente	<b>MANUAL</b>

**DEFINICIONES :**

**REGISTROS** :Libro de actas de egreso Dpto. Serv. Soc.

**ANEXOS** :Formato de Actas de Egreso.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
<b>PROCESO:</b> Atención Social			
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Emisión de boleta de exoneración			
PROPÓSITO: Contribuir mediante la atención social a lograr el restablecimiento de la salud del paciente.			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional, técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social			
MARCO LEGAL:			

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de boletas de exoneración emitidas en el mes	Exoneración	Ficha social	Jefe Dpto de Servicio Social

**NORMAS**

MOF.
------

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<p>Inicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevista a la Demanda o de Estudio</li> <li>Prediagnóstico social</li> <li>Emisión de la boleta de exoneración en original y tres copias ( Blanca : Economía ; Celeste: paciente; Rosada: Dpto. Servicio Social; verde: Servicio de Atención )</li> </ol> <p>Fin</p>
--

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
-Orden del examen emitido por el médico tratante	Médico tratante de consultorios externos, hospitalización y/o emergencia.	Diaria	Manual
-Liquidación del alta del paciente.	Cuenta corriente	Diaria	Mecanizada
-Ficha de evaluación socio-económica	Departamento de Servicio Social	Cuando el caso lo amerita	Manual
Boleta de exoneración	Dpto. de Servicio Social	Diaria	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
-Boleta numerada de exoneración original y tres copias.	Caja	.Diario	Manual
-Ficha Social de evaluación	-Departamento de Servicio Social	-Cuando el caso lo amerita	Manual

DEFINICIONES :
REGISTROS :
ANEXOS : Boleta de exoneración.

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Anulación de Boleta de Exoneración
<b>PROPÓSITO:</b> Dejar constancia de la anulación de la boleta de exoneración
<b>ALCANCE:</b> Dirigido al personal profesional, técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social
<b>MARCO LEGAL:</b>

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de boletas anuladas / Nº de boletas x 100.(al mes)	Boleta anulada	Dpto. de Servicio Social	Jefe de Dpto.Serv. Soc.

**NORMAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio  
 1-Se anula la boleta de Exoneración : Cuando el familiar y/o paciente no realizo el pago respectivo en caja, por estar el monto mal indicado y/o no realizó el pago el día de la expedición de la boleta de exoneración.  
 2.Se anula la boleta de exoneración numerada y se coloca la palabra anulado indicando la fecha de anulación y se engrampa detrás de la boleta rosada, en el talonario respectivo.  
 Fin

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Boleta de exoneración emitida	Departamento de Servicio social	Cuando el caso se presente	Manual
Ficha de evaluación socio-económica	Departamento de Servicio social	Cuando el caso lo amerita	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Boleta numerada de exoneración original y tres copias.	Dpto. Serv. Soc	-Cuando el caso lo amerita	Manual

**DEFINICIONES :**

**REGISTROS :**

**ANEXOS :**

<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Visita Domiciliaria			
PROPÓSITO: Ubicación del domicilio, para la verificación socio económica de la Evaluación realizada por la Trabajadora Social. Ubicar a los familiares y/o trasladar a los pacientes a su domicilio, cuando exceda los tres días de alta sin deuda de sangre.			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional y técnico del Departamento de Servicio Social.			
MARCO LEGAL:			

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de visitas Domiciliarias/Nº de atendidos x100	Visita domiciliaria realizada	HISS	Jefes de Servicios

**NORMAS**

Ninguna
---------

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<p>Inicio</p> <p>1-Se solicita la movilidad, con un día de anticipación por la Trabajadora Social responsable adjuntando la ficha social.</p> <p>2-Se elabora memorando de Jefe del Departamento de Servicio Social al Jefe del área de transporte.</p> <p>3-El trámite del memorando está a cargo de la Secretaria y en su ausencia lo realiza la Trabajadora Social solicitante.</p> <p>4-En caso del Servicio de Atención Social de emergencia, se solicitará la ambulancia al Jefe del Departamento de Emergencia y/o Jefe de Guardia.</p> <p>5-Al concluirse la visita domiciliaria, se anotará en el cuaderno de Registro respectivo del SASE.</p> <p>Fin</p>
---

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ficha Social	Dpto. Servicio Social Dpto. Servicio Social	Diario	Manual
Elaboración de Memorando		Cuando el caso lo amerita	Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Entrega de Memorando	Del Dpto. de Servicio Social. al Area de transporte	Cuando el caso lo amerita.	Manual
Salida de movilidad	Area de Transporte. Al domicilio	Cuando se solicita con documento	

<b>DEFINICIONES :</b>	
1.- Visita domiciliaria: Es la que realiza la Trabajadora Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento.	
<b>REGISTROS</b>	: Cuaderno de registro de visitas domiciliarias.
<b>ANEXOS</b>	:

--

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO: Atención Social
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AVAL DE SALIDA
PROPÓSITO: Dar facilidades de pago a través de un instrumento acreditado para tal fin.
ALCANCE: Dirigido al personal profesional, técnico y administrativo del Departamento de Servicio Social.
MARCO LEGAL:

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
% de avales de salida	Aval	Instrumentos acreditados	Jefe de Dpto. Serv. Soc.

