



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ENTREGA Y
RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLINICOS CONSULTA
SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

MAYO 2009

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Mayo 2009

AUTORIZADO POR:



Dr. Jose E. Aviles Flores
Subdirector de Salud



Ing. Raúl Rivas Montalvo
Jefe División de Desarrollo y
Planificación Institucional

REVISADO POR:



Dr. Salvador Antonio Huiza
Director Consultorio de Especialidades



Ing. Rosa D. de Redalagoño
Administradora Consultorio de
Especialidades



Sr. Héctor Guardado
Jefe Archivo Clínico Consultorio de
Especialidades



Licda. Ana Beatriz de Carbajal
Jefe Depto. Desarrollo Institucional



Ing. Jorge Baires
Jefe Sección Organización y Desarrollo

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS20090400001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 2 de 11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA
SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES



ELABORADO POR:



Lida. Reina María Guerra
Analista de Procesos Institucionales

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS20090400001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 3 de 11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA
SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 1.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dr. Salvador A. Huiza	Lic. Ricardo Trujillo	Ing. Jorge Mariano Pinto
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Septiembre 2005	Noviembre 2005	Noviembre 2005

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Ing. Rosa D. de Realageño	Licda. Reina Guerra	Dr. Salvador A. Huiza	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Marzo 2009	Mayo 2009	Mayo 2009	

Modificación: actualización de las normas y procedimiento incluido

			2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA
SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. USO Y ACTUALIZACIÓN	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL	7
4. MARCO LEGAL	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.2 NORMAS GENERALES	8
2. PROCEDIMIENTO ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS.....	9
3. DIAGRAMA DE FLUJOS.....	10
ANEXO.....	11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA
SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y capacitación en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoria, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS20090400001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 6 de 11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto.

4. MARCO LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS
Art. 48, 50, 64
- Acuerdo Dirección General No. 2008-01-0026
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En el presente Manual se presenta la Entrega y Recepción de Expedientes Clínicos para el Plan Integral de Acortamiento de Citas (Consulta Subsecuente Especializada) en el Consultorio de Especialidades. Todo aquel paciente que ya forma parte de dicho plan y tiene su expediente respectivo, deberá presentarlo al Médico Privado para la consulta alternativa.

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS20090400001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 7 de 11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer el proceso lógico para hacer efectivo el Proceso General para la Entrega y Recepción de Expedientes Clínicos en el marco de la Consulta Subsecuente Especializada.

1.2 NORMAS GENERALES

1. La jefatura de Archivo Clínico deberá adquirir la suficiente responsabilidad y autonomía para entregar el expediente al Paciente sin necesidad de consultar a una autoridad superior.
2. El tiempo máximo en que el Archivista o Colaborador Clínico deberá entregar el expediente al Paciente es de 48 horas antes de su cita para consulta subsecuente, salvo en casos especiales en los cuales el Paciente presente inconvenientes para retirarlos (condiciones físicas, domicilio lejano u otras causas).
3. El medio en que se entregará el expediente al Paciente debe cumplir con los requerimientos mínimos para evitar su deterioro.
4. Será responsabilidad del Archivista o Colaborador Clínico desarrollar con prontitud todas las actividades relacionadas con la consulta subsecuente de manera que se pueda brindar un servicio de calidad al Paciente.
5. El Archivista o Colaborador Clínico deberá administrar y desarrollar eficientemente las diferentes fases de control de los expedientes prestados.
6. El Archivista o Colaborador Clínico, deberá ejercer una correcta aplicación del Formulario de Control de Entrega de Expedientes Clínicos (Form. ARCL-084-04-09).
7. En aquellos casos en que el expediente del paciente sea de un gran volumen, únicamente se le entregará la documentación necesaria de acuerdo a la especialidad a la que se refiere.
8. Posterior a su utilización, el paciente deberá devolver la documentación prestada la cual será archivada en el expediente original por el Archivista o Colaborador Clínico.

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS20090400001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 8 de 11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

2. PROCEDIMIENTO ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS

Derechohabiente

1. Se presenta a Archivo del Consultorio de Especialidades con Comprobante de Otorgamiento de citas, tarjeta de afiliación y Certificado Patronal vigente.
2. Si el expediente se entrega inmediatamente (pasa a numeral 4).
3. Si el expediente no se entrega inmediatamente, se presenta 2 días antes de su cita subsecuente para solicitar su expediente clínico.

Responsable de Archivo

4. Elabora Expediente "Falso" y reemplaza Expediente Clínico otorgado a paciente de consulta subsecuente por Falso.
5. Enumera (folea) Expediente Clínico o documentación a entregar al derechohabiente de acuerdo a la especialidad a la que se refiere.
6. Completa formulario Control de Entrega de Expedientes (fecha de entrega de expediente a Derechohabiente (DH), Nombre y Número de Afiliación, Cantidad de Hojas Foliadas, firma, Dirección y Teléfono de DH) del cual se anexará una copia al medio donde se entregue el expediente y la original al encargado del archivo clínico.
7. Entrega expediente o documentación a derechohabiente, según sea el caso.

Derechohabiente

8. Firma Control de Entrega de Expedientes Clínicos y recibe expediente respectivo.
9. Devuelve expediente al Archivo del Consultorio de Especialidades, máximo 2 días después de haber recibido su Consulta Subsecuente, (salvo casos especiales de cambio de cita en clínica privada).

Responsable de Archivo

10. Verifica el número de páginas del expediente y margina con su firma el "Control de Entrega de Expedientes Clínicos", dando fe que ha sido entregado en forma completa.
11. Archiva Expediente Clínico y lo reemplaza por Expediente "Falso" (fin).

