

*MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA*

*MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS*

*“GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE  
TELESALUD”*

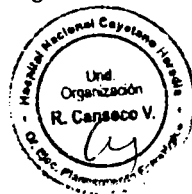


*DIRECCIÓN GENERAL  
UNIDAD FUNCIONAL DE  
TELESALUD Y TELEMEDICINA  
AÑO 2022*



# ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN..... 4
- 2. OBJETIVO ..... 5
- 3. ALCANCE ..... 5
- 4. BASE LEGAL ..... 6
- 5. SIGLAS Y DEFINICIONES ..... 8
- 6. DIAGRAMA DE PROCESO..... 9
- 7. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ..... 10
- 8. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS..... 11
  - 8.1 Procedimiento: Atención de Teleconsulta..... 11
    - 8.1.1 Diagrama de flujo de atención de Teleconsulta ..... 16
    - 8.1.2 Indicadores del procedimiento de atención Teleconsulta ..... 17
  - 8.2 Procedimiento: Atención de Teleinterconsulta Síncrona y Asíncrona..... 18
    - 8.2.1 Diagrama de flujo de atención de teleinternconsulta Síncrona y Asíncrona ..... 22
    - 8.2.2 Indicadores del procedimiento de atención Teleinterconsulta Síncrona y Asíncrona ..... 23
  - 8.3 Procedimiento: Atención de Teleorientación Síncrona y Asíncrona..... 24
    - 8.3.1 Diagrama de flujo de atención Tele orientación Síncrona y Asíncrona ..... 27
    - 8.3.2 Indicadores del Procedimiento de atención Teleorientación Síncrona y Asíncrona..... 28
  - 8.4 Procedimiento: Atención de Telemonitoreo ..... 29
    - 8.4.1 Diagrama de flujo de atención de Telemonitoreo ..... 32
    - 8.4.2 Indicadores del proceso de atención Telemonitoreo ..... 33
  - 8.5 Procedimiento: Telecapacitación y TeleIEC ..... 34
    - 8.5.1 Diagrama de flujo de telecapacitación y TeleIEC ..... 37
    - 8.5.2 Indicadores del procedimiento de Telecapacitación y TeleIEC ..... 38
  - 8.6 Procedimiento: Telegestión..... 39





8.6.1 Diagrama de Flujo de Telegestión ..... 42

8.6.2 Indicadores del Procedimiento de Telegestión ..... 43

9 ANEXOS ..... 44





## 1. INTRODUCCIÓN

La Gestión por Procesos en la Administración Pública permite alcanzar los objetivos propuestos, así como alcanzar resultados de una manera eficiente, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, los recursos disponibles, la estructura orgánica, soportada por una plataforma tecnológica que trabajen en forma integrada, lo cual conlleva a la optimización; es decir, que los procesos se realicen de manera transversal para alcanzar las metas propuestas en el Plan Estratégico y Plan Operativo del Hospital Cayetano Heredia.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece la Gestión por Procesos como uno de los pilares centrales.

El **Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO)**, es un documento técnico de gestión que sistematiza dentro de las normas y directivas las acciones que se siguen en la ejecución de las actividades comprendidas dentro de éste proceso estratégico, en el cual se describen los procedimientos y a su vez los sub procesos y procesos organizacionales con los cargos o puestos de trabajo que intervienen durante su ejecución, precisando las responsabilidades y participación durante su desarrollo.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión de la Atención de Telesalud, incluye las fichas y diagramas de los procesos **Nivel 0: PM01 Atención de salud especializada**, donde se identificó los siguientes procesos **Nivel 1: PM01.06 Gestión de la Atención de Telesalud**, **Nivel 2: PM01.06.01 Atención Telemedicina**, **PM01.06.02 Telecapacitación y TeleIEC**, **PM01.06.03 Telegestión**.

Se deberá evaluar anualmente el presente Manual de Procesos y Procedimientos para considerar las modificaciones necesarias, siguiendo las normas que han sido establecidas para su formulación y aprobación.





## 2. OBJETIVO

Identificar y detallar los procedimientos Administrativos para la Gestión de la Atención de Telesalud mediante la descripción de las actividades y responsabilidades con la finalidad de uniformar los métodos de trabajo y brindar un óptimo servicio al usuario interno y externo.

## 3. ALCANCE

El presente MAPRO de Gestión de la Atención de Telesalud es de observancia obligatoria de todo el personal del Hospital Cayetano Heredia que realiza acciones de Atención de Telesalud y procedimientos relativos a ésta.





#### 4. BASE LEGAL

1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
2. Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud.
3. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y sus modificatorias.
5. Norma Técnica de Salud en Telesalud N°067-MINSA/DGSP-V.01.
6. Ley N°30421, Ley Marco de Telesalud.
7. Decreto Supremo N°028-2005-MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud.
8. Decreto Supremo 003-2013-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personal.
9. Decreto Supremo N°008-2017-SA y modificatorias – Reglamento de Organización y Funciones del MINSA.
10. Decreto Supremo N°054-2018-PCM – Lineamientos de Organización del Estado.
11. Decreto supremo N°003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N°1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.
12. Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.
13. Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA, que aprueba la NT N° 018-MINSA/DGSP V.01 Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contra referencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud.
14. Resolución Ministerial N°216-2007/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia.
15. Resolución Ministerial N°365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".
16. Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA Aprueban la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
17. Resolución Ministerial N°117-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N°285-DIGTEL-2020/MINSA para la Implementación y Desarrollo de los Servicios de Telemedicina Síncrona y Asíncrona.
18. Resolución Ministerial N°146-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N°286-MINSA/2020/DIGTEL para la Implementación y Desarrollo de Servicios de Teleorientación y Telemonitoreo.





19. Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023.
20. Resolución Ministerial N°688-2020-MINSA que aprueba la Directiva administrativa que establece el tratamiento de los datos personales relacionados con la salud o datos personales en salud.
21. Resolución Ministerial N°116-2020-MINSA que aprueba la Directiva administrativa N°284 MINSA-2020-DIGTEL Directiva de Telegestión para la implementación y desarrollo de Telesalud.
22. Resolución Ministerial N°826-2021/MINSA – Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.
23. Resolución Jefatural N°231-2017/SIS, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Registro de las prestaciones brindadas a asegurados en el marco de Telesalud SIS en IPRESS públicas.
24. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°005-2018-PCM-SGP – Lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos.
25. Resolución Secretarial N°63-2020/MINSA – Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM “Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud”.
26. Resolución Directoral N°389-2018-HCH-DG Conformidad del Equipo responsable de la conducción del proceso de Telesalud y Telemedicina del Hospital Cayetano Heredia.
27. Resolución Directoral N°884-2016-HCH-DG Creación de la “Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina”.





## 5. SIGLAS Y DEFINICIONES

### Siglas

### Definición

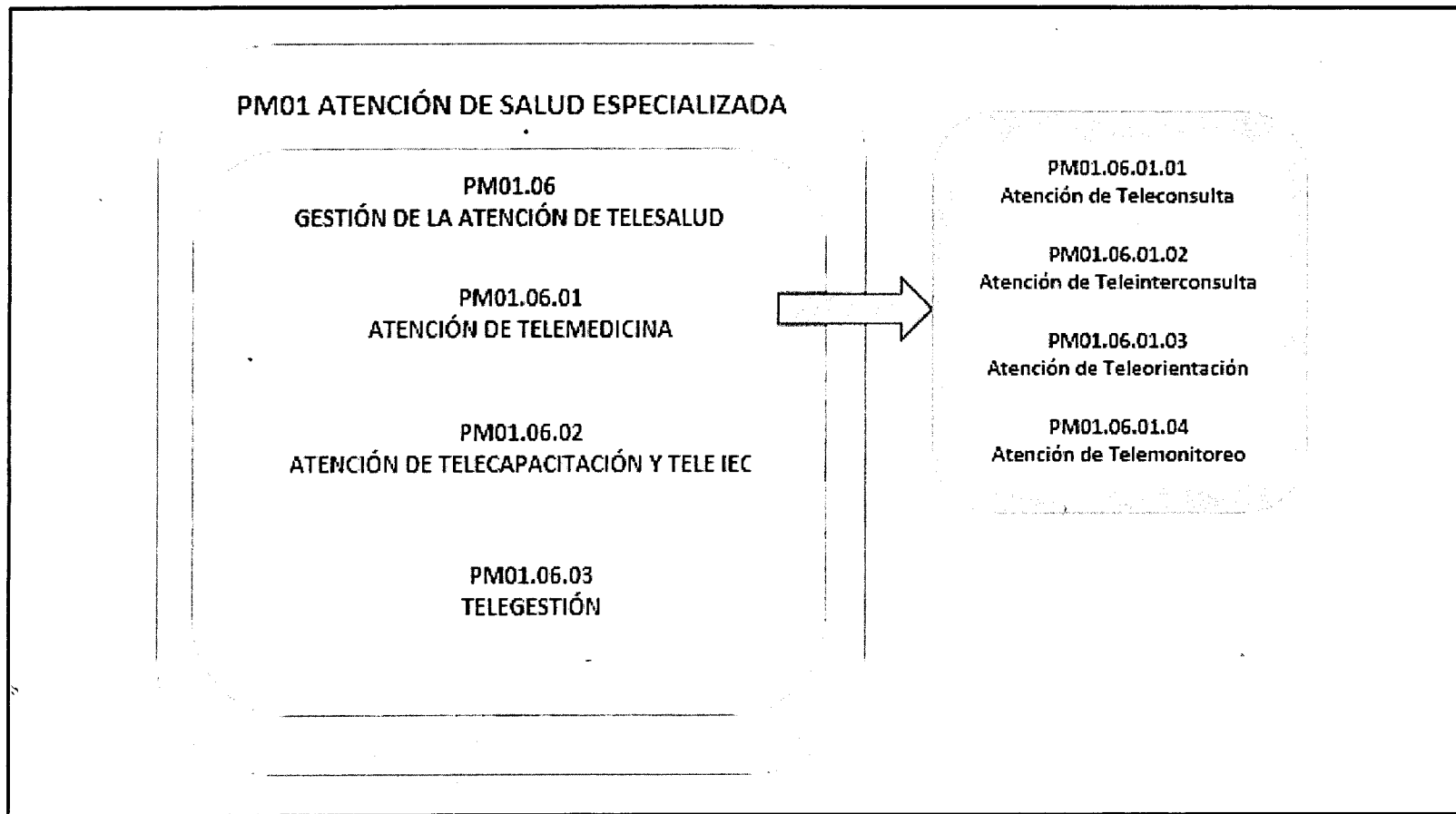
GPA	: Guía de Procedimientos Asistenciales
IPRESS	: Institución Prestadoras de Servicios de Salud.
IC	: Interconsulta
SIS	: Seguro Integral de Salud
SIGEHOv2:	Sistema de gestión hospitalaria versión 2.0
HCH	: Hospital Cayetano Heredia
MAPRO	: Manual de Procesos y Procedimientos.
MINSA	: Ministerio de Salud
MOP	: Manual de Operaciones.
PM	: Procesos Misionales
POI	: Plan Operativo Institucional.
TUPA	: Texto Único de Procedimientos Administrativos.
TICs	: Tecnologías de la Información y Comunicación
FUA	: Formato Único de Atención
FUAT	: Formato Único de Atención de Teleorientación y Telemonitoreo
HIS	: Hospital Information System
CI	: Consentimiento Informado
FUA	: Formato Único de Atención