**NORMAS**

<b>Ninguno</b>
----------------

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio. Es un documento que autoriza la salida del paciente que tiene cuenta pendiente por gastos que demandó la atención del paciente hospitalizado. El aval de salida se registra en talonarios (para 50 usuarios) especialmente diseñados para consignar los datos requeridos. Constan de un original y tres copias, en diferentes colores, que es enviado según se indica:

- El original de color blanco: Oficina de Cuenta Corriente - Economía
  - La primera copia de color rosado será para el Dpto. de Servicio Social ( Control de archivo de atención de pacientes).
  - La copia de color verde, será entregada a los familiares del paciente (con la finalidad de presentar dicho documento en el momento de regularizar la cuenta, sea en caja o en cuenta corriente).
  - La copia de color amarillo será para la oficina de estadística (con la finalidad de que sea colocado en la Historia Clínica correspondiente)
  - La última copia de color celeste es para el servicio de vigilancia (requisito indispensable para la salida del paciente).
1. Se realiza la entrevista de estudio: Se categoriza y se solicita la liquidación de Alta.
  2. La Trabajadora Social con la evaluación socio económica familiar verificada y sustentada con visita domiciliaria, otorga el Alta de Salida.
  3. Se debe consignar en el aval, el nombre del paciente, Número de Historia Clínica, el piso y el N° de cama; así mismo se especificará el monto a pagar, el N° de armadas y fecha próxima de pago, esto será refrendado por la firma y sello de la Trabajadora Social responsable.
  4. Se deriva a cuenta corriente quien elabora el compromiso de pago, de acuerdo a la evaluación social. En éste se indica el cronograma de pago, la misma que debe extenderse por triplicado. para la oficina de cuentas corrientes, para el Departamento de Servicio Social y familiares del paciente; previa visación de Asesoría Jurídica; adjuntando la siguiente documentación : El juego de aval (menos el rosado), DNI del responsable del paciente, Recibo de luz del paciente y/o responsable, la liquidación, factura de la garantía que deja a cuenta del alta, señalado en el aval
  5. La oficina de Economía en coordinación con la Oficina de Asesoría Jurídica, asumirá la cobranza de las cuentas por cobrar, originadas por la emisión de avales por el Dpto. de Servicio Social.
  6. Al término de la cancelación de las armadas de pago, la Trabajadora Social que emite el aval de salida, otorga la exoneración correspondiente.  
Final de la deuda del usuario.

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Aval de salida numerado, original y tres copias.	Dpto. Servicio Social.	Cuando el caso lo amerita.	Manual.

Ficha social de evaluación socio-económica	Dpto. Servicio Social.	Cuando el caso lo amerita.	Manual.
Hoja de liquidación Alta	Dpto. de Economía		

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Aval de salida: original (Blanco) al Area de cuentas corriente-Economía Copia rosada queda en el Dpto. de Servicio Social. Copia Verde Cuenta corriente entregará al familiar. Copia amarilla.	Caja	Diario	Manual
Ficha de evaluación	Dpto de Servicio Social	Cuando el caso lo amerita	Manual

<p><b>DEFINICIONES :</b></p> <p>Aval de salida: Es un documento que permite que el paciente, que tiene cuenta pendiente, pueda egresar del Hospital.</p> <p>Acta de compromiso de pago:</p>
<p><b>REGISTROS :</b></p>
<p><b>ANEXOS :</b></p> <p>Aval de Salida</p> <p>Boleta de exoneración</p> <p>Ficha socio economica</p> <p>Citación</p> <p>Transferencia</p> <p>Acta de Compromiso de Pago.</p>

