



INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO

"Año de la Integración Nacional y el
Reconocimiento de Nuestra Diversidad"

R. D. N° 909-2013-INSN/DG

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 30 de noviembre de 2013

Visto el Expediente con Registro DG N° 25027-2013-INSN/DG y el Memorando N° 1608-DG-INSN-2013 de fecha 02 de Diciembre del año 2013; por el cual hace llegar la "Directiva Interna para la Implementación del Sistema de Citas en el Instituto Nacional de Salud del Niño" y el "Procedimiento de Admisión de Pacientes en Consultorios Externos por Sistema de Citas", remitido por la Dirección de la Oficina Gestión de la Calidad; y solicita su aprobación mediante Resolución Directoral correspondiente;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842 Ley General de Salud, establece que la protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el Artículo 31° del Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Reglamento de la Ley N° 27657 "Ley del Ministerio de Salud", establece como uno de los objetivos funcionales de los Institutos Especializados, lograr la eficacia, calidad y eficiencia en la prestación de servicios especializados de Salud;

Que, con Memorando N° 2463-OGC-INSN-2013, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad, hace llegar a la Dirección General del Instituto Nacional de Salud del Niño, la "Directiva Interna para la Implementación del Sistema de Citas en el Instituto Nacional de Salud del Niño" y el "Procedimiento de Admisión de Pacientes en Consultorios Externos por Sistema de Citas", revisada y trabajada con la Oficina de Estadística e Informática y la Oficina Gestión de la Calidad; contando con opinión favorable de la Sub Dirección General, para su opinión y aprobación con Resolución Directoral;

En uso de las atribuciones conferidas en el Manual de Organización y Funciones aprobadas por Resolución Directoral N° 041-DG-INSN 2011;

Con la Visación de la Sub Dirección General, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía del Niño y del Adolescente, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Medicina del Niño y del Adolescente, Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Estadística e Informática y la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Salud del Niño;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 826-2005/MINSA y Leyes N°s 26842 y 27657;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la "Directiva Interna para la implementación del Sistema de Citas en el Instituto Nacional de Salud del Niño" y el "Procedimiento de Admisión de Pacientes en Consultorios Externos por Sistema de Citas", que consta de veinte y dos folios (22) presentada por la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Artículo Segundo.- La "Directiva Interna para la implementación del Sistema de Citas en el Instituto Nacional de Salud del Niño" y el "Procedimiento de Admisión de pacientes en Consultorios Externos por Sistema de Citas", aprobados será publicado en la página Web del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Regístrese y Comuníquese.

DISTRIBUCIÓN:

- () DG
- () DEIDAC
- () DEIDAM
- () DEAC
- () DEIDAT
- () OEI
- () OGC
- () OI, Comunicaciones
- () OP
- () UG

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Salud del Niño

Dr. ROBERTO LUIS CHIMABUKU AZATE
Director General de Salud

RL.SAI.CG/GCR/ivonne

www.isn.gob.pe

Av. Brasil 600
Breña, Lima 5, Perú
15113 370 0056

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

DIRECTIVA INTERNA N° 001-2013-INSN-OGC-DG

DIRECTIVA INTERNA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE CITAS EN EL INSTITUTO NACIONAL SALUD DEL NIÑO.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO ESPECIALIZADO DE SALUD DEL NIÑO
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y ATENCIÓN
ESPECIALIZADA EN MEDICINA DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE

20 DIC. 2013

SECRETARIA

Firma: _____ Hora: _____



INDICE

	Pág.
I. Generalidades	03
II. Disposiciones Generales	05
III. Disposiciones Específicas	05
IV. Responsabilidades	07
V. Disposiciones Finales	07
VI. Anexos	08

DIRECTIVA INTERNA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL INSTITUTO NACIONAL SALUD DEL NIÑO.

I.GENERALIDADES

1.1 FINALIDAD

Contar con un Sistema de Citas en la cual los tutores de los pacientes que requieran atención en los Consultorios Externos del Instituto Nacional de Salud del Niño, puedan ser admitidos oportunamente.

1.2 OBJETIVO GENERAL:

Establecer un mecanismo de Sistema de Citas eficiente en el Instituto Nacional Salud del Niño para salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.3.1 Implementar una Central de Citas Telefónicas (Lima y Provincias) para que el tutor del paciente obtenga una Cita en Consultorios Externos.
- 1.3.2 Implementar una Página Web de Citas Institucional para que el tutor del paciente obtenga una Cita en Consultorios Externos.
- 1.3.3 Implementar una Página Web de Unidad de Seguros para facilitar el trámite de referencias y obtener una Cita en Consultorios Externos.
- 1.3.4 Implementar un Módulo de Citas Presencial, ubicado en Admisión Central y Admisión de Emergencia, para obtener una Cita en Consultorios Externos.

1.4 BASE LEGAL:

- Ley General de Salud - Ley N° 26842, artículos N° 01 y N° 40
- Ley del Ministerio de Salud - Ley N° 27657, artículo N° 31
- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Directiva Administrativa para la Implementación de Flujogramas de Procesos de Atención de Afiliados del Seguro Integral de Salud en los Establecimientos del Ministerio de Salud. R.M. N° 315-2007/MINSA.
- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño - R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Enfermería R.D.N° 522-DG-INSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Estadística e Informática R.D.N° 416-DGINSN-2011.