8. DIAGRAMA DE PROCESO





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE TELESALUD

Tipo de Proceso	PROCESOS								Producto del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3 Procedimientos		
	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	
PROCESOS MISIONALES	PM01	ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA	PM01.06	Gestión de la Atención de Telesalud	PM01.06.01	Atención de Telemedicina	PM01.06.01-MAPRO-01	Atención Teleconsulta	Usuario Atendido
									Historia Clínica informatizada
									Registro de Información HIS/ Registro de atención/ FUA
									Registro de Formato Único de atención por Teleconsulta
									Recetas
									Informe Médico
									Solicitud del examen auxiliares
									Ficha de derivación
							Consentimiento informado y firmado		
							PM01.06.01-MAPRO-02	Atención Teleinterconsulta	Usuario Atendido
									Historia Clínica informatizada
									Registro de Información HIS/ Registro de atención/ FUA
Registro en el formato de Referencia / Contrareferencia									
PM01.06.01-MAPRO-03	Atención de Teleorientación	Registro de Formato Único de atención por Teleinterconsulta de respuesta							
		Orden de Interconsulta							
		Informe Médico							
		Consentimiento informado y firmado							
PM01.06.01-MAPRO-04	Atención de Telemonitoreo	Usuario Atendido							
		Registro de Atención							
		Registro de Información HIS							
		Registro de Base de datos							
PM01.06.02	Telecapacitación y Tele IEC							Profesional capacitado	
PM01.06.02	Telegestión							Población educada e informada	
								Solicitud de Telegestión efectuada	





### 8. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS

#### 8.1 Procedimiento: Atención de Teleconsulta

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE TELECONSULTA	CÓDIGO	PM01.06.01-MAPRO-01
		VERSIÓN	V.01

Datos Generales del Procedimiento	
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Brindar acceso a una persona usuaria a los servicios de salud mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) con la finalidad de reducir el diferimiento de las atenciones y cubrir la demanda de atención en salud.
<b>Alcance del Procedimiento</b>	La atención de teleconsulta inicia con la solicitud de cita por parte del Usuario, comprendiendo el desarrollo de la atención por el profesional de salud y registro de dicha atención, todo esto soportado a través de las tecnologías de la información, culminando con la impresión de los documentos generados y recepcionados por las áreas correspondientes en atención o almacenamiento de dichos documentos.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud</li> <li>• Decreto supremo N° 003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.</li> <li>• Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.</li> <li>• Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023</li> <li>• Resolución Ministerial N° 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> <li>• Resolución Jefatural N° 231-2017/SIS, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Registro de las prestaciones brindadas a asegurados en el marco de Telesalud SIS en IPRESS públicas.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Tecnología de la información y comunicación (TIC):</b> Es el conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistema de información interconectado y complementario.</p> <p><b>Profesional de la salud:</b> Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud que se ubica en un Centro de Salud brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por el usuario, a través del uso de TICs.</p> <p><b>Teleoperador:</b> Es el profesional que se encarga de atender al usuario por los mecanismos disponibles para agendar cita, apoyo a usuario en el uso de App "Citas HCH", activación de FUAs. El profesional tiene manejo en el sistema integrado del hospital cayetano Heredia, para poder agendar una cita a un usuario y activar FUAs.</p> <p><b>Técnico administrativo:</b> Es el profesional administrativo que tiene conocimiento del sistema SIGEHO V2 del hospital, debe conocer las áreas para derivar los documentos generados de la atención, en casos específicos puede cumplir la función de teleoperador luego de la capacitación respectiva.</p> <p><b>App Citas HCH:</b> Es una aplicación de citas médicas exclusivamente para los pacientes continuadores del hospital Cayetano Heredia, para que el</p>





	<p>paciente pueda generar su cita desde su dispositivo android y el día de su cita pueda acceder a su cita de teleconsulta.</p> <p><b>Anydesk:</b> es un programa de software de escritorio remoto que provee acceso remoto bidireccional entre computadoras personales y está disponible para todos los sistemas operativos.</p> <p><b>Coordinador de Telesalud y Telemedicina:</b> Médico a cargo de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.</p> <p><b>Seguro Integral de Salud:</b> es un organismo público ejecutor que brinda el aseguramiento público en salud en Perú, que no es compatible con usuarios de salud que ya posean un seguro de salud, incluido ESSALUD.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>TICs:</b> Tecnologías de la información y comunicación</p> <p><b>SIGEHO V2:</b> Sistema de gestión hospitalaria versión 2.0</p> <p><b>VPN:</b> Virtual Private Network" (Red privada virtual)</p> <p><b>FUA:</b> Formato unico de atención</p> <p><b>App Citas HCH:</b> Aplicativo Citas Hospital Cayetano Heredia</p> <p><b>SIS:</b> Seguro Integral de Salud</p> <p><b>CI:</b> Consentimiento informado</p> <p><b>HIS:</b> Hospital Information System</p>

Requisitos para Iniciar el Procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Usuario solicita cita	SIGEHO V2

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable del Puesto
1	Usuario solicita cita.			
	<b>¿Usa aplicativo?</b>			
	<b>Si: Pasa a la actividad 7.</b> <b>No: Pasa a la actividad 2.</b>			
2	Solicita cita por Llamada telefónica, whatsapp, ventanilla de admisión			
3	Verificar datos del paciente: Nombre, DNI		Oficina de Estadística e Informática	Operador 1
	<b>¿Cumple criterios de la atención?</b>			
	<b>Si: Pasa a la actividad 6.</b> <b>No: Pasa a la actividad 4</b>			
4	Informar el motivo por el que no se le da la cita para Teleconsulta		Oficina de Estadística e Informática	Operador 1
5	Indicar comunicarse con 113, FIN		Oficina de Estadística e Informática	Operador 1
6	Agendar cita en sistema SIGEHO V2. Pasa a la actividad 8	SIGEHO V2	Oficina de Estadística e Informática	Operador 1
7	Solicita cita por App Citas HCH			
8	Recibe link de videollamada en aplicativo citas HCH			
9	Activar FUAs de usuarios al inicio del turno del teleespecialista	SIGEHO V2		Operador 2





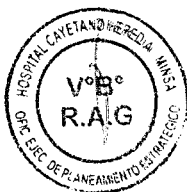
PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital  
Cayetano HerediaMANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE  
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE TELESALUD

Versión: V 01

10	Llamar a usuario para apoyo en ingreso a APP citas HCH		Oficina de Estadística e Informática	
11	Aperturar Anydesk, VPN y sistema SIGEHO V2	SIGEHO V2- Lista de pacientes	Departamento Asistencial	Profesional de la salud
12	Apertura de sala videollamada	APP citas HCH		
	¿Usuario tiene acceso al APP citas HCH?			
	Si: Pasa a la siguiente pregunta. No: pasa a la actividad 14			
	¿Usuario se conecta durante su turno?			
	Si: Pasa a la actividad 17. No: pasa a la actividad 13			
13	Informar a operadora no conexión del paciente, fin		Departamento Asistencial	Profesional de la salud
14	Establecer comunicación vía telefónica		Oficina de Estadística e Informática	Operador 2
	¿Usuario responde?			
	Si: Pasa a la actividad 16. No: pasa a la actividad 15			
15	Informar a médico que usuario no contesta llamada telefónica, fin		Oficina de Estadística e Informática	Operador 2
16	Transferir llamada al profesional de salud			
17	Aceptar paciente e inicia la Teleconsulta		Departamento Asistencial	Profesional de la salud
18	Generar receta, órdenes y/o interconsulta, brindar indicaciones	Receta, ordenes y/o interconsulta		
	¿Requiere evaluación presencial?			
	Si: Pasa a la actividad 19. No: se realiza la siguiente pregunta			
19	Llenar hoja de derivación e indicar al paciente solicitar cita presencial		Departamento asistencial	Profesional de salud
	¿Paciente requiere reevaluación?			
	Si: Pasar al procedimiento Agenda cita para reevaluación. No: fin.			
	Procedimiento de "Agenda cita para reevaluación"	SIGEHO V2	Departamento asistencial	Profesional de salud
20	Imprimir documentos generados y eliminar FUAS no atendidas al terminar el turno del Profesional de salud	Receta farmacológica, Orden de laboratorio, Orden de radiodiagnóstico, Orden de derivación, Orden de interconsulta, Informe Médico, Ficha de	Oficina de estadística e informática	Operador 2





		Derivación, FUA, HIS		
	¿Es atención remota?			
	Si: Pasa a la actividad 20. No: pasar a la actividad 21			
20	Firmar documentos generados		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Coordinador de Telesalud y Telemedicina
21	Firmar documentos generados		Departamento asistencial	Profesional de salud
	Recoger documentos		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
22	Enviar documentos a las áreas correspondientes	Receta farmacológica: Farmacia, Orden de Laboratorio: Laboratorio, Orden de radiodiagnóstico, Informe médico: Radiodiagnóstico, o, Interconsultas, Ficha de derivación y HIS: Admisión, FUA: SIS	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
23	Recepción de documentos por las áreas correspondientes, fin.			