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Ambulancia			
PROPÓSITO: Contribuir mediante la atención social, para lograr el restablecimiento de la salud de los pacientes.			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional del Departamento de Servicio Social.			
MARCO LEGAL:			
ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de dptos.(mes) Solicitando la ambulancia/Nº de veces (al mes) que se utilizó el servicio.	Ambulancia utilizada	Documentos presentados al área de transportes	Jefe de Dpto.
NORMAS			
Ninguna			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Inicio.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevista a la demanda o de estudio, solicitando la orden de transferencia firmada por el Médico tratante y el Médico Jefe de Guardia y/o Jefe de Emergencia.</li> <li>Pre-diagnóstico Social</li> <li>Ficha social, de acuerdo al caso, según lo amerite</li> <li>Se exonera parcial o totalmente, en caso de transferencia de pacientes a otra Institución de salud, y/o toma de exámenes auxiliares y/o al domicilio por abandono social. De acuerdo al tratamiento médico y caso social.</li> <li>Se exonera parcial o totalmente a pacientes transferidos del interior del país con o sin SIS.</li> <li>Cuando el paciente tiene EsSalud y no hay presencia de familiares directos quienes solventarían los gastos, la trabajadora social procede a la exoneración parcial o total.</li> <li>El apoyo otorgado se registra en la ficha social y en el libro diario de atención del Servicio de atención social de Emergencia.</li> </ol> <p>Fin</p>			
ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
1.Hojas de transferencia de ambulancia (3)	-Servicio de Hospitalización de Servicio de Emergencia.	Cuando el caso lo requiera	Manual
2.Ficha de evaluación socio-económica.	-Dpto. de Serv. Soc.	Cuando el caso lo requiera	Manual
3.Boletade exoneración.	-Dpto. de Servicio Social	Diaria	Manual.
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Boleta de exoneración.	Caja	.Diario	Manual
Ficha de evaluación	Dpto. de Serv. Social	Cuando el caso lo amerita.	Manual
DEFINICIONES :			
REGISTROS			
ANEXOS :			

<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Social de Emergencia			
PROPÓSITO: Realizar el estudio y Evaluación Social del paciente solicitante de Emergencia			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional y técnico del Departamento de Servicio Social			
MARCO LEGAL:			

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Nº de Atenciones/Nº de atendidos	Persona atendida	HISS	Jefe de Servicio de Emergencia

**NORMAS**

ROF,MOF

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio:

1. Entrevista Social a la demanda a pacientes y/o familiares que requieren atención en SASE y cuando el caso amerite se aplicará la Ficha Social.
  2. Formular el diagnóstico de los problemas sociales con los pacientes en situación de emergencia Y dar alternativas de solución.
  3. Apertura de Ficha Social y Evaluación socioeconómica a los pacientes Hospitalizados y en los casos de los pacientes de los tópicos, con cuentas pendientes.
  4. Realizar las evaluaciones Socio - Económicas para la categorización social del paciente, a través de la aplicación de Fichas Socio Económicas del Seguro Integral de Salud (FESE-SIS).
  5. Las fichas sociales de los pacientes que se hospitalicen deberán ser derivadas a las Trabajadoras Sociales del servicio de hospitalización correspondiente, previo registro en el cuaderno de derivaciones de fichas sociales de hospitalización y firma de la colega que recepciona. Las fichas sociales tomadas a pacientes que no se hospitalizaron deberán ser archivadas por la Trabajadora Social del turno diurno y/o M/T en el fichero del departamento de Servicio Social, guardando el orden respectivo.
  6. Producida el alta del paciente hospitalizado en observación/UCPTIN o en tópicos, la Trabajadora Social procederá al apoyo social correspondiente de acuerdo a la clave asignada.
- Los pacientes que requieran hospitalización en los pisos pagaran el derecho de garantía, en función a la evaluación socio - económica, debiendo visar con sello y firma en la boleta de hospitalización.
- 7- Ante la situación de alta del paciente con más de 48 horas y de no encontrarse los familiares, la trabajadora social de turno Diurno y/o M/T, de acuerdo a la evaluación social realizada , determinará el egreso y/o traslado del paciente a su domicilio.
- 8- La Trabajadora Social de turno diariamente registrará las atenciones realizadas en el cuaderno respectivo, señalando los siguientes rubros: Nombre y apellido del paciente, Sexo, Edad, Procedencia, Tópico de atención, Diagnóstico médico, Acciones realizadas, Al finalizar el turno deberá anotar en el cuaderno de reportes las actividades pendientes, para su seguimiento respectivo e incidencias relevantes.

Fin

**ENTRADAS**

<b>NOMBRE</b>	<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
Entrevista a la demanda y de estudio Ficha social	Dpto. de Servicio Social/SASE	Diario	Manual
	Dpto. de Serv. Soc./SASE	Cuando el caso lo amerita	Manual

**SALIDAS**

<b>NOMBRE</b>	<b>DESTINO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
-Derivación de fichas sociales	-MAMIS y/o Oficina Central de Servicio Social	-Diario	-Manual
		Diario	-Manual

	-		
--	---	--	--

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FICHA DE EVALUACION SOCIO ECONOMICA (FESE) del SASE.			
PROPÓSITO: Contribuir mediante la atención social en lograr que el SIS alcance la cobertura a la persona y familia de pobreza extrema, para el restablecimiento de la salud de los pacientes.			
ALCANCE: Dirigido al personal Profesional y Técnico del Dpto. de Servicio Social.			
MARCO LEGAL: Directiva N° 02-2005-OL SIS-DG Resolución Jefatural N° 009-2004-SIS.			