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS2009040001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 9 de 11

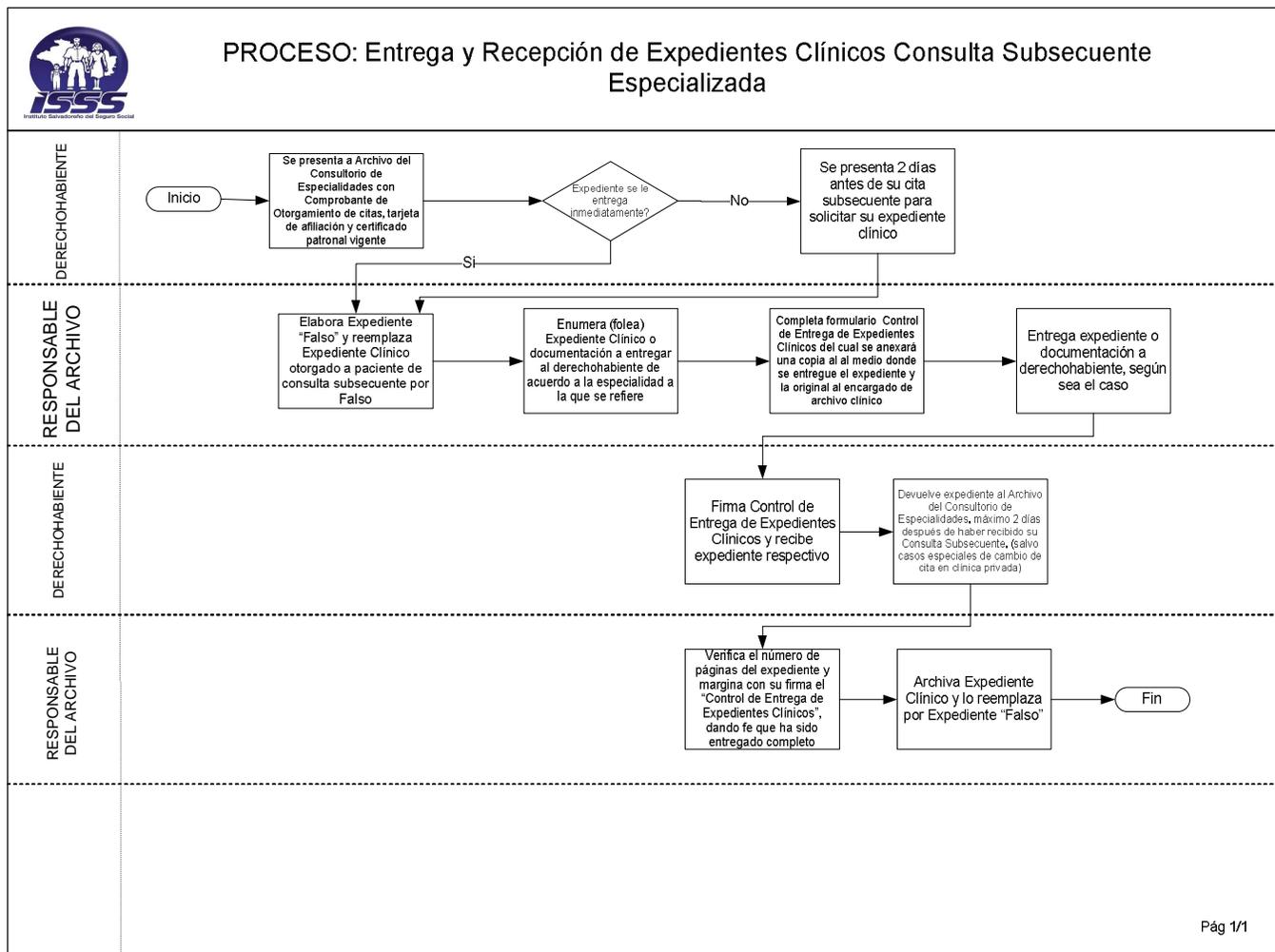
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

3. DIAGRAMA DE FLUJOS



Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005	Fecha Modificación: MAYO-2009	COD: MNPS2009040001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 10 de 11

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS CONSULTA
SUBSECUENTE ESPECIALIZADA

Dependencia:
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

ANEXO



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCIÓN DE SALUD

“CONTROL DE ENTREGA DE EXPEDIENTES CLINICOS ARCHIVO CLÍNICO”

San Salvador, _____ de _____ del _____

CENTRO DE ATENCION: _____

Estimado Derechohabiente, Sr. (Sra./Srita.) _____

con Número de Afiliación _____, se le entrega su Expediente Clínico **para efectos de su Consulta Subsecuente con el Médico Especialista designado**. Dicho Expediente cuenta con _____ páginas enumeradas.

Le solicitamos **cuidar muy bien este Expediente** ya que es de suma utilidad para Usted y el ISSS, así como para futuras Consultas médicas. Si lo extravía o daña será su responsabilidad y pierde el beneficio de toda la información clínica valiosa que posee.

Este Expediente deberá presentarlo ante el médico especialista que lo atienda y deberá devolverlo a este Consultorio a más tardar el día _____

Firma del Derechohabiente

Firma y Sello de responsable de entregar expediente
Archivo Clínico

Dirección: _____

Teléfono: _____

Form. ARCL-084-04-09

Fecha Creación: SEPTIEMBRE-2005

Fecha Modificación: MAYO-2009

COD: MNPS2009040001

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 11 de 11