<b>Otros</b>	
Procesos Relacionados	PM01.01 Gestión de la Articulación prestacional
	PM02.01 Atención de Soporte al Diagnóstico
	PM02.02 Atención de Soporte al Tratamiento
	PM01.03 Atención Ambulatoria
Anexos :	Diagrama de Flujo de Teleconsulta



9

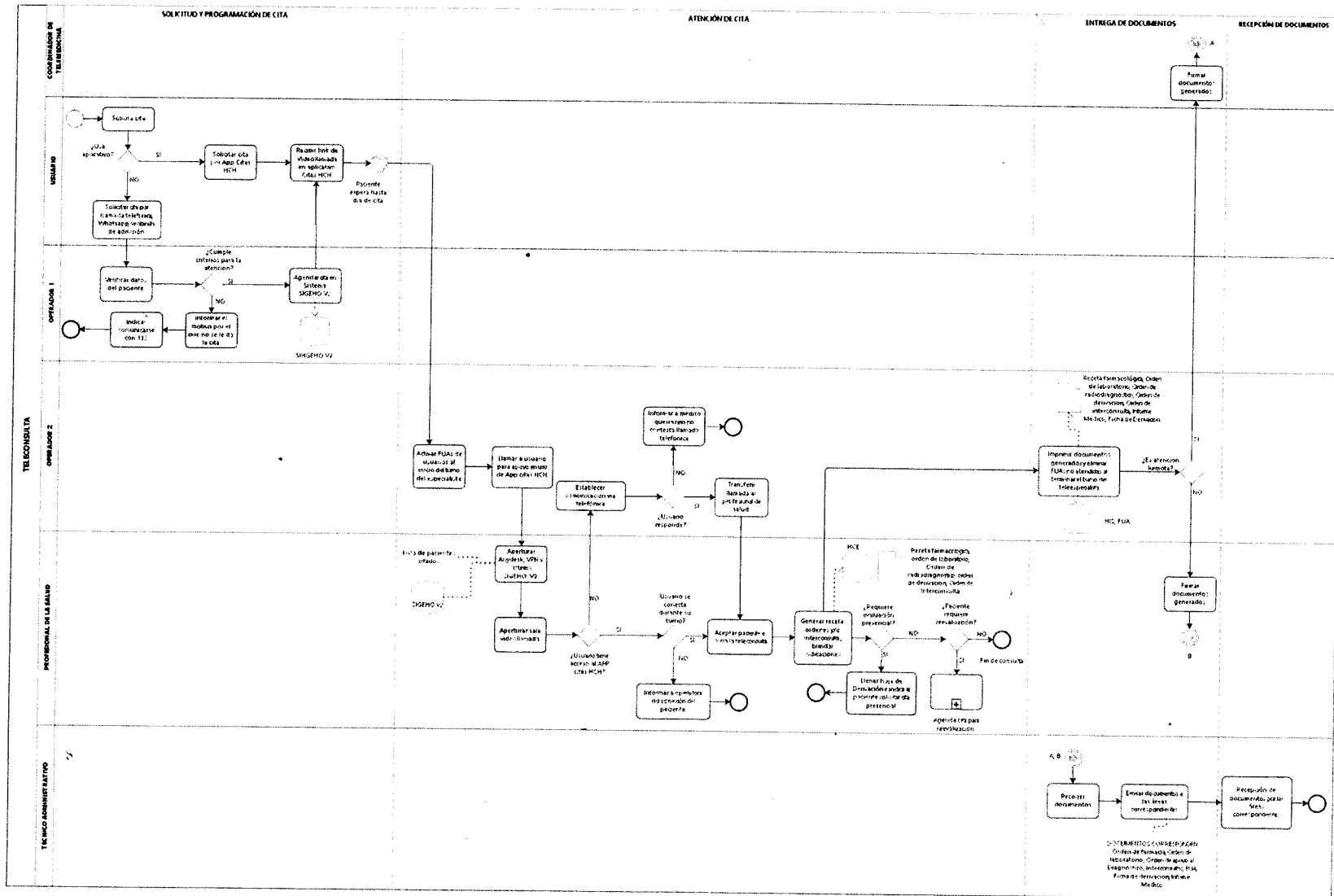
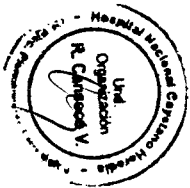




Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Paola Inés Mendoza Santayana	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	  HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DIRECCIÓN GENERAL DRA. PAOLA INÉS MENDOZA SANTAYANA CMP 47162 RNE 26198 Jefa de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina <i>06/06/22</i>	
	Juana Delia Quenaya Tacuri	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	  J. Delia Quenaya Tacuri MEDICO CIRUJANO C M P 78140 <i>06/06/22</i>	
Revisado por:	Rosa Canseco Vergara	Unidad Funcional Organización	  MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA ROSA CANSECO VERGARA JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO <i>10/06/22</i>	
	Roxana Alarcón Guizado	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Cayetano Heredia	  MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Econ. Roxana Jacqueline Alarcon Guizado DIRECTORA EJECUTIVA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO REG. CEL N° 08618 <i>10/06/22</i>	
Aprobado por:	José Antonio Proaño Bernaola	Dirección General	  MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DR. JOSÉ ANTONIO PROAÑO BERNAOLA DIRECTOR GENERAL CMP 43343 RNE 26116 <i>06/06/22</i>	

Control de Cambios		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
V.01		





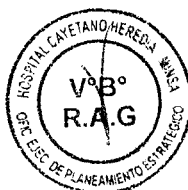
MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
 DR. JOSÉ ANTONIO PROANO BERNAOLA  
 DIRECTOR GENERAL  
 C.M.P. 12345 - P.N.E. 25340





**Procedimiento: PM01.06.01.01 Atención Teleconsulta**

Código del indicador	PM01.06.01-MAPRO-01 - FID.01
Proceso	PM01.06.01-MAPRO-01: Atención Teleconsulta
Objetivo	Brindar atención en Teleconsulta de forma oportuna y accesible a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad
Indicador	Eficacia en la realización de Teleconsultas
Finalidad del indicador	Medir la eficacia en la realización de Teleconsultas.
Tipo de Indicador	Eficacia.
Formula	(Número de Teleconsultas realizadas / Nro de Teleconsultas Programadas) * 100%
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	Comparar la información de la programación y ejecución del periodo correspondiente al año anterior.
Meta	Lograr un porcentaje de ejecución mayor al 80%.
Fuente de Datos	Base de datos de Teleconsulta.
Responsable	Jefe Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.

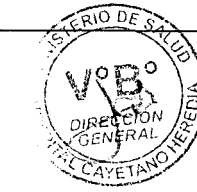
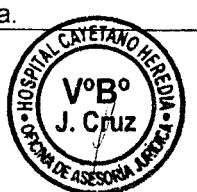
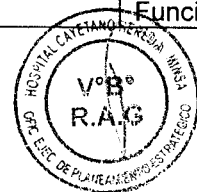




8.2 Procedimiento: Atención de Teleinterconsulta Síncrona y Asíncrona

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE TELEINTERCONSULTA SÍNCRONA Y ASÍNCRONA	CÓDIGO	PM01.06.01-MAPRO-02
		VERSIÓN	V.01

Datos Generales del Procedimiento	
Objetivo del Procedimiento	Cubrir de forma eficiente la brecha de especialistas en las IPRESS de menor resolución con el fin de brindar un servicio de salud oportuno, reducir el diferimiento en las atenciones y los costos.
Alcance del Procedimiento	La atención de teleinterconsulta inicia con la solicitud de una interconsulta, comprendiendo la atención de dicha solicitud, el desarrollo de la atención por el profesional de salud y registro de dicha atención, todo esto soportado a través de las tecnologías de la información, culminando con la impresión de los documentos generados y recepcionados por las áreas correspondientes en atención y/o almacenamiento de dichos documentos.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud</li> <li>Decreto supremo N° 003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.</li> <li>Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.</li> <li>Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023</li> <li>Resolución Ministerial N° 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> <li>Resolución Jefatura N° 231-2017/SIS, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Registro de las prestaciones brindadas a asegurados en el marco de Telesalud SIS en IPRESS públicas.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Tecnología de la información y comunicación (TIC):</b> Es el conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistema de información interconectado y complementario.</p> <p><b>Teleinterconsulta:</b> comunicación a distancia entre un personal de la salud y un profesional de la salud (médico, enfermera, obstetra, psicólogo, odontólogo, nutricionista, entre otros), quien brindará las recomendaciones para un tratamiento.</p> <p><b>Profesional de la salud:</b> Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud que se ubica en un Centro de Salud brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por el usuario, a través del uso de TICs.</p> <p><b>IPRESS Consultora:</b> Institución Prestadora de Servicios de Salud registrada con el servicio de Telesalud en el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-RENIPRESS que cuenta con tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y Brinda servicios de Telemedicina a las IPRESS consultantes.</p> <p><b>IPRESS Consultante:</b> Institución Prestadora de Servicios de Salud ubicada principalmente en un área geográfica con limitaciones de acceso o capacidad resolutoria, y que cuenta tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), a fin de acceder a servicios de telemedicina de una o más IPRESS consultoras.</p> <p><b>Coordinador de Telesalud y Telemedicina:</b> Médico a cargo de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.</p>

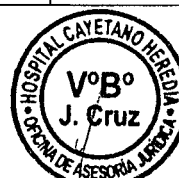
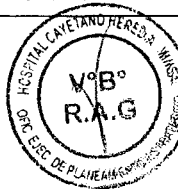