#### INDICES DE PERFORMANCES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de fese al mes/N° de atenciones al mes	Ficha	SESE-SIS	Jefe de Dpto.

Atención Social

#### NORMAS

Directiva N°02-2005-ODSIS-DG R.J. N°009-2004-SIS.
--

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. -Entrevista a la demanda o de Estudio.</li> <li>2. Pre - diagnóstico social</li> <li>3. -Ficha Social, de acuerdo al caso y según lo amerite</li> <li>4. -Orientar de acuerdo a la situación social que se presenta</li> <li>5. -Aplicación de la ficha de evaluación socio económica familiar (FESE), según la normatividad vigente del SIS</li> <li>6. -La FESE debe ser escrita claramente con letra de imprenta y en mayúsculas. Sin borrones, ni correcciones.</li> <li>7. -La información recogida a través de la FESE es confidencial y deberá ser solo utilizada para los fines que el SIS a establecido, como es la de brindar subsidios en salud a sus beneficiarios (as).</li> <li>8. -La persona que da la información de los datos requeridos en la FESE deberá ser solo utilizada para los fines que el SIS a establecido, como es la de brindar subsidios en salud a sus beneficiarios (as).</li> <li>9. -En el caso de personas albergadas en Instituciones Públicas o privadas de carácter social, no será necesario la aplicación de la FESE, su afiliación o inscripción será directa, según el grupo etéreo y Plan de beneficiarios correspondiente. En este caso las instituciones deberán presentar una declaración con la relación de todos los albergados en el establecimiento de salud de su jurisdicción, la misma que será remitida posteriormente a la Oficina del SIS.</li> <li>10-En caso de los niños (as) y adolescente trabajadora del hogar con cama adentro, al aplicar la FESE se debe en cuenta sólo los activos que sean de su propiedad y considerar sólo al empleador como declarante no iente.</li> <li>11-Es importante que la Trabajadora social responsable de la aplicación del FESE consigne su sello y firma legible.</li> <li>12-Las FESES son digitadas teniendo en cuenta el aplicativo SESE - SIS y se realiza en el punto de digitación con el equipo informático y las condiciones técnicas necesarias. Garantizando la confiabilidad de los datos.</li> <li>13-La digitación de las FESES debe realizarse en forma integral plasmado exactamente los datos consignados en los formatos y por ningún motivo deberá obviarse ni alterarse algún dato.</li> <li>14-No se deberá registrar los formatos que se encuentran incompletos o con adulteraciones y/o modificaciones, estos deberán ser devueltos para su revisión.</li> <li>15-Está terminantemente prohibido acceder a la base de datos SESE, el intento está considerado una transgresión de seguridad.</li> <li>16-El ingreso de datos de las de las FESES es diario, y en volúmenes considerables, se deberá realizar una copia de respaldo en forma diaria de la base de datos. La copia de seguridad deberá ser interna y externa</li> <li>17-La persona responsable de la digitación de informática del Punto de Base de Datos está encargado de enviar la información digitada a la ODSIS de acuerdo al cronograma establecido.</li> <li>18-Cuando la FESE es aplicada en SASE (Servicio de Atención Social en Emergencia). La Trabajadora Social remite a la Oficina del SIS - Emergencia, un comprobante en el que se indica:</li> </ol>
---

- Plan
- Nombre
- Diagnóstico Médico
- Diagnóstico. Social
- N° de FESE - HEI
- Fecha
- Firma y Sello de la Trabajadora Social

Cuando la FESE es aplicada en el Servicio de Hospitalización, una vez concluida la evaluación, la Trabajadora Social facilitará la FESE original para que el paciente y/o familiar fotocopie y sea entregado a la Oficina del SIS del HMA.

19.-La Trabajadora Social del SASE facilita el FESE original categorizada al familiar para que fotocopie, cuando el paciente es hospitalizado en Piso y sea presentado en el momento del alta.

20.-El Trabajador Social anulará el FESE, cuando se percate que el paciente pertenece a EsSALUD y/o Seguro Particular y/o tenga SOAT y/o tiene categoría social "A".

21.-La Trabajadora Social jefe del SASE, supervisa las FESES aplicadas.

22.-Se ordena numéricamente las FESES del SASE y se envía con MEMO al Dpto. de Servicio Social.