- Manual de Organización y Funciones de la Oficina Ejecutiva de Administración R.D.Nº 083-DG-INSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente R.D. Nº 252-DG-INSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía del Niño y del Adolescente R.D. Nº 098-DG-INSN-2011.
- Norma Técnica N º 022. "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia

1.5 APLICACION:

La presente Directiva Interna para la Implementación del Sistema de Citas en el Instituto Nacional Salud del Niño, es de cumplimiento obligatorio por todos los Departamentos, Servicios y /o Unidades Asistenciales y de Apoyo de Consultorio Externo.

1.6 DEFINICIONES:

1.6.1 Paciente nuevo:

Es el paciente que solicita por primera vez su atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

1.6.2 Paciente continuador sin cita:

Es el paciente que posee historia clínica y que no cuenta con una Cita Programada.

1.6.3 Paciente continuador con cita:

Es el paciente que posee historia clínica y que cuenta con una cita programada de la cual existe un registro.

1.6.4 Sistema de Citas:

Es la solución tecnológica que permite la programación de roles de atención médica, registro de citas y procedimientos; consta de los siguientes módulos: Central de Citas Telefónica, Módulo de Citas en Admisión, Módulo de Citas en Consultorios Externos, Web Institucional de Citas y Web Unidad de Seguros.

1.6.5 Web Unidad de Seguros:

Se aplica al procedimiento establecido entre la Unidad de Seguros del Instituto Nacional de Salud del Niño para facilitar el trámite de referencias y obtener una cita en Consultorios Externos con los Establecimientos de Salud de Lima y Provincias.

II. DISPOSICIONES GENERALES:

- 2.1 El Instituto Nacional de Salud del Niño establece como prioridad implementar:
- 2.1.1 El Procedimiento de "Admisión de Pacientes en condición de Pagantes para Atención en Consultorios Externos" aprobado con R.D. N° 060-DG-INSN-2011
- 2.1.2 El Proyecto de Mejora "Mejorando el Tiempo de Espera en Consultorio Externo del Instituto Nacional de Salud del Niño" aprobado con R.D. N° 855-2012- INSN-DG
- 2.2 El Sistema de Citas contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, brindando mayor calidad en los servicios de atención especializada, docencia e investigación; aportando al desarrollo tecnológico mediante la implementación de equipos y formulación de propuestas de normas para la salud e implementación de procesos, fortaleciendo la oferta de los servicios que brinda el Instituto.
- 2.3 Los participantes del presente proceso son: a) Dirección General del Instituto Nacional de Salud del Niño, b) Director Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Medicina del Niño y del Adolescente, c) Director Ejecutivo de Investigación, Docencia y Atención en Cirugía del Niño y del Adolescente, d) Director Ejecutivo de Investigación, Docencia en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, e) Oficina Estadística e Informática, f) Oficina de Comunicaciones, g) Oficina Gestión de la Calidad, h) Jefatura del Departamento de Medicina, Jefatura del Departamento de Cirugía, i) Jefatura del Departamento de Enfermería, j) Coordinador de Medicina de Consultorio Externo, k) Coordinador de Cirugía de Consultorio Externo.
- 2.4 La Oficina Gestión de la Calidad elevará trimestralmente a la Dirección General del Instituto Nacional de Salud del Niño, un informe del consolidado y monitoreo de los indicadores del Sistema de Citas informados por la Oficina de Estadística e Informática.

III. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 3.1 Los recursos a utilizar en el sistema de citas son:
- 3.1.1 Infraestructura:
Ambiente para Central de Citas Telefónicas, Señalización de Módulo de Citas.
- 3.1.2 Equipamiento:
Computadoras de Escritorio, Headsets (Micrófono y audífono), Anexo telefónico, Switch de Comunicaciones (Acceso a Red), Central Telefónica Asterisk incluyendo módulo de administración, monitoreo y reportes a través de un servicio externo.

3.1.3 Mobiliario:

Muebles de Cómputo y sillas ergonómicas

3.1.4 Insumos:

Software: Módulo de Citas (módulos de programación de turnos, registro de citas, consultas, procedimientos, seguridad y reportes), Página Web Citas Institucional, Página Web Unidad de Seguros.

3.1.5 Recursos humanos:

Médicos Auditores de la Unidad de Seguros Públicos y Privados, Licenciadas en Enfermería, Tele operadores, Técnicos Administrativos de Archivo, Técnicos Administrativos de Admisión Central, Técnicos Administrativos de Admisión de Emergencia y Técnicos Administrativos de la Unidad de Seguros Públicos y Privados.

3.2 Actividades a realizar en la solicitud del Sistema de Citas:

3.2.1 Personal de Central de Citas Telefónicas:

Es el encargado de asignar la cita según procedimiento a seguir para cada tipo de pacientes que soliciten la atención por central telefónica. Anexo1 (Admisión de pacientes en consultorios externos por Sistema de Citas)

3.2.2 Medico Auditor de la Unidad de Seguros:

Es el encargado de habilitar la solicitud de la cita solicitada por el Establecimiento de Salud a través de la Página Web habilitada de la Unidad de Seguros. Anexo1 (Admisión de pacientes en consultorios externos por Sistema de Citas)

3.2.3 De la solicitud del paciente a través de la página Web Citas Institucional:

Solo para uso del responsable del paciente pagante el cual deberá ser continuador de la especialidad donde se va atender. Anexo1 (Admisión de pacientes en consultorios externos por Sistema de Citas)

3.2.4 Personal Técnico Administrativo de Admisión Central y Emergencia:

Es el responsable de habilitar la cita a todo tipo de pacientes continuadores. Anexo1 (Admisión de pacientes en consultorios externos por Sistema de Citas)

3.3 Vigilancia del Registro de Citas:

3.3.1 El Sistema de Citas, ofrece al usuario externo cuatro modalidades de acceso: *Central de Citas Telefónica, Página Web Cita Institucional, Módulo de Citas* y los Establecimientos de Salud podrán acceder a solicitar una cita a los pacientes asegurados que lo requieran a través de la *Página Web Unidad de Seguros*. Habrá un reporte del sistema, que estará a cargo de la Oficina de Estadística e Informática.