	<p><b>Técnico administrativo:</b> Es el profesional administrativo que tiene conocimiento del sistema SIGEHO V2 del hospital, debe conocer las áreas para derivar los documentos generados de la atención, en casos específicos puede cumplir la función de teleoperador luego de la capacitación respectiva.</p> <p><b>Ingeniero informático:</b> Profesional de la rama de la ingeniería que aplica los fundamentos de la ciencia de la computación, la ingeniería en computadores, la ingeniería de sistemas de información, la ingeniería de software y la ingeniería de redes y comunicaciones, para el desarrollo de soluciones integrales de cómputo y comunicaciones, capaces de procesar información de manera automática.</p> <p><b>Anydesk:</b> es un programa de software de escritorio remoto que provee acceso remoto bidireccional entre computadoras personales y está disponible para todos los sistemas operativos.</p> <p><b>Seguro Integral de Salud:</b> es un organismo público ejecutor que brinda el aseguramiento público en salud en Perú, que no es compatible con usuarios de salud que ya posean un seguro de salud, incluido ESSALUD.</p>
<p><b>Siglas</b></p>	<p><b>TICs:</b> Tecnologías de la información y comunicación  <b>SIGEHO V2:</b> Sistema de gestión hospitalaria versión 2.  <b>FUA:</b> Formato único de atención  <b>SIS:</b> Seguro Integral de Salud  <b>CI:</b> Consentimiento informado  <b>HIS:</b> Hospital Information System</p>

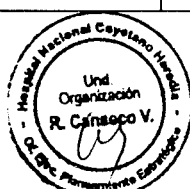
Requisitos para Iniciar el Procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	IPRESS consultante envía Solicitud de teleinterconsulta	IPRESS consultante envía Solicitud de teleinterconsulta

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable del Puesto
1	Revisar la solicitud de teleinterconsulta de IPRESS consultante		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
	<b>¿Cumple con requisitos? (Consentimiento informado, FAT solicitud, datos clínicos del paciente)</b>			
	<b>Si: Pasa a actividad 3. No: pasa a la actividad 2</b>			
2	Responder correo con observaciones, fin		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
3	Revisar el rol de programación y Coordina interconsulta		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
4	Aperturar HCE e ingresar datos completos	HCE	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
	<b>¿Es Síncrona?</b>			





	<b>Si: Pasa a la actividad 5. No: pasa a la actividad 22</b>			
5	Enviar link de videoconferencia a teleconsultante y teleconsultor con fecha y hora		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
6	Verificar funcionamiento del sistema para la interconsulta		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
7	Aperturar la sala de videoconferencia			
8	Aperturar SIGEHO e ingresar a la videoconferencia		Departamento asistencial	Profesional de la salud
	<b>¿Consultante se conecta durante su turno?</b>			
	<b>Si: Pasa a la actividad 10. No: Pasa a la actividad 9</b>			
9	Registrar en el sistema no ingreso del Teleinterconsultante, FIN.		Departamento asistencial	Profesional de la salud
10	Realizar la videoconferencia con Teleinterconsultante		Departamento asistencial	Profesional de la salud
11	Evaluar el caso y emitir el diagnóstico		Departamento asistencial	Profesional de la salud
12	Generar documentos	HIS, FUA, FAT de respuesta	Departamento asistencial	Profesional de la salud
13	Imprimir los documentos recibidos	FAT solicitud, consentimiento informado	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
	<b>¿Médico remoto?</b>			
	<b>Si: Pasa a actividad 14. No: pasa a la actividad 16</b>			
14	Imprimir documentos generados		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
15	Firmar documentos generados. Pasa a la actividad 18	FAT de respuesta, FUA	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Coordinador de Telesalud y Telemedicina
16	Imprimir documentos generados		Departamento asistencial	Profesional de la salud
17	Firmar documentos generados	FAT de respuesta, FUA	Departamento asistencial	Profesional de la salud
18	Recoger documentos	HIS, FUA, FAT de respuesta, FAT solicitud, consentimiento informado	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
18	Escanear FAT respuesta		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
19	Enviar documentos a las áreas correspondientes	FAT de respuesta	Unidad Funcional	Técnico administrativo





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Cayetano Heredia

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE TELESALUD

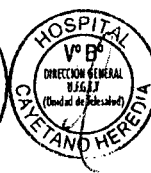
Versión: V 01

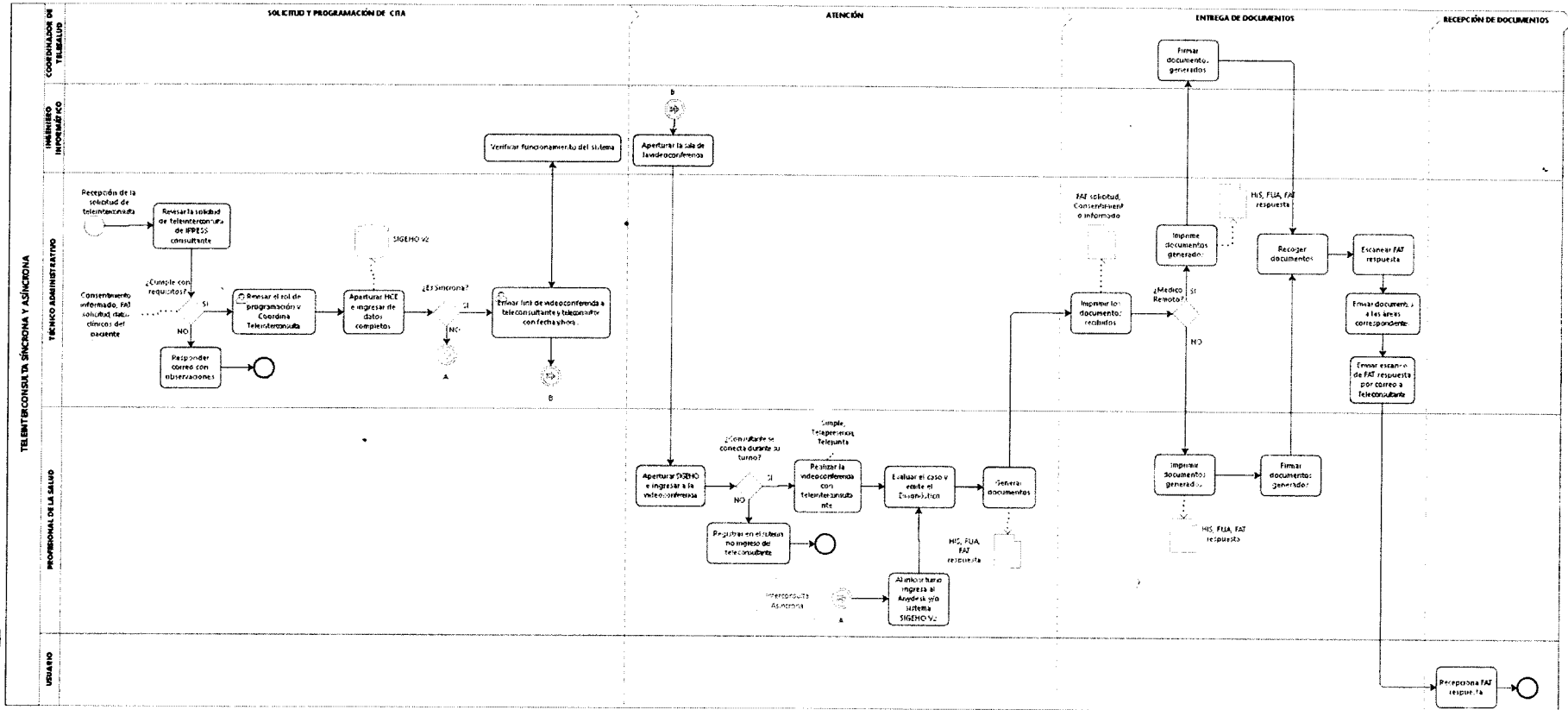
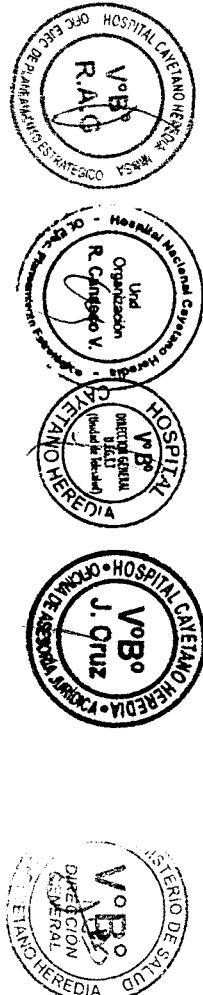
			Telesalud y Telemedicina	
20	Enviar escaneo de FAT respuesta por correo a Teleconsultante	FAT de respuesta	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
21	Recepcionar FAT respuesta, FIN	FAT de respuesta	IPRESS remota	Profesional de la salud
22	Ingresar al Anydesk y/o sistema SIGEHO V2 al iniciar el turno. Pasar a la actividad 11		Departamento asistencial	Profesional de la salud

<b>Otros</b>	
Procesos Relacionados	PM01.01 Gestión de la Articulación prestacional PM02.01 Atención de Soporte al Diagnóstico PM02.02 Atención de Soporte al Tratamiento PM01.03 Atención Ambulatoria
Anexos:	Diagrama de Flujo de Teleinterconsulta

<b>Aprobación</b>				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Paola Inés Mendoza Santayana	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DIRECCIÓN GENERAL DRA. PAOLA INÉS MENDOZA SANTAYANA CMP 47162 RNE 26198 Jefe de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	06/06/22
	Juana Delia Quenaya Tacuri	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 J. Delia Quenaya Tacuri MEDICO CIRUJANO C M P 78140	06/06/22
<b>Revisado por:</b>	Rosa Canseco Vergara	Unidad Funcional Organización	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA ROSA CANSECO VERGARA JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	10/06/22
	Roxana Alarcón Guizado	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Cayetano Heredia	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Roxana Jacqueline Alarcon Guizado DIRECTORA EJECUTIVA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO REG. CEN. N° 08616	10/06/22
<b>Aprobado por:</b>	José Antonio Proaño Bernaola	Dirección General	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DR. JOSÉ ANTONIO PROAÑO BERNAOLA DIRECTOR GENERAL CMP 43340 RNE 25440	

<b>Control de Cambios</b>		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
V.01		







**Procedimiento: PM01.06.01.02 Atención Teleinterconsulta Síncrona y Asíncrona**

Código del indicador	PM01.06.01-MAPRO-02 - FID.01
Proceso	PM01.06.01-MAPRO-02: Atención Teleinterconsulta Síncrona y Asíncrona
Objetivo	Brindar atención en Teleinterconsulta de forma oportuna y accesible a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad
Indicador	Eficacia en la realización de Teleinterconsultas
Finalidad del indicador	Medir la eficacia en la realización de Teleinterconsultas.
Tipo de Indicador	Eficacia.
Formula	(Número de Teleinterconsultas realizadas / Nro de Teleinterconsultas Programadas) * 100%
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	Comparar la información de la programación y ejecución del periodo correspondiente al año anterior
Meta	Lograr un porcentaje de ejecución mayor al 75%.
Fuente de Datos	Base de datos de Teleinterconsulta.
Responsable	Jefe Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.