23.-En caso de las personas indigentes o en situación de abandono no se deberá aplicar la FESE, tendrán afiliación o inscripción directa, según grupo etéreo correspondiente, para lo cual se tomará como referencia la certificación que por intermedio del registro de ocurrencias se realiza en el establecimiento de salud o de la institución que se haya echo cargo de la persona al momento de su traslado al establecimiento de salud.

24.-El único profesional que puede emitir un informe social es la Trabajadora Social, de lo contrario no tendrá valor y estará sujeto a las penalidades de acuerdo a ley.

25.-La evaluación socio-económica a través del cual se identifica y categoriza a los potenciales beneficiarios del SIS, mediante el SASE - SIS, a través de este procedimiento se determinan tres categorías, accediendo al SIS sólo los categorizados como: pobres extremos © o pobres (B), los categorizados como , no pobres (A) no acceden.

26.- En caso de las madres solteras que se encuentren en condición de alojadas en casa de sus padres o de algún familiar, al aplicar la FESE, se debe tener en cuenta sólo la tenencia de activos que son de

27.- En el caso de una familia que alquila un cuarto dentro de una vivienda, se debe considerar que los servicios básicos estén dentro de la pieza alquilada o de lo contrario son de uso común.

28. En el caso de referencias a Hospitales, el establecimiento de origen deberá adjuntar al expediente la copia de la FESE , si esta fue realizada por o personal designado por el Jefe de Establecimiento, ésta deberá ser usada por la Trabajadora Social del Centro de Salud, Microred o Red.

29. En caso de Recién nacidos cuya familia fuera categorizada, deben ser afiliados, para lo cual en el contrato de afiliación se deberá consignar el Número de FESE de su familia y consignar "99", como número de orden al momento de procesar el contrato en el ARFSIS

En el caso del recién nacido cuyo nacimiento se da fuera del ámbito de jurisdicción, es decir por referencias a la gestante, la ficha de inscripción deberá consignar el número de FESE de su familia.

30. La FESE deberá contar con los datos de la persona responsable de la aplicación, así como de la persona responsable de la digitación y si fuera el caso de la persona responsable de la verificación. Para éste fin deberá consignarse el nombre completo, DNI, Tipo de profesional según las categorías establecidas en la FESE. Para cada caso deberá incluirse la firma y el sello personal con el nombre del establecimiento de salud respectivo, de lo contrario serán observados y de ser el caso, considerados como no válidos.

#### ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO

#### SALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO

DEFINICIONES :

REGISTROS :

ANEXOS :

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO:**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Pendiente de pago de exámenes auxiliares a los trabajadores y familiares directos (Padres-Hijos).

**PROPÓSITO:**

**ALCANCE:**

**MARCO LEGAL:**

**ÍNDICES DE PERFORMANCES**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de Ordenes Al mes/Nº de trabajadores atendidos en la Unidad.	Orden de Médico	Talonario Boleta de Exoneración de Bienestar de personal	Jefe de la Unidad.

**NORMAS**

Ninguna

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se atenderá al trabajador y/o su familiar directo, siempre y cuando reciba atención en el Servicio de Emergencia.
2. El trabajador se identificará con su Fotocheck.
3. Las ordenes auxiliares deberán ser presentados por duplicado, firmadas por el trabajador, con su número de DNI en ambas ordenes.
4. El SASE se quedará con una de las órdenes para que sea recogido por el personal de Bienestar de Personal, previa firma del cargo en el, cuaderno de derivaciones por trabajador de la Oficina de Bienestar Social.

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO

**DEFINICIONES :**

**REGISTROS :**

**ANEXOS :**

<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Tomografía Axial Computarizada			
PROPÓSITO: Brindar exoneración parcial o total al paciente que requiere un TAC			
ALCANCE: A grupos de riesgo			
MARCO LEGAL:			

<b>ÍNDICES DE PERFORMANCES</b>			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de Atendidos con exoneración/Nº de atendidos TAC pagantes.	Paciente con informe TAC	Medical RENT	T.S. de SASE

<b>NORMAS</b>			
Convenio HAMA			

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el Paciente requiera de un TAC en el HMA, y no pueda sufragar el gasto</li> <li>2. Se brindará exoneración parcial y/o total , según el caso lo amerite.</li> <li>3. La Trabajadora Social elabora el informe social, sella y firma, en original y copia; derivándose a la Jefatura de Servicio Social, para el trámite correspondiente.</li> </ol> <p>Fin</p>			

<b>ENTRADAS</b>			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Orden TAC	Consultorio	Cuando el caso lo amerite	Manual

<b>SALIDAS</b>			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Informe TAC.	Jefatura del Departamento de Servicio Social / MEDICAL RENT.	Cuando del caso lo amerite	Manual

<b>DEFINICIONES</b> ::	
<b>REGISTROS</b>	: Libro de Registro Diario
<b>ANEXOS</b>	:

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Educación para la salud			
PROPÓSITO: Promover actividades de Educación social a la familia del paciente para prevenir daños y/o riesgos de salud.			
ALCANCE: A grupos de riesgo			
MARCO LEGAL:			

ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de participantes	Persona capacitada	Registro de participantes	T.S. de SASE

NORMAS			
Sin Norma			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora el Programa anual de actividades educativas.</li> <li>2. Seleccionan los temas de diagnóstico de enfermedades más frecuentes</li> <li>3. Implementa actividades, elaborando material educativo</li> <li>4. Ejecuta las acciones educativas</li> <li>5. Evalúa</li> <li>6. Informa a Jefe de Departamento</li> </ol> <p>Fin</p>			

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ninguno	Ninguno	Dos actividades al mes	

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
-Informe de actividades.	Dpto de Servicio Social	Dos informes al mes	

DEFINICIONES :	Educación social o educación para la Salud: Proceso mediante el cual la población objetivo participa activamente en la transmisión de nuevos conocimientos en relación a la promoción y prevención de la salud.
REGISTROS :	
ANEXOS :	

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pacientes N.N. y/o en situación de Abandono			
PROPÓSITO:			
ALCANCE: A			
MARCO LEGAL:			

ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de participantes	Persona	Registro de participantes	T.S.

NORMAS			
Sin Norma			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar un paciente NN a Emergencia, la Trabajadora Social de SASE lo codificará, realizará la ficha social con los datos de quien lo ingresa ( PNP, Serenazgo, Bomberos, otros), lugar del cual es traído, vestimenta al ingresar al HMA, características físicas.</li> <li>La Trabajadora Social al tener conocimiento sobre la situación de un paciente en presunción de Abandono o de un N.N., deberá iniciar la investigación del caso con la finalidad de obtener mayor cantidad de datos posibles que permitan tratar de ubicar a algún familiar o conocido del paciente.</li> <li>De tener indicios y/o obtenerse la dirección del paciente se efectuará la Visita Domiciliaria para la ubicación de los familiares</li> <li>La Trabajadora Social del Servicio en el que se encuentre el Paciente, enviara a su Jefe inmediata a través de un documento detallando las características físicas y otros datos que ayuden a su identificación; para que la Jefe del Departamento realice las coordinaciones con la Oficina de Comunicaciones del Hospital, para la difusión a través de algún medio de comunicación.</li> <li>De constatarse la situación de Abandono de un paciente en un periodo de 7 días y se encuentre como N.N., se debería solicitar mediante oficio del Director General a la División de Personas Desaparecidas indicando las características del paciente, con la finalidad de saber si existe alguna denuncia que conlleve a la ubicación de los familiares.</li> <li>Producida el Alta, si el paciente abandonado no adolece de ninguna enfermedad mental, se coordinará con alguna institución benéfica o albergue si es de la Tercera Edad.</li> <li>De ser recibido en alguna Institución por no haberse podido identificar a los familiares del paciente se procederá a exonerar la cuenta del paciente dejando constancia mediante el Acta de Egreso del Hospital y que deberá ser firmada por la Institución que albergará al paciente.</li> <li>Si el paciente falleciese se deberá informar mediante Memorando al Departamento de Patología la situación del paciente a fin de que se proceda de acuerdo a Ley.</li> </ol>			

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ninguno	Ninguno	Dos actividades al mes	

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
<b>-Informe</b>	Dpto de Servicio Social	Dos informes al mes	

DEFINICIONES :
----------------

REGISTROS :			
ANEXOS :			
<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Paciente Adulto en Abandono Familiar			
PROPÓSITO:			
ALCANCE: A			
MARCO LEGAL:			
ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de participantes	Persona	Registro de participantes	T.S.

<b>NORMAS</b>
Sin Norma

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Trabajadora Social al realizar la evaluación socio familiar del paciente adulto hospitalizado deberá de coordinar con el personal de Enfermería del piso respectivo si la familia acude a visitarlo y cumple con su tratamiento.</li> <li>2. Cuando el paciente adulto esta hospitalizado y la familia no cumple con el tratamiento médico se deberá dejar citación para que la familia se entreviste con la Trabajadora Social responsable del Servicio.</li> <li>3. Al no acudir la familia a la segunda citación la Trabajadora Social programara y realizará la visita domiciliaria</li> <li>4. Pasada las 48 horas de alta del paciente, y al no acudir familiar la Trabajadora Social realizará la visita domiciliaria.</li> <li>5. Al no acudir la familia por el tratamiento y/o alta prolongada habiendo dejado las citaciones y realizado las visitas domiciliarias se procederá a llamar al Fiscal de Turno y/o de Familia.</li> <li>6.- Se procederá a realizar lo que indique el Fiscal.</li> </ol>