3.4 Monitoreo del Sistema de Citas:

- 3.4.1 El Control de calidad del Sistema de Citas se hará mediante los indicadores reportados por la Dirección de la Oficina de Estadística e Informática trimestralmente a la Oficina Gestión de Calidad quien hará el seguimiento del indicador en términos de atributos de calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia.
- 3.4.2 La Dirección de la Oficina Gestión de la Calidad elevara trimestralmente a la Dirección General el consolidado trimestral del Sistema de Citas y el seguimiento del indicador.

IV DE LAS RESPONSABILIDADES:

Son responsables de la correcta aplicación de la presente Directiva, las siguientes instancias:

- Director General del Instituto Nacional Salud del Niño y Directores de Línea.
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Atención de Medicina del Niño y del Adolescente, Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Atención de Cirugía del Niño y del Adolescente/ Unidades/ Servicios Asistenciales
- Jefatura del Departamento de Enfermería.
- Jefatura de la Oficina Gestión de la Calidad.
- Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática.
- Jefatura de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental.
- Jefatura de Economía.
- Jefatura de la Oficina de Logística.
- Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica.
- Jefatura de la Oficina de Planeamiento.
- Jefatura de la Oficina de Recursos Humanos.
- Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.
- Jefatura de la Oficina de Servicios Generales.
- Jefatura de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados.
- Jefatura de la Departamento de Atención de Servicios al Paciente.
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Diagnóstico por Imágenes.
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Patología.

V DISPOSICIONES FINALES

- 5.1 Los Jefes de Oficinas Administrativas, Departamentos Asistenciales y de Apoyo, deberán de difundir la presente Directiva a todo el personal a su cargo, debiendo tener registro de dicha actividad.
- 5.2 La presente Directiva podrá ser revisada y actualizada por la Oficina Gestión de la Calidad, cuando así se requiera.

VI ANEXOS

 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 			
VERSIÓN 1.0			
FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO			
PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ESPECIALIZADOS		
SUBPROCESO	Servicio de Soporte al Paciente		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Admisión de Pacientes en Consultorios Externos por Sistema de Citas		
PROPÓSITO	Admitir oportunamente a los pacientes que requieran atención en los Consultorios Externos del Instituto Nacional de salud del Niño.		
ALCANCE	A los servicios incluidos en el Sistema de Citas, a la Oficina de Estadística e Informática, al Departamento de Enfermería y a la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados.		
MARCO LEGAL	▪ Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su reglamento D.S N° 013-2002-SA		
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
Nº de pacientes atendidos nuevos, continuadores, citados/Total de pacientes citados	Número de pacientes citados atendidos	Registros informáticos	Oficina de Estadística e Informática
Nº de pacientes citados atendidos según horario programado/ Total de pacientes citados	Porcentaje de pacientes citados atendidos en el horario programado		
Nº de pacientes citados que no acudieron a su cita / Total de pacientes citados por sistema de citas	Porcentaje de pacientes citados que no acudieron a su cita programada	Registros informáticos	Oficina de Estadística e Informática
Nº de Historias Clínicas de pacientes citados distribuidas oportunamente en Consultorios Externos/Total de HC de pacientes citados	Porcentaje de Historias clínicas distribuidas oportunamente	Registros informáticos	Oficina de Estadística e Informática

NORMAS

- Ley General de Salud – Ley N° 26842, artículos N° 01 y N° 40
- Ley del Ministerio de Salud - Ley N° 27657, artículo N° 31
- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Directiva Administrativa para la Implementación de Flujogramas de Procesos de Atención de Afiliados del Seguro Integral de Salud en los Establecimientos del Ministerio de Salud. R.M. N° 315-2007/MINSA.
- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño - R.M. N° 083-2010/MINSA.
- Manual de Organización y Funciones del Departamento de Enfermería R.D.N° 522-DG-INSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Estadística e Informática R.D.N° 416-DGINSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Oficina Ejecutiva de Administración R.D.N° 083-DGINSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente R.D. N° 252-DG-INSN-2011.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía del Niño y del Adolescente R.D. N° 098-DG-INSN-2011.
- Norma Técnica N° 022. "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INICIO

El Instituto Nacional de Salud del Niño cuenta con dos modalidades de atención a los pacientes:

- I. Pacientes Citados:** pacientes nuevos o continuadores que obtienen una atención programada y registrada en los sistemas de información.
- II. Pacientes por Demanda:** pacientes nuevos o continuadores que acuden al Instituto Nacional de Salud del Niño y no cuentan con una cita programada.