### 8.3 Procedimiento: Atención de Teleorientación Síncrona y Asíncrona

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE TELEORIENTACIÓN SÍNCRONA Y ASÍNCRONA	CÓDIGO	PM01.06.01-MAPRO-03
		VERSIÓN	V.01

Datos Generales del Procedimiento	
Objetivo del Procedimiento	Brindar consejería y asesoría en diferentes especialidades mediante las tecnologías de la información y comunicación (TIC) con el fin de cubrir la demanda de orientación en salud, reducir el diferimiento de las atenciones; así como reducir costos.
Alcance del Procedimiento	Desde solicitud de teleorientación por parte del usuario hasta el registro de diagnóstico y recomendaciones en la plataforma web.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud</li> <li>Decreto supremo N° 003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.</li> <li>Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.</li> <li>Resolución Ministerial N° 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> <li>Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023</li> <li>Resolución Ministerial N° 117-2020-MINSA. Directiva para la implementación y desarrollo de los servidores de telemedicina síncrona y asíncrona</li> <li>Resolución Jefatural N° 231-2017/SIS, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Registro de las prestaciones brindadas a asegurados en el marco de Telesalud SIS en IPRESS públicas.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Tecnología de la información y comunicación (TIC):</b> Es el conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistema de información interconectado y complementario.</p> <p><b>Teleatiendo:</b> Plataforma web creado por el MINSA, donde el usuario puede registrar su consulta relacionada a salud para que un profesional de salud lo atienda.</p> <p><b>Profesional de la salud:</b> Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud que se ubica en un Centro de Salud brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por el usuario, a través del uso de TICs.</p> <p><b>Ingeniero informático:</b> Profesional de la rama de la ingeniería que aplica los fundamentos de la ciencia de la computación, la ingeniería en computadores, la ingeniería de sistemas de información, la ingeniería de software y la ingeniería de redes y comunicaciones, para el desarrollo de soluciones integrales de cómputo y comunicaciones, capaces de procesar información de manera automática.</p>
Siglas	<p><b>TICs:</b> Tecnologías de la información y comunicación</p> <p><b>FUA:</b> Formato único de atención</p> <p><b>FUAT:</b> Formato Único de Atención de Teleorientación y Telemonitoreo</p> <p><b>HIS:</b> Hospital Information System</p>



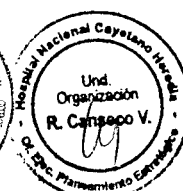




Requisitos para Iniciar el Procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Usuario solicita teleorientación en plataforma Web de Teleatiendo – Minsa	Plataforma web Teleatiendo – Minsa

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable del Puesto
1	Recepcionar solicitud virtual por plataforma web Teleatiendo–Minsa		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
2	Ingresar a la plataforma web, revisar lista de pacientes y asignar las solicitudes de acuerdo a especialidad		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
3	Ingresar a la plataforma web al iniciar su turno		Departamento asistencial	Profesional de la salud
	<b>¿Es Síncrona?</b>			
	<b>Si: Pasa a la actividad 5. No: pasa a la actividad 4</b>			
4	Revisar las solicitudes. Pasar a la actividad 9.		Departamento asistencial	Profesional de la salud
5	Aperturar su lista de pacientes		Departamento asistencial	Profesional de la salud
6	Llamar al número celular de cada usuario hasta 3 veces		Departamento asistencial	Profesional de la salud
	<b>¿Contesta el paciente?</b>			
	<b>Si: Pasa a la actividad 8. No: pasa a la actividad 7</b>			
7	Ingresar a la plataforma web "no contestó", fin		Departamento asistencial	Profesional de la salud
8	Brindar consejería y asesoría al usuario		Departamento asistencial	Profesional de la salud
9	Registrar diagnóstico y recomendaciones en la plataforma web, fin	HIS, FUA, FUAT	Departamento asistencial	Profesional de la salud

Otros	
Procesos Relacionados	PM01.01 Gestión de la Articulación prestacional PM01.03 Atención Ambulatoria
Anexos :	Diagrama de Flujo de Teleorientación

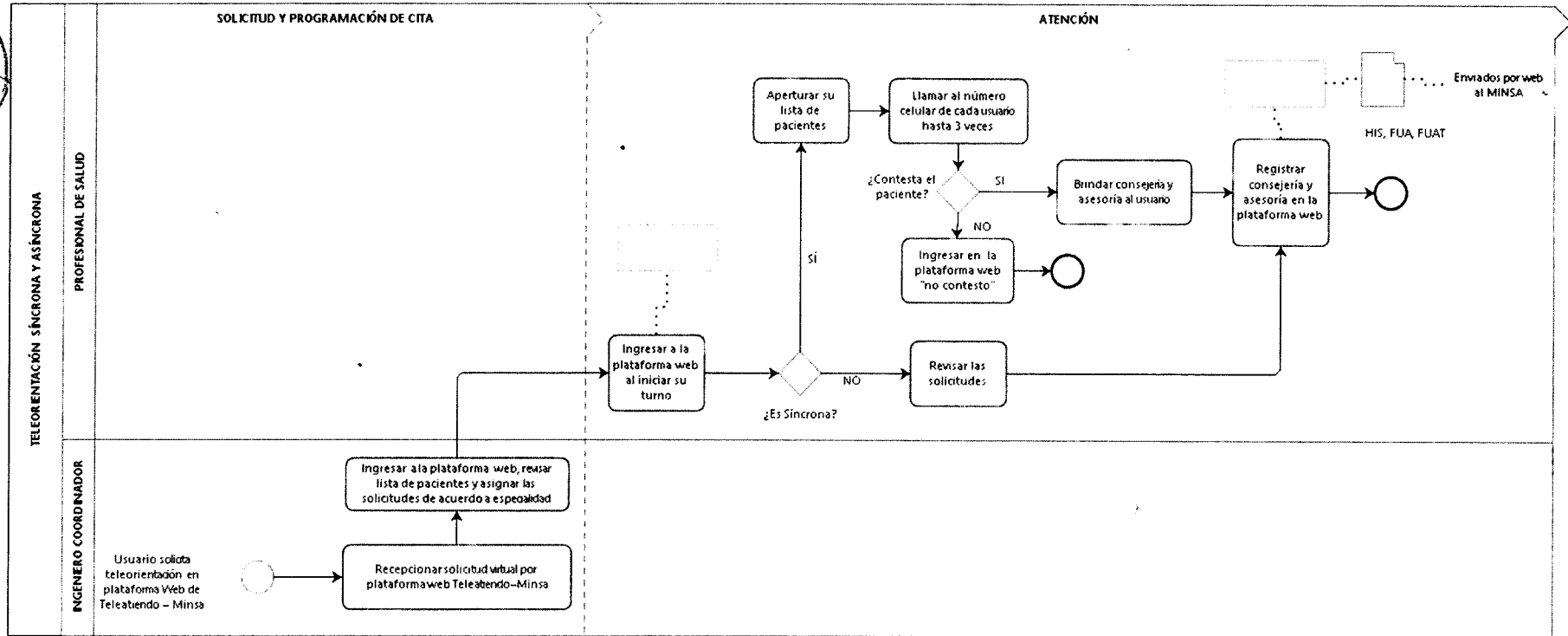
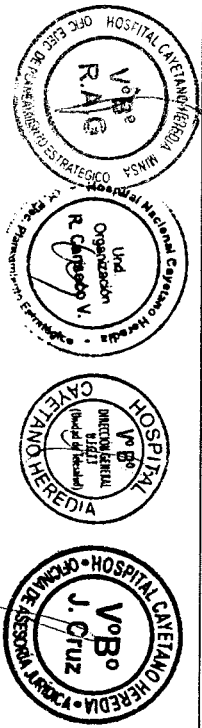




Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Paola Inés Mendoza Santayana	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DIRECCION GENERAL DR. PAOLA INES MENDOZA SANTAYANA CMP 47192 RNE 26198 Jefe de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	06/06/22
	Juana Delia Quenaya Tacuri	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 J. Delia Quenaya Tacuri MEDICO CIRUJANO C M P 78140	06/06/22
Revisado por:	Rosa Canseco Vergara	Unidad Funcional Organización	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA ROSA CANSECO VERGARA JEFE UNIDAD DE ORGANIZACION OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	10/06/22
	Roxana Alarcón Guizado	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Cayetano Heredia	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Roxana Jacqueline Alarcón Guizado DIRECTORA EJECUTIVA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO REG. C.E.E. 06616	10/06/22
Aprobado por:	José Antonio Proaño Bernaola	Dirección General	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DR. JOSE ANTONIO PROAÑO BERNAOLA DIRECTOR GENERAL CMP 11209 RNE 26133	

Control de Cambios		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
V.01		







**Procedimiento: PM01.06.01.03 Atención Teleorientación Síncrona y Asíncrona**

Código del indicador	PM01.06.01-MAPRO-03- FID.01
Proceso	PM01.06.01-MAPRO-03: Atención Teleorientación Síncrona y Asíncrona
Objetivo	Brindar atención en Teleorientación de forma oportuna y accesible a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad
Indicador	Eficacia en la realización de Teleorientación
Finalidad del indicador	Medir la eficacia en la realización de Teleorientación.
Tipo de Indicador	Eficacia.
Formula	(Número de Teleorientaciones realizadas / Nro. de Teleorientaciones Programadas) * 100%
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	Comparar la información de la programación y ejecución del periodo correspondiente al año anterior
Meta	Lograr un porcentaje de ejecución mayor al 65%.
Fuente de Datos	Base de datos de Teleorientación.
Responsable	Jefe Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.