<b>ENTRADAS</b>			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ninguno	Ninguno	Dos actividades al mes	

<b>SALIDAS</b>			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
<b>-Informe</b>	Dpto de Servicio Social	Dos informes al mes	

DEFINICIONES :
REGISTROS :
ANEXOS :

**FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Identificación de Paciente.			
PROPÓSITO: Establecer una Ficha y/o Hoja única de identificación del Paciente en el HMA.			
ALCANCE: Dirigido al Personal de Estadística.			
MARCO LEGAL:			
ÍNDICES DE PERFORMANCES			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nro de Atendidos.	Paciente.	Hoja única de identificación	Jefe de la Oficina de Estadística.

**NORMAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Inicio

1. Ingreso de Paciente por puerta principal y/o puerta de Emergencia, va a Estadística para la Historia Clínica.
2. El Personal de Estadística apertura Historia Clínica y/o en Emergencia otorga Hoja de atención, en consulta externa pasa HC a consultorio; con la Hoja Única de Identificación del Paciente.
3. Al aperturar la HC el Personal de Estadística solicita al Paciente su D. N. I. , al no tener ingresará a la WEBSITE de consulta de la RENIEC.
4. La única de identificación del Paciente una vez completada por el Personal de Estadística, debe de ser de uso del médico tratante, personal de Laboratorio, Radiología, Farmacia, Servicio Social, Economía, Seguros y todos los Servicios a los que el Paciente requiera su tratamiento.

**ENTRADAS**

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Ficha única de identificación.	Oficina de Estadística.	Cuando se atiende el paciente.	- Red. - Manual

**SALIDAS**

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
- <b>Recetas</b> - <b>Solicitudes de exámenes auxiliares.</b> - <b>Pre liquidación</b> - <b>Liquidación de alta.</b> - <b>Facturación.</b>	- Consultorio/Tópico. - Servicios que requiera atención el paciente.	Atenciones del paciente.	Manual

DEFINICIONES :

REGISTROS :

ANEXOS :

**ANEXOS**

**MODIFICACIONES**

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
PROCESO: Atención Social			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de egreso de menores en el Hospital María Auxiliadora.			
PROPÓSITO: Establecer el procedimiento que deberá realizar la Trabajadora Social del Departamento de Servicio Social, para el egreso de los pacientes menores de edad en condición de alta. (Ginecología, NEO, Centro Obstétrico, Pediatría, Cirugía y Medicina)			
ALCANCE: Dirigido al personal profesional , técnico y administrativo del Dpto. de Servicio Social, para el egreso de los pacientes menores de edad que se encuentran en situación de alta.			
<b>MARCO LEGAL:</b>			

#### ÍNDICES DE PERFORMANCES

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de egresos de menores.	Paciente	-SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	Jefe de Servicio de Hospitalización. MAMIS

#### NORMAS

<b>Ninguna</b>
----------------

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo paciente menor de edad debe tener ficha social.</li> <li>2. La Trabajadora Social responsable cita a los familiares directos, sea padres; en ausencia de los padres pueden ser los abuelos, hermanos o tíos del paciente para el día del alta.</li> <li>3. Los familiares deberán presentar DNI, recibo de luz o agua, partida de nacimiento o boleta de inscripción del menor, hoja de contrato SIS, de no tener SIS el pago será de acuerdo a la evaluación y se procederá a realizar el acta de egreso que deberá ser numerada y registrada en el libro de actas de egreso del Dpto. de Servicio Social.</li> <li>4. El acta de egreso deberá ser original por cuatro copias que será firmada por el familiar responsable y Trabajadora Social que ejecuta el acta.</li> <li>5. En el caso de pacientes de ginecología, NEO, Centro Obstétrico, el familiar deberá entregar una copia del acta de Egreso a la enfermera para la Historia Clínica; una en Neonatología. Si el paciente egresa con su recién nacido, uno para la Policía para el sello respectivo de la tarjeta de identificación del Neonato y uno al familiar responsable. El original se adjunta a la ficha social del paciente.</li> <li>6. En el caso de menores que se encuentren en Pediatría, Medicina y Cirugía no se entrega la copia a la Policía Nacional.</li> <li>7. En ausencia de la Trabajadora Social del MAMIS y en horas de productividad el acta de egreso de los menores y de requerir exoneración será a sumida por la Trabajadora Social según rol que le corresponda de acuerdo a la programación.</li> </ol> <p>Fin.</p>
--

#### ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
- Ficha social - Acta de egreso - Movilidad	- Dpto Serv Social - Dpto Serv Social - Transporte	- Cuando se presente --Cuando se presente - Cuando se requiere	<b>Manual</b> <b>Manual</b>