I. Pacientes Citados

Los pacientes podrán obtener una cita en Consultorios Externos a través de los siguientes canales de atención: Central de Citas Telefónicas, Página Web Citas Institucional, Página Web Unidad de Seguros, Módulo de Citas.

a. Central de Citas Telefónicas

De la solicitud de paciente continuador Beneficiario del SIS

Prerrequisito:

1. El responsable del paciente solicita continuidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño, según indicación médica.
2. El Médico Auditor de la Unidad de Seguros del Instituto Nacional de Salud del Niño:
 - 2.1 Revisa el FUA después de su atención en consultorio externo y verifica la correspondencia del diagnóstico con la atención indicada y la fecha de próxima cita emitida por el médico tratante.

2.2 Registra la continuidad de la atención y deriva al paciente a la Central de Citas Telefónicas.

Atención en Central de Citas:

1. Personal de Central de Citas Telefónicas:
 - 1.1 Verifica en el sistema la habilitación de la atención del paciente.
 - 1.2 Revisa la programación de atención médica en la especialidad solicitada y asigna cita.
2. El Técnico en Archivo entrega la Historia Clínica correspondiente con una hoja de cargo de entrega.
3. El paciente se acercará el día de su cita a la Unidad de Seguros para recoger el FUA impreso y acudirá al consultorio, al terminar la atención, el Médico indicará al responsable del paciente que debe de entregar el FUA en la unidad de seguros para que se autorice la dispensación de medicamentos, exámenes auxiliares y próximas citas.

De la solicitud de paciente pagante nuevo

1. El responsable del paciente solicita su atención a través de la Central de Citas Telefónicas especificando el número de DNI del paciente.
2. La Enfermera identifica la especialidad requerida entrevistando al responsable del paciente y deriva la llamada al operador de Central de Citas Telefónicas, detallando el servicio correspondiente.
3. El operador de Central de Citas Telefónicas, apertura la Historia Clínica del paciente nuevo y asigna cita.
4. El Técnico en Archivo imprime la Historia Clínica junto con la tarjeta de control y la entregará al Servicio correspondiente con una hoja de cargo de entrega de las Historias Clínicas.
5. Antes de su atención en consultorio externo, el paciente efectuará el pago en caja indicando que es paciente citado por Central de Citas Telefónicas, el pago se podrá realizar desde que se efectiviza su cita hasta antes de su cita programada, según el punto 6. En caso que el paciente requiera apoyo socioeconómico, solicita la exoneración del pago según el punto 7.
6. El Cajero:
 - 6.1 Cobra por la consulta externa y emite la boleta de pago.
 - 6.2 Entrega la original y una copia al responsable del paciente y mantiene en archivo la segunda copia.
7. La Asistente Social realiza la evaluación socio económica:
 - 7.1 Si aplica la exoneración total, entrega ticket de exoneración total por la consulta externa.
 - 7.2 Si no aplica la exoneración o es exoneración parcial, deriva al paciente a caja, (pasa al punto 6).
8. El paciente se acercará el día de su cita directamente a consultorio portando su comprobante de pago.

De la solicitud de paciente pagante continuador

1. El responsable del paciente solicita cita a través de la Central de Citas Telefónicas especificando los datos del paciente y la especialidad requerida.
2. El Operador de Central de Citas Telefónicas identifica la especialidad requerida, verifica en el sistema la programación de atención médica y asigna cita.
3. El Técnico en Archivo entregará la Historia Clínica al Servicio correspondiente con una hoja de cargo de entrega.

4. Antes de su atención en consultorio externo, el paciente efectuará el pago en caja indicando que es paciente citado por Central de Citas Telefónicas, el pago podrá realizarse antes de su cita, según el punto 5. En caso que el paciente requiera apoyo socioeconómico, solicita la exoneración del pago según el punto 6.
5. El Cajero:
 - 5.1 Cobra por la consulta externa y emite la boleta de pago.
 - 5.2 Entrega la original y una copia al responsable del paciente y mantiene en archivo la segunda copia.
6. La Asistente Social realiza la evaluación socio económica:
 - 6.1 Si aplica la exoneración total, entrega ticket de exoneración total por la consulta externa.
 - 6.2 Si no aplica la exoneración o es exoneración parcial, deriva al paciente a caja, (pasa al punto 5).
7. El paciente se acercará el día de su cita directamente a consultorio portando su comprobante de pago.

b. *Página Web Citas Institucional*

De la solicitud de paciente pagante continuador

1. El responsable del paciente solicita atención a través del sistema Web de Citas Institucional, especificando el número de Historia Clínica del paciente. Si el paciente no recuerda su número de historia clínica, se le proporcionará una pantalla de búsqueda por apellidos y nombres o número de DNI.
2. La página Web validará la información de ingreso obligatorio y mostrará mensajes de advertencia al responsable del paciente.
3. Si la información registrada en la Web no presenta errores, se habilitará el listado de los servicios con los médicos, fechas y horas de las citas disponibles.
4. Si el paciente confirma la cita, se le pedirá su dirección de correo electrónico a la cual se le enviarán la información resumida y las recomendaciones para ser atendido.
5. El Paciente deberá efectuar el pago correspondiente, mostrando la constancia de cita e indicando su número de Historia Clínica (recibido por correo electrónico y visualizado en el sistema) **en un máximo de 1 hora antes de su cita**, en caso de no realizar el pago en el plazo establecido, se anulara la cita y la historia clínica correspondiente.
6. Si el paciente realizó el pago en el plazo establecido, el Técnico en Archivo entregará la Historia Clínica al Servicio correspondiente con una hoja de cargo de entrega de las Historias Clínicas.
7. El Cajero:
 - 7.1 Cobra por la consulta externa y emite la boleta de pago.
 - 7.2 Entrega la original y una copia al responsable del paciente y mantiene en archivo la segunda copia.
8. El paciente se acercará el día de su cita directamente a consultorio portando su comprobante de pago.

c. *Página Web Unidad de Seguros*

De la solicitud de paciente Nuevos y Continuadores Asegurados

1. El establecimiento de Salud solicita atención del paciente a través del sistema Web - Unidad de Seguros, especificando datos del paciente, de la referencia y la acreditación de no

afiliación a ESSALUD.