### 8.4 Procedimiento: Atención de Telemonitoreo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE TELEMONITOREO	CÓDIGO	PM01.06.01-MAPRO-04
		VERSIÓN	V.01

Datos Generales del Procedimiento	
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Brindar seguimiento, control y monitoreo mediante el uso de las TICs a pacientes que requieren contacto con personal de salud continuo por un tiempo determinado.
<b>Alcance del Procedimiento</b>	Desde la recepción de la lista de pacientes que necesitan seguimiento hasta la actualización de base de datos en el sistema.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud</li> <li>Decreto supremo N° 003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.</li> <li>Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.</li> <li>Resolución Ministerial N° 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> <li>Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Tecnología de la información y comunicación (TIC):</b> Es el conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistema de información interconectado y complementario.</p> <p><b>Profesional de salud:</b> Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud que se ubica en un Centro de Salud brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por el usuario, a través del uso de TICs.</p> <p><b>Técnico administrativo:</b> Es el personal administrativo que tiene conocimiento del sistema SIGEHO V2 del hospital, debe conocer las áreas para derivar los documentos generados de la atención, en casos específicos puede cumplir la función de teleoperador luego de la capacitación respectiva.</p> <p><b>Base de datos:</b> Servidores del Hospital Cayetano Heredia, se distribuye con Google drive.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>TICs:</b> Tecnologías de la información y comunicación</p> <p><b>HIS:</b> Hospital Information System</p>

Requisitos para Iniciar el Procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Lista de paciente que necesitan seguimiento: proporcionada por departamentos, oficinas o unidades	Lista de pacientes que necesitan seguimiento

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable del Puesto





1	Recibir y revisar las listas para Telemonitoreo	Base de datos	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
2	Confirmar datos e informar al paciente	Base de datos	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
3	Registrar datos y asignar seguimiento	Base de datos	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Técnico administrativo
3	Recibir lista de Telemonitoreo		Departamento asistencial	Profesional de salud
4	Llamar al número celular del usuario hasta 3 veces		Departamento asistencial	Profesional de salud
	¿Usuario contesta?			
	<b>Si: Pasa a actividad 6. No: pasa a actividad 5</b>			
5	Informar en base de datos que usuario no contesta, FIN		Departamento asistencial	Profesional de salud
6	Iniciar el Telemonitoreo		Departamento asistencial	Profesional de salud
7	Emitir el diagnóstico, recomendaciones y tratamiento	Formato establecido	Departamento asistencial	Profesional de salud
	¿Paciente de alta?			
	<b>Si: Pasa a actividad 9. No: pasa a actividad 8</b>			
8	Brindar indicaciones de acuerdo con el estado del paciente e indicar próxima cita, FIN		Departamento asistencial	Profesional de salud
9	Brindar indicaciones de alta		Departamento asistencial	Profesional de salud
10	Actualizar base de datos, FIN.	Base de datos	Departamento asistencial	Profesional de salud

<b>Otros</b>	
Procesos Relacionados	PM01.01 Gestión de la Articulación prestacional PM01.03 Atención Ambulatoria
Anexos :	Diagrama de Flujo de Telemonitoreo

<b>Aprobación</b>				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Paola Inés Mendoza Santayana	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 DR. PAOLA INÉS MENDOZA SANTAYANA CMP 47162 RNE 26198 Jefa de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	06/10/2022

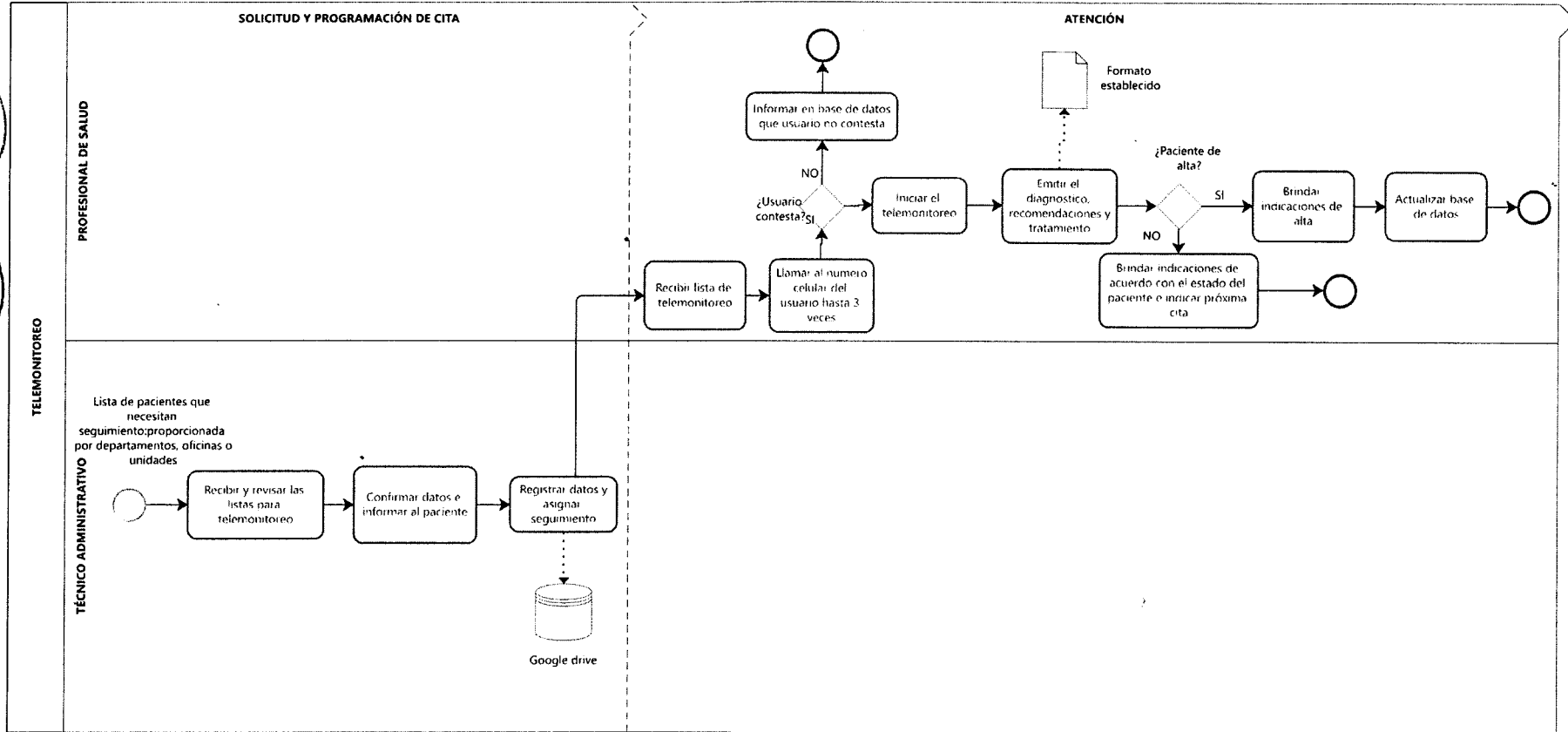




	Juana Delia Quenaya Tacuri	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 J. Delia Quenaya Tacuri MEDICO CIRUJANO C M P 78140 06/06/22
Revisado por:	Rosa Canseco Vergara	Unidad Funcional Organización	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA ROSA CANSECO VERGARA JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO 10/06/22
	Roxana Alarcón Guizado	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Cayetano Heredia	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Econ. Roxana Jacqueline Alarcon Guizado DIRECTORA EJECUTIVA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO REG. CEL N° 08616 10/06/22
Aprobado por:	José Antonio Proaño Bernaola	Dirección General	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DR. JOSÉ ANTONIO PROAÑO BERNAOLA DIRECTOR GENERAL C.M.P. 43348 R.N.E. 25540

Control de Cambios		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
V.01	.	



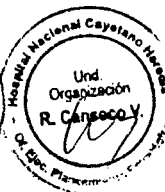






Proceso: PM01.06.01.04 Atención Telemonitoreo

Código del indicador	PM01.06.01-MAPRO-04 - FID.01
Proceso	PM01.06.01-MAPRO-04: Atención Telemonitoreo
Objetivo	Brindar atención en Telemonitoreo de forma oportuna y accesible a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad
Indicador	Eficacia en la realización de telemonitoreo.
Finalidad del indicador	Medir la eficacia en la realización de Telemonitoreos.
Tipo de Indicador	Eficacia.
Formula	(Número de Telemonitoreos realizados / Nro. de Telemonitoreos Programadas) * 100%
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	Comparar la información de la programación y ejecución del periodo correspondiente al año anterior.
Meta	Lograr un porcentaje de ejecución mayor al 65%.
Fuente de Datos	Base de datos de Telemonitoreo
Responsable	Jefe Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.