#### ALIDAS

NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Act de egreso	Ginecología, Neo, Centro Obstetrico, PNP	.-Cuando se presente	<b>MANUAL</b>

<b>DEFINICIONES :</b>	
<b>REGISTROS</b>	<b>:Libro de actas de egreso Dpto. Serv. Soc.</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>:Formato de Actas de Egreso.</b>

<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCESO:</b> Servicio Social			
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Pacientes con estancia prolongada			
<b>PROPOSITO:</b> Informar a los familiares de su estado de cuenta el segundo día en Emergencia y quinto día de Hospitalización.			
<b>ALCANCE:</b> Dirigido al personal Profesional , Técnico y Administrativo del Departamento de Servicio Social y Servicios a fines.			
<b>MARCO LEGAL:</b>			
<b>ÍNDICES DE PERFORMANCES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Atendidos	Pacientes	Servicio de Emergencia Servicio de Hospitalización	Asistente Social del Servicio de Atención correspondiente.
<b>NORMAS</b>			
Ninguna			

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<p>Inicio:</p> <p>1.- Todo paciente con estancia en observación – Emergencia, con máx. de 24 horas, debe de tener su evaluación Social y su pre liquidación (Pro forma) emitida por el Personal de Cuenta Corriente. Notificar al Jefe de Emergencia.</p> <p>2.- Todo Paciente Hospitalizado con estancia prolongada con más de cinco días, deberá tener su Ficha Social y su pre liquidación, emitida por el personal de cuenta corriente.</p> <p>3.- La Pre liquidación (Pro forma), el Personal de Cuenta Corriente deberá entregar cada quinto día de permanencia (piso) y al segundo día en Emergencia, al familiar del paciente.</p> <p>4.- Si no hay presencia familiar a pesar de la tercera citación, la Asistente Social realizará la visita domiciliaria.</p> <p>5.- Realizada la visita domiciliaria, de no acudir el familiar o de ser el domicilio falso la Asistente Social informará por escrito a su jefe inmediato para que este informe sea elevado a la instancia correspondiente.</p> <p>6.- Al recibir el familiar la pre liquidación, este deberá apersonarse a cuenta corriente para abonar y/o depositar a cuenta de los gastos que su paciente esta ocasionando.</p> <p>7.- Que cuenta corriente acepte el deposito de los montos que los familiares puedan ir depositando sin necesidad de la intervención de la Asistente Social.</p> <p>Fin</p>			
<b>ENTRADAS</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
- Ficha social - Pre liquidación - Movilidad - Informe	- Dpto Servicio Social - Cuenta Corriente - Transporte	- A las 24 horas en Emergencia - Cada quinto día en Hospitalización	<b>Manual</b>
<b>SALIDAS</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>DESTINO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
Pre liquidación	Cuenta Corriente Caja Transporte	A las 24 horas en Emergencia Cada quinto día en hospitalización Cuando se requiere	<b>Manual</b>

<b>DEFINICIONES :</b>
<b>REGISTROS : Pre liquidación</b>
<b>ANEXOS :Formato de la pre liquidación emitida por cuenta corriente</b>

## **DISPOSITIVO (TEMPORAL) DE EMERGENCIA PARA EGRESO DE MENORES**

Habiéndose modificado el código del niño y el adolescente, en el que se considera que toda relación sexual con menores de 18 años es considerado como delito de violación, es que se ve conveniente adicionar disposiciones que viabilicen el egreso de las menores en el HAMA.

- 1.- La Trabajadora Social en el MAMIS ante la ausencia de los familiares es la responsable de reportar a la Trabajadora Social programada en la productividad, los casos que deberán egresar dejando la ficha social, copia del acta fiscal y copias de documentos que fueron solicitados con anterioridad.
- 2.- La Trabajadora Social de productividad deberá constatar que el expediente de dicho menor este completo (ficha social, copia de acta fiscal, copia de DNI del familiar directo que egresara al o la menor, copia de partida de nacimiento o copia de boleta de inscripción o copia de Libreta Militar del menor, copia de recibo de luz o copia de recibo de agua o copia de recibo de teléfono de quien lo egresa).
- 3.- Que el expediente de las menores, no deberá ser entregado a la Fiscal y deberá ser devuelto a la Trabajadora Social del MAMIS al siguiente día útil laborable.
- 4.- Que la copia del acta fiscal bajo ningún motivo deberá ser entregado a los familiares, solo se entregara una copia del acta de egreso del Departamento de Servicio Social.
- 5.- De presentarse la Fiscal pasando las 14.00 hrs., solo se le entregará la copia del oficio con la relación de los pacientes que fueron faxeadas a su Despacho; copia que dejará la Trabajadora Social del MAMIS.