2. El Médico Auditor de la Unidad de Seguros Públicos y Privados del Instituto Nacional de Salud del Niño:
 - 2.1 Revisa documentación enviada verificando la correspondencia de la referencia del paciente (datos de filiación y diagnóstico) y que el paciente y padres no estén asegurados a ESSALUD.
 - 2.2 Si no es conforme, solicita regularizar las observaciones a través del sistema Web.
 - 2.3 Si es conforme, habilita la atención en el Sistema Web – Unidad de Seguros y registra los datos de la atención en el sistema auditor.
 - 2.4 El Sistema Web mostrará la aprobación de la referencia y permitirá a la Unidad de Referencias Solicitante, la selección de la fecha y hora de cita del paciente para los servicios habilitados por el médico auditor.
3. El Técnico en Archivo deberá imprimir la tarjeta de control y FUA de los pacientes nuevos, entregándolos junto con la Historia Clínica al Servicio correspondiente con hoja de cargo. En caso de los pacientes continuadores solo se imprimirá el FUA y se entregará junto con la Historia Clínica al servicio con hoja de cargo.
4. El paciente se acercará el día de su cita directamente al consultorio, el médico tratante entregará el FUA e indicará al responsable del paciente que debe de entregarlo en la unidad de seguros para que se autorice la dispensación de medicamentos, exámenes auxiliares y próximas citas.

d. Módulo de Citas

De la solicitud de paciente continuador Beneficiario del SIS

Prerrequisito:

1. El responsable del paciente solicita continuidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño, según indicación médica.
2. El Médico Auditor de la Unidad de Seguros:
 - 2.1 Revisa el FUA después de su atención en consultorio externo y verifica la correspondencia del diagnóstico con la atención indicada y la fecha de próxima cita emitida por el médico tratante.
 - 2.2 Registra la continuidad de la atención y deriva al paciente a la Central de Citas Telefónicas

Atención en Módulo de Citas:

3. Personal de Módulo de Citas ubicado en Admisión Central y Admisión de Emergencia:
 - 3.1 Verifica en el sistema la habilitación de la atención del paciente.
 - 3.2 Revisa la programación de atención médica en la especialidad solicitada y asigna cita.
4. El Técnico en Archivo entrega la Historia Clínica correspondiente con una hoja de cargo de entrega.
5. El paciente se acercará el día de su cita a la Unidad de Seguros para recoger el FUA impreso y acudirá al consultorio, al terminar la atención, el Médico indicará al responsable del paciente que debe de entregar el FUA en la unidad de seguros para que se autorice la dispensación de medicamentos, exámenes auxiliares y próximas citas.

De la solicitud de paciente pagante continuador

1. El responsable del paciente solicita cita a través del Módulo de Citas especificando los datos del paciente y la especialidad requerida.

2. El Personal de Módulo de Citas identifica la especialidad requerida, verifica en el sistema la programación de atención médica y asigna cita.
3. El Técnico en Archivo entregará la Historia Clínica al Servicio correspondiente con una hoja de cargo de entrega de las Historias Clínicas.
4. Antes de su atención en consultorio externo, el paciente efectuará el pago en caja indicando que es paciente citado por Módulo de Citas, el pago podrá realizarse antes de su cita, según el punto 5. En caso que el paciente requiera apoyo socioeconómico, solicita la exoneración del pago según el punto 6.
5. El Cajero:
 - 5.1 Cobra por la consulta externa y emite la boleta de pago.
 - 5.2 Entrega la original y una copia al responsable del paciente y mantiene en archivo la segunda copia.
6. La Asistente Social realiza la evaluación socio económica:
 - 6.1 Si aplica la exoneración total, entrega ticket de exoneración total por la consulta externa.
 - 6.2 Si no aplica la exoneración o es exoneración parcial, deriva al paciente a caja, (pasa al punto 5).
7. El paciente se acercará el día de su cita directamente a consultorio portando su comprobante de pago.

La cantidad disponibles de atenciones en consultorios externos ha sido dimensionada por cada especialidad en coordinación sus respectivas Jefaturas. Los distintos canales de atención (Central de Citas Telefónicas, Módulo de Citas de Admisión Central y Admisión de Emergencia, Web Institucional y Web Unidad de Seguros) competirán sobre estas atenciones.

III. De la atención en Consultorios Externos

1. El Técnico de Archivo ubica y envía la Historia Clínica al consultorio externo 01 día antes de la cita.
2. El Personal Técnico de Enfermería de cada consultorio externo
 - 2.1 Recibe y verifica que las Historias Clínicas correspondan al consultorio indicado y firman el cargo de recepción del Archivo.
 - 2.2 Identifica al paciente, consulta si le han solicitado exámenes y verifica si se encuentra la información detallada en la Historia Clínica.
 - 2.3 Entrega la Historia Clínica al Médico y llama a pacientes para que ingrese al consultorio, según el registro de citas.