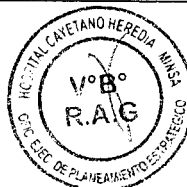




8.5 Procedimiento: Telecapacitación y TeleIEC

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TELECAPACITACIÓN Y TELEIEC	CÓDIGO	PM01.06.02
		VERSIÓN	V.01

Datos Generales del Procedimiento	
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	<p>Brindar acceso al personal de salud a capacitaciones mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación en temas de servicio de salud con el fin de fortalecer sus conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes.</p> <p>Brindar información, educación y comunicación mediante las TICs dirigida a la población con el fin de motivar estilos de vida saludable, cuidado de salud, familia y comunidad.</p>
<b>Alcance del Procedimiento</b>	Desde la recepción de lista de temas para hasta la presentación del video de la Telecapacitación en Redes sociales de la institución.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud</li> <li>• Decreto supremo N°003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N°1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.</li> <li>• Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> <li>• Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023</li> <li>• Resolución Ministerial N° 117-2020-MINSA. Directiva para la implementación y desarrollo de los servidores de telemedicina síncrona y asíncrona</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Tecnología de la información y comunicación (TIC):</b> Es el conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistema de información interconectado y complementario.</p> <p><b>Profesional de la salud:</b> Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud que se ubica en un Centro de Salud brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por el usuario, a través del uso de TICs.</p> <p><b>Ingeniero informático:</b> Profesional de la rama de la ingeniería que aplica los fundamentos de la ciencia de la computación, la ingeniería en computadores, la ingeniería de sistemas de información, la ingeniería de software y la ingeniería de redes y comunicaciones, para el desarrollo de soluciones integrales de cómputo y comunicaciones, capaces de procesar información de manera automática.</p> <p><b>Coordinador de Telesalud y Telemedicina:</b> Médico a cargo de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>TICs:</b> Tecnologías de la información y comunicación</p> <p><b>SIGEHO V2:</b> Sistema de gestión hospitalaria versión 2.0</p> <p><b>SIS:</b> Seguro Integral de Salud</p> <p><b>HIS:</b> Hospital Information System</p>





Requisitos para Iniciar el Procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de temas para Telecapacitación obtenidas por encuesta</li> <li>• Lista de temas para TeleIEC brindada por INFOSALUD MINSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Temas para Telecapacitación</li> <li>• INFOSALUD MINSA</li> </ul>

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable del Puesto
1	Proponer uno o más ponentes, según el tema que corresponde a la lista		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero Informático
2	Revisar propuesta de ponentes		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Coordinador de Telesalud y Telemedicina
4	Enviar invitación a ponentes.	Documento de invitación a ponentes	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero Informático
5	Coordinar fecha, hora de Telecapacitación o TeleIEC y crea link de Telecapacitación		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero Informático
6	Elaborar material visual-gráfico y difunde Telecapacitación o TeleIEC		INFOSALUD-MINSA	
7	Realizar Telecapacitación o TeleIEC		Departamento asistencial	Profesional de la Salud
8	Verificar conectividad y grabar la Telecapacitación o TeleIEC		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero Informático
9	Subir el video de la Telecapacitación o TeleIEC en Redes sociales de la institución, FIN		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero Informático

Otros	
Procesos Relacionados	PM01.01 Gestión de la Articulación prestacional PM02.01 Atención de Soporte al Diagnóstico PM02.02 Atención de Soporte al Tratamiento
Anexos :	Diagrama de Flujo de Telecapacitación

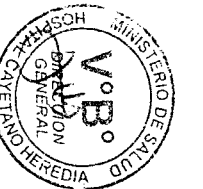
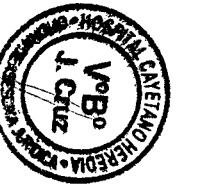
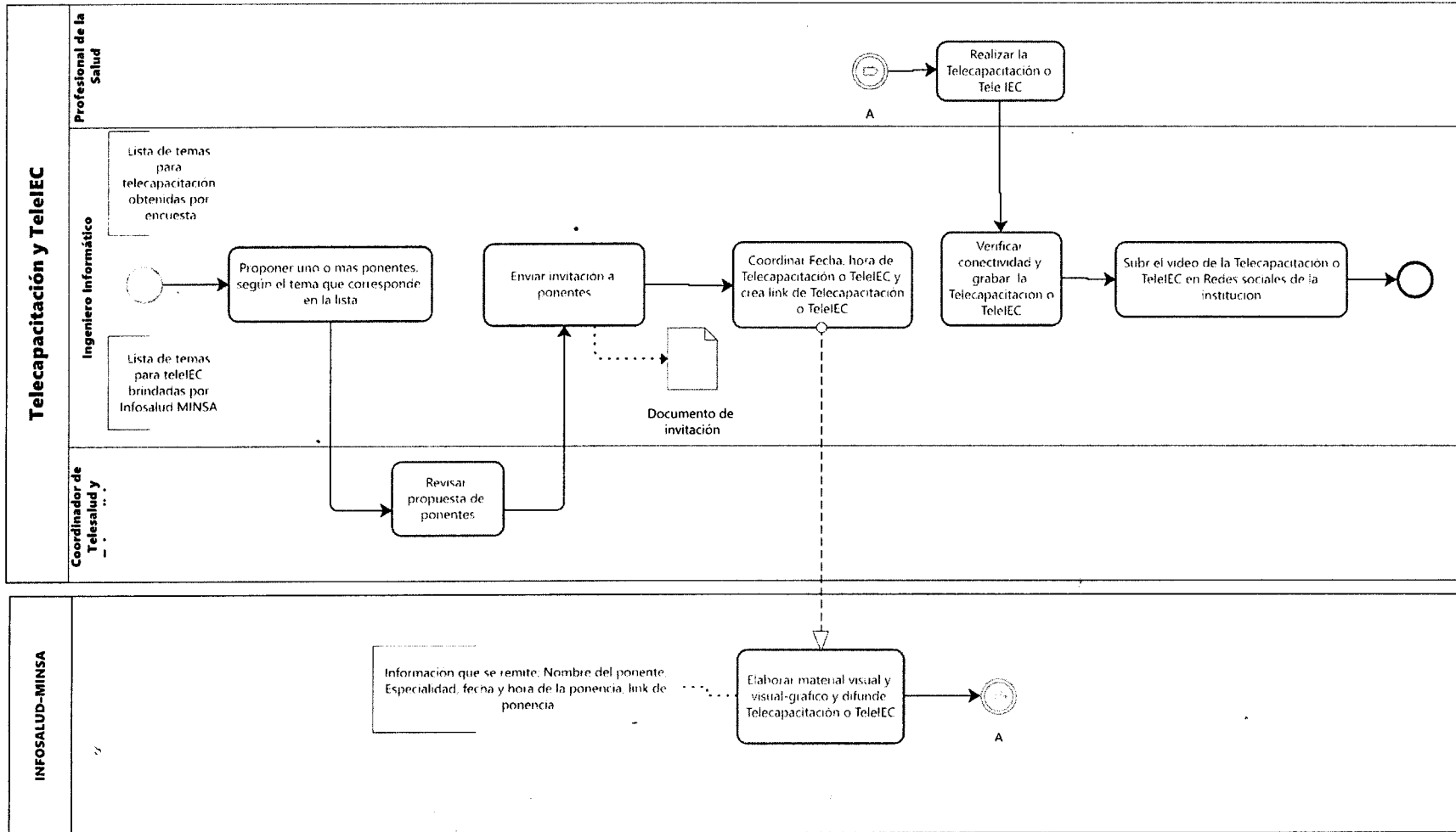




Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Paola Inés Mendoza Santayana	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DIRECCION GENERAL DRA. PAOLA INES MENDOZA SANTAYANA CMP 47162 RNE 26198 Jefa de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	06/06/22
	Juana Delia Quenaya Tacuri	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 J. Delia Quenaya Tacuri MEDICO CIRUJANO C M P 78140	06/06/22
Revisado por:	Rosa Canseco Vergara	Unidad Funcional Organización	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA ROSA CANSECO VERGARA JEFE UNIDAD DE ORGANIZACION OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	10/06/22
	Roxana Alarcón Guizado	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Cayetano Heredia	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Roxana Jacquelin Alarcón Guizado DIRECTORA EJECUTIVA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO SIG. 011 00 0046	10/06/22
Aprobado por:	José Antonio Proaño Bernaola	Dirección General	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DR. JOSE ANTONIO PROAÑO BERNAOLA DIRECTOR GENERAL C.M.P. 10007 RNE 10007	

Control de Cambios		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
V.01		

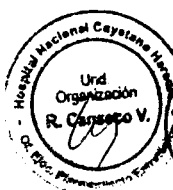






Procedimiento: PE01.06.02 Telecapacitación y TeleIEC

Código del indicador	PM01.06.02 - FID.01
Proceso	PM01.06.02: Telecapacitación y TeleIEC
Objetivo	Brindar Telecapacitaciones y TeleIECs de forma oportuna a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad
Indicador	Eficacia en la realización de telecapacitaciones y TeleIEC
Finalidad del indicador	Medir la eficacia en la realización de Telecapacitaciones y TeleIEC.
Tipo de Indicador	Eficacia.
Formula	(Número de Telecapacitaciones realizadas / Nro. de Telecapacitaciones Programadas) * 100% (Número de Tele IEC realizadas / Nro. de TeleIEC Programadas) * 100%
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	Comparar la información de la programación y ejecución del periodo correspondiente al año anterior.
Meta	Lograr un porcentaje de ejecución mayor al 75%.
Fuente de Datos	Base de datos de Telecapacitación y TeleIEC.
Responsable	Jefe Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.





8.6 Procedimiento: Telegestión

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TELEGESTIÓN	CÓDIGO	PM01.06.03
		VERSIÓN	V.01

Datos Generales del Procedimiento	
Objetivo del Procedimiento	Brindar apoyo a los procesos administrativos a distancia mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) facilitando el uso de las herramientas electrónicas y plataformas tecnológicas de soporte
Alcance del Procedimiento	Desde la recepción del formato de solicitud para realizar la Telegestión hasta la Recepción del formato con acuerdos arribados en la Telegestión por parte de la Unidad Funcional de Telesalud
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud</li> <li>Decreto supremo N°003-2019-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N°1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.</li> <li>Decreto supremo N°005-2021-SA que aprueba el reglamento de la Ley N°30421, Ley marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N°1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.</li> <li>Resolución Ministerial N°365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> <li>Resolución Ministerial N°1010-2020-MINSA que aprueba en Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023</li> <li>Resolución Ministerial N°117-2020-MINSA. Directiva para la implementación y desarrollo de los servidores de telemedicina síncrona y asíncrona</li> <li>Resolución Ministerial N°116-2020-MINSA que aprueba la Directiva administrativa N°284 MINSA-2020-DIGTEL Directiva de Telegestión para la implementación y desarrollo de Telesalud.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Tecnología de la información y comunicación (TIC):</b> Es el conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistema de información interconectado y complementario.</p> <p><b>Telegestión:</b> Aplicación de los principios, conocimientos y/o métodos de la gestión de salud, mediante el uso de las TIC, en la planificación, organización, dirección y control de los servicios de salud.</p> <p><b>Telegestor:</b> Personal del sector salud, que realiza telegestión en el marco de sus competencias, haciendo uso de las TIC y que tiene la responsabilidad de administrar y promover acciones destinadas al cumplimiento de la misión institucional.</p> <p><b>Ingeniero informático:</b> Profesional de la rama de la ingeniería que aplica los fundamentos de la ciencia de la computación, la ingeniería en computadores, la ingeniería de sistemas de información, la ingeniería de software y la ingeniería de redes y comunicaciones, para el desarrollo de soluciones integrales de cómputo y comunicaciones, capaces de procesar información de manera automática.</p> <p><b>Coordinador de Telesalud y Telemedicina:</b> Médico a cargo de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.</p>
Siglas	TICs: Tecnologías de la información y comunicación

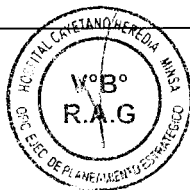
Requisitos para Iniciar el Procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente





1	Departamento u oficina que solicita Telegestión	Formato de solicitud para realizar Telegestión
---	---	--

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable del Puesto
1	Enviar solicitud para reunión de telegestión	Formato de solicitud para la telegestión con datos del telegestor solicitante	Departamento asistencial u oficina que solicita Telegestión	Personal de salud asistencial o administrativo
2	Aceptar el formato de solicitud para coordinar la Telegestión		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
3	Enviar el formato de solicitud al participante que responde la Telegestión	Vía electrónica	Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
4	Enviar el formato de solicitud al participante que responde la telegestión		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
5	Recibir solicitud y enviar confirmación	Formato de solicitud para la Telegestión con datos del telegestor que responde telegestión	Departamento asistencial u oficina que responde Telegestión	Personal de salud asistencial o administrativo
6	Recepcionar la confirmación, coordinar fecha y hora de la Telegestión y enviar confirmación.		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático
7	Recibir la confirmación, fecha, hora y link de sesión.	Correo con información de fecha y hora de videollamada	Departamento asistencial u oficina que solicita Telegestión	Personal de salud asistencial o administrativo
9	Participar en sesión de Telegestión		Departamento asistencial u oficina que responde Telegestión	Personal de salud asistencial o administrativo
10	Informar los acuerdos en el mismo formato al finalizar la Telegestión y enviar.	Formato de solicitud para la Telegestión con acuerdos	Departamento asistencial	Personal de salud asistencial o administrativo
11	Recepcionar el "Formato de Solicitud para Telegestión" con acuerdos. FIN		Unidad Funcional Telesalud y Telemedicina	Ingeniero informático







--	--	--	--

<b>Otros</b>	
Procesos Relacionados	
Anexos :	Diagrama de Flujo de Telegestión

<b>Aprobación</b>				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Paola Inés Mendoza Santayana	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DIRECCIÓN GENERAL DRA. PAOLA INÉS MENDOZA SANTAYANA CMP 47162 RNE 26198 Jefa de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	06/06/22
	Juana Delia Quenaya Tacuri	Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina	 J. Delia Quenaya Tacuri MEDICO CIRUJANO C M P 78140	06/06/22
<b>Revisado por:</b>	Rosa Canseco Vergara	Unidad Funcional Organización	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA ROSA CANSECO VERGARA JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	10/06/22
	Roxana Alarcón Guizado	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Cayetano Heredia	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Ejec. Roxana Jocelina Alarcón Guizado DIRECTORA EJECUTIVA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO SPO. 001 N° 00416	10/06/22
<b>Aprobado por:</b>	José Antonio Proaño Bernaola	Dirección General	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DR. JOSÉ ANTONIO PROAÑO BERNAOLA DIRECTOR GENERAL C.M.P. 39947 RNE 26240	

<b>Control de Cambios</b>		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
V.01		





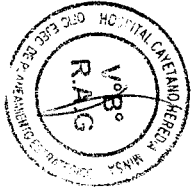
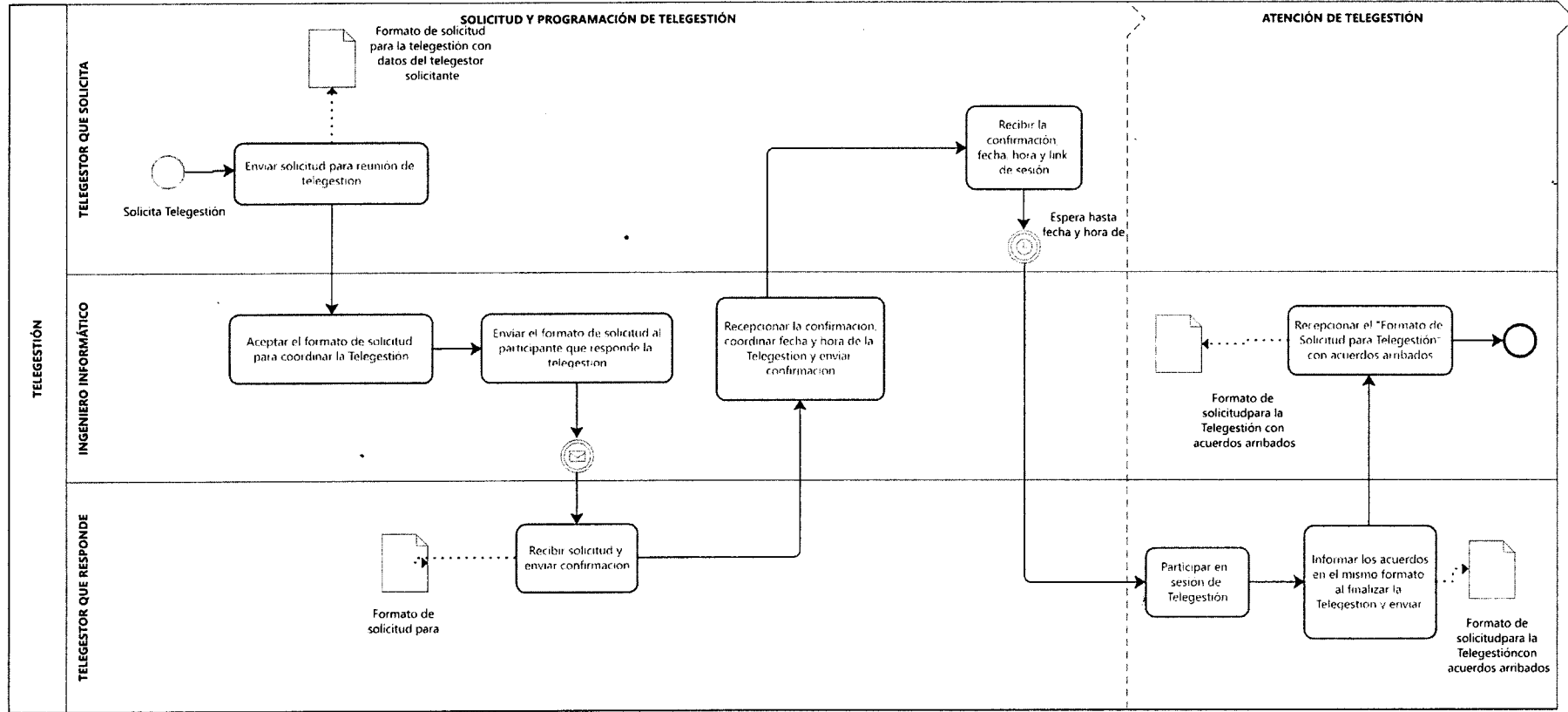
PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Cayetano Heredia

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE TELESALUD

Versión: V 01





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital  
Cayetano Heredia

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE  
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE TELESALUD

Versión: V 01

**Procedimiento: PE01.06.03 Telegestión**

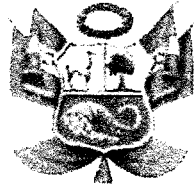
Código del indicador	PM01.06.03- FID.01
Proceso	PM01.06.03: Telegestión
Objetivo	Brindar el apoyo oportuno a los procesos administrativos a distancia.
Indicador	Eficacia en la realización de Telegestión.
Finalidad del indicador	Medir el nivel de respuesta de las solicitudes de Telegestión.
Tipo de Indicador	Eficacia.
Formula	(Número de sesiones de Telegestión ejecutadas / Número de sesiones de Telegestión solicitadas) * 100%
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	Comparar la información de la programación y ejecución del periodo correspondiente al año anterior.
Meta	Lograr un porcentaje de ejecución mayor al 80%.
Fuente de Datos	Base de datos de Telegestión.
Responsable	Jefe Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina.





# ANEXOS





## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 08 de Julio de 2022

**VISTO** el Expediente Nº 8668-2022, con el Memorando Nº 480-DG-Nº 161-2022-UFTT-HCH del Director General del Hospital Cayetano Heredia, el Informe Nº 065-2022-OEPE/HCH de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Informe Nº 572- 2022-OAJ. HCH, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Por lo que su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 1º de la Ley Nº 27658, que aprueba la Ley Marco de Modernización del Estado, establece que el Estado se encuentra en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades. Organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 028-2005-MTC, se aprobó el Plan Nacional de Telesalud, documento que establece las políticas y estrategias para el desarrollo de la Telesalud en el Perú, que tiene como objetivo principal desarrollar, implementar y difundir un Sistema Integrado de Telesalud (SIT), con la finalidad de integrar recursos de Salud y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC);

Que, a través de la Resolución Ministerial Nº 365-2005-MTC se aprobó