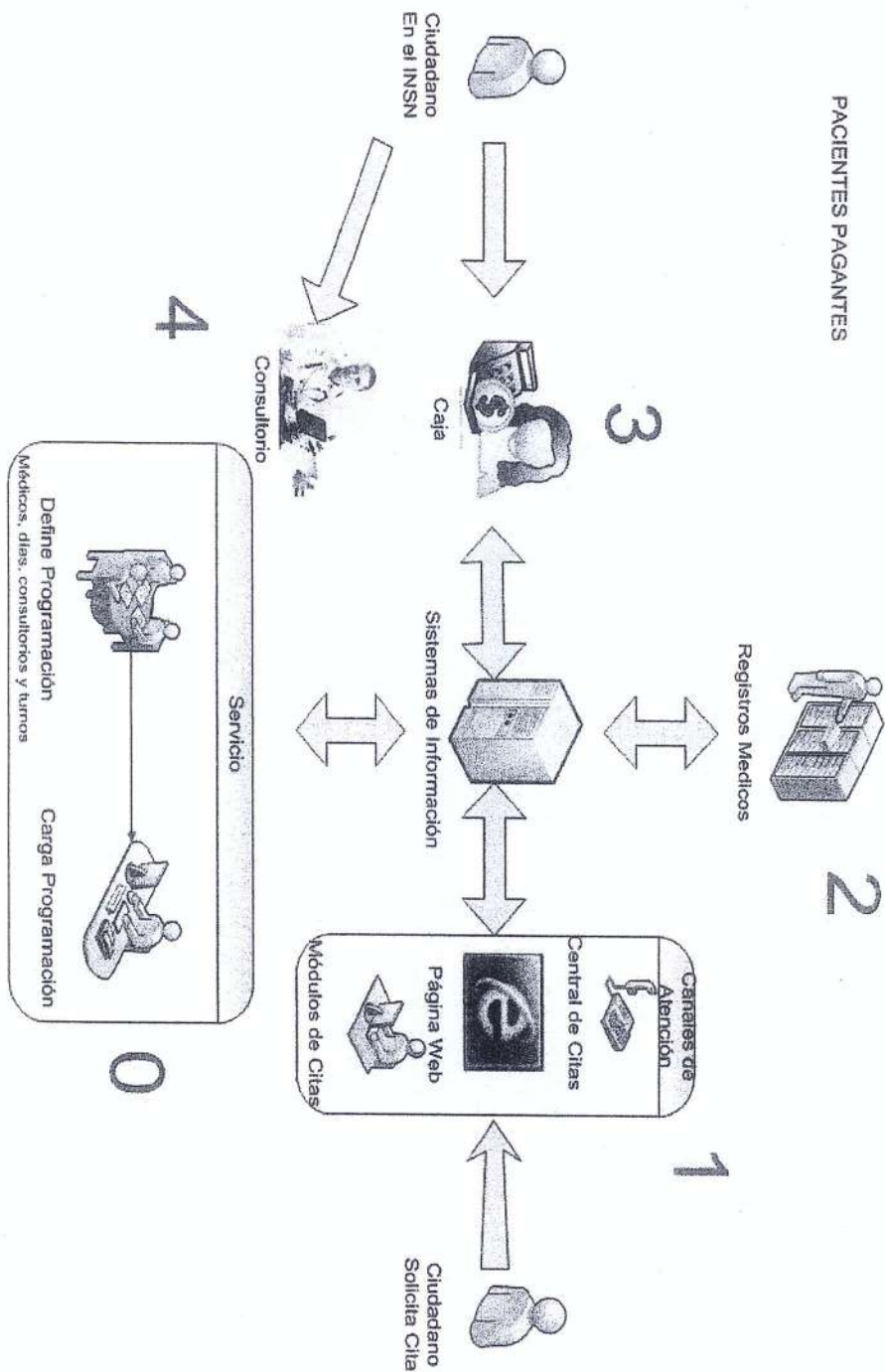
FIN.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de cita para consultorio externo	Responsable del Paciente Establecimiento de Salud	Diario	Verbal

SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Historia Clínica	Consultorios Externos	Diario	Manual
DEFINICIONES: • Paciente nuevo: es el paciente que solicita por primera vez su atención en el INSN. • Paciente continuador sin cita: es el paciente que posee historia clínica y que solicita atención sin coordinar previamente una fecha de atención. • Paciente continuador con cita: es el paciente que posee historia clínica y que solicita al médico tratante una fecha de atención, del cual existe un registro. • Sistema de Citas: es el conjunto de Módulo de Citas y Central de Citas Telefónicas. • Web Unidad de Seguros: se aplica al procedimiento establecido entre Unidad de Seguro del Instituto Nacional de Salud del Niño con relación a la solicitud de citas con los Establecimientos de Salud de Lima y Provincias.			
REGISTROS: • Registro de citas médicas. • Historia Clínica			
ANEXOS: a) Flujograma del procedimiento b) Instructivo de Trabajo del operador de Central de Citas Telefónicas. c) Instructivo de Trabajo de la Enfermera de Central de Citas Telefónicas. d) Instructivo de Trabajo del Técnico de Enfermería. e) Instructivo de Trabajo del Técnico de Archivo. f) Instructivo de Trabajo de la Enfermera de Selección. g) Instructivo de Trabajo del Médico Auditor SIS.			

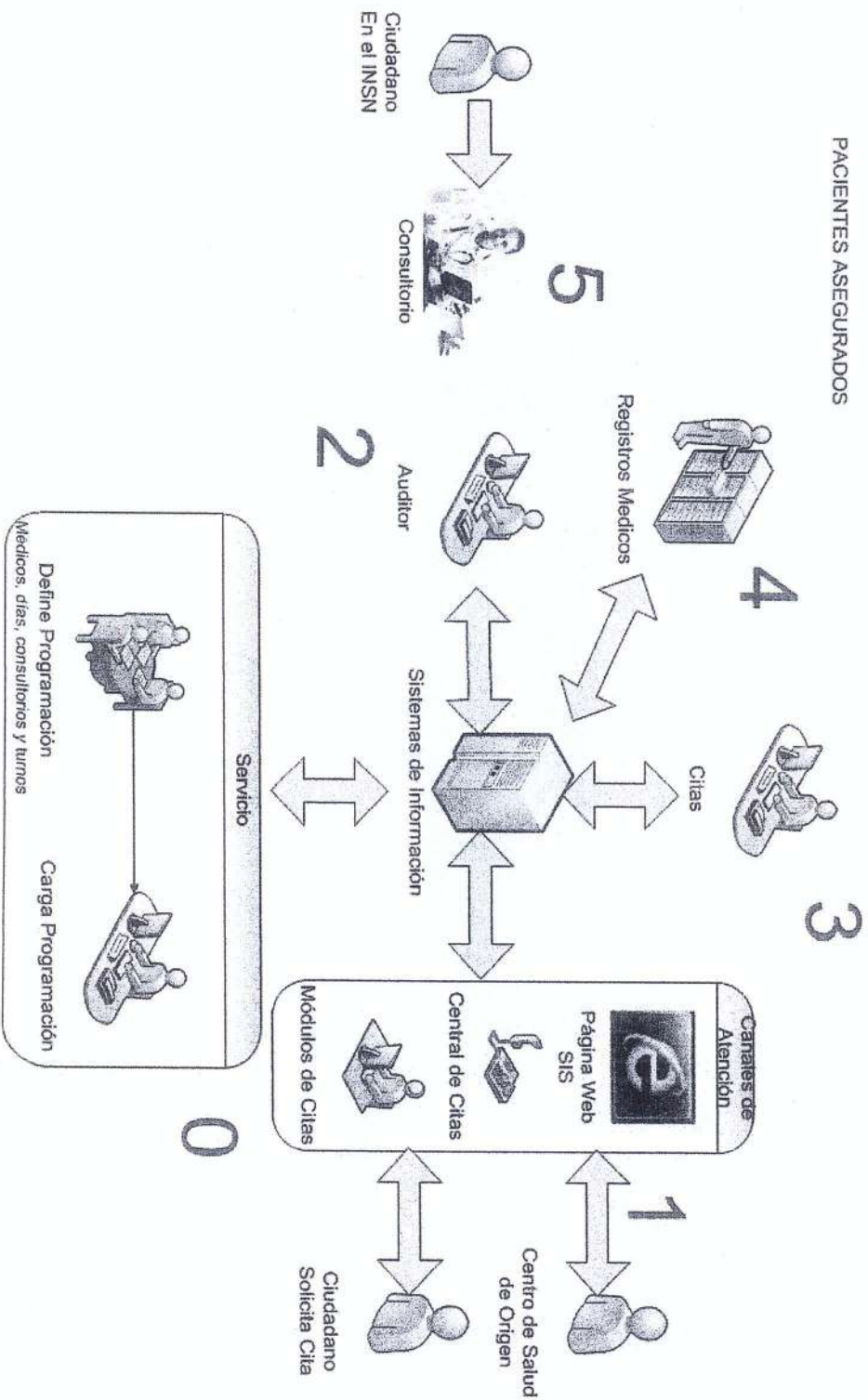
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

PACIENTES PAGANTES



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

PACIENTES ASEGURADOS



INSTRUCTIVO DE TRABAJO OPERADOR DE CENTRAL DE CITAS TELEFÓNICAS

OBJETIVOS

Brindar cita por teléfono al usuario externo CONTINUADOR (Pagante) que demande una atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

RESPONSABILIDAD

Operador de la Central de Citas Telefónicas.

LINEAS DE GUIA

- ✓ Prepare el equipo necesario para iniciar la atención a través de la Central de Citas Telefónica.
- ✓ Encienda su equipo y verifique el funcionamiento correcto de los accesorios para la atención mediante headsets (micrófono y audífono).
- ✓ Aperture los aplicativos necesarios en la computadora para iniciar la atención por la Central de Citas Telefónica.
- ✓ Recuerde que al contestar una llamada Ud. debe:
 1. Saludar al usuario (modular la voz)
 2. Identificarse
 3. Pregunte el nombre del usuario
 4. Pregunte la condición del paciente: Continuator, Nuevo en la institución o nuevo en la especialidad: **ATIENDA AL PACIENTE CONTINUADOR**, las otras llamadas deberá referirlas a la enfermera de la Central de Citas Telefónica.
 5. Asigne una cita al paciente continuador según la necesidad expresada.
 6. Haga un resumen de la cita brindada al usuario antes de terminar la llamada (fecha, hora, consultorio).
 7. Sírvasse hacer recordar que una vez registrada su cita puede acercarse a pagar a Caja de nuestra Institución hasta 1h antes de la atención y en caso de no poder asistir a su cita debe llamar para proceder a su anulación de cita hasta 24h antes.
 8. Despídase amablemente e invítele a continuar utilizando este servicio.
 9. Recordar que hasta las 11m puede brindar cita para el día siguiente, pasada esa hora se registrará para el sub siguiente día.
- ✓ Asegúrese de apagar su equipo antes de retirarse del ambiente.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO ENFERMERA DE CENTRAL DE CITAS TELEFÓNICAS

OBJETIVOS

Brindar cita por teléfono al usuario externo **NUEVO** en la especialidad y **NUEVO** en la institución (Pagante) que demande una atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

RESPONSABILIDAD

Enfermera de Central de Citas Telefónicas

LINEAS DE GUIA

- ✓ Prepare el equipo necesario para iniciar la atención a través de la Central de Citas Telefónica.
- ✓ Encienda su equipo y verifique el funcionamiento correcto de los accesorios para la atención mediante headsets (micrófono y audífono).
- ✓ Aperture los aplicativos necesarios en la computadora para iniciar la atención por la Central de Citas Telefónica.
- ✓ Recuerde que al contestar una llamada Ud. debe:
 1. Saludar al usuario (modular la voz)
 2. Identificarse con nombre y cargo
 3. Pregunte el nombre del usuario
 4. Verifique la condición del paciente: si es **NUEVO EN LA ESPECIALIDAD** atienda al paciente según su procedimiento de triaje de pacientes en consultorios externos y asigne la cita correspondiente.
 5. Haga un resumen de la cita brindada al usuario antes de terminar la llamada (fecha, hora, consultorio).
 6. Verifique la condición del paciente: si es **NUEVO EN LA INSTITUCIÓN** atienda al paciente según su procedimiento de triaje de pacientes en consultorios externos y transfiera la llamada a Operador de la Central de Citas Telefónica indicándole el Servicio para que asigne la cita correspondiente.
 7. Recuérdele al usuario que una vez registrada su cita puede acercarse a pagar a Caja de nuestra Institución hasta 1h antes de la atención.
 8. Despídase amablemente e invítele a continuar utilizando este servicio.
 9. **Recordar que hasta las 11m puede brindar cita para el día siguiente, pasada esa hora se registrará para el sub siguiente día.**
- ✓ Asegúrese de apagar su equipo antes de retirarse del ambiente.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DEL TÉCNICO DE ENFERMERÍA.

OBJETIVOS

Atender al paciente que saco su cita por teléfono en condición de pagante o asegurado en el consultorio externo del Instituto Nacional de Salud del Niño.

RESPONSABILIDAD

Técnica de Enfermería de Consultorios Externos

LINEAS DE GUIA

- ✓ Recibir la historia clínica de pacientes citados y el reporte de citados el día anterior a la fecha de atención de citas.
- ✓ Asegurarse que los pacientes citados asegurados con Seguro Integral de Salud cuenten con el formato único de atención (FUA)
- ✓ Ordene a los pacientes según hora de atención y hora de pago en el recibo.
- ✓ Informe al medico el número de usuarios citados y cuál es la hora de la última cita de pacientes.
- ✓ Si el paciente necesita una nueva cita, otórguele la nueva fecha en su tarjeta y dígame que lo registre en el Módulo de Admisión, Central de Citas Telefónicas o Página Web Institucional
- ✓ Informe al usuario que una vez que tiene registrada su cita ya puede efectuar el pago en cualquier caja de nuestra institución.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DEL TÉCNICO DE ARCHIVO

OBJETIVOS

Proporcionar historias clínicas de los paciente citados a través del Sistema de Citas en condición de pagante o asegurado oportunamente.

RESPONSABILIDAD

Técnico de Archivo

LINEAS DE GUIA

- ✓ Imprimir diariamente el reporte de pacientes citados
- ✓ Sacar las historias clínicas según especialidad solicitada.
- ✓ Distribuir las historias clínicas según consultorios solicitados acompañado de una copia del reporte de citas.
- ✓ Entregue las historias clínicas a la técnica del consultorio médico previa firma de cuaderno de cargo el día anterior a la fecha de la cita.

INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE LA ENFERMERA DE SELECCIÓN

OBJETIVOS

Brindar cita al paciente que demande una atención en consultorio externo mediante contraseña según lo indicado por su procedimiento de selección del paciente.

RESPONSABILIDAD

Enfermera de Selección de Consultorios Externos.

LINEAS DE GUIA

- ✓ Preparar el número de contraseñas según lo designado por cada especialidad.
- ✓ Revisar el día anterior el número de cupos a descontar brindados por el Sistema de Citas a través de los aplicativos disponibles en la computadora de selección o reporte impreso otorgado por registros médicos.
- ✓ Inicie su trabajo saludando al usuario y aplique su procedimiento de selección del paciente.
- ✓ Coordine con la orientadora para que brinde la información complementaria

INSTRUCTIVO DE TRABAJO MÉDICO AUDITOR DE UNIDAD DE SEGUROS

OBJETIVOS

Brindar cita al paciente asegurado que demande una atención en consultorio externo.

RESPONSABILIDAD

Médico Auditor de Unidad de Seguros

LINEAS DE GUIA

- ✓ Verifica la cobertura del paciente y la hoja de referencia
- ✓ Habilitar la atención del paciente para poder brindar cita por el Sistema de Citas (Módulo de Citas o Central de Llamadas).
- ✓ Determina en que especialidades podrá ser atendido el paciente y lo habilita para la obtención de citas.
- ✓ Deshabilita la obtención de citas cuando el paciente cumplió su tratamiento en alguna de las especialidades aprobadas (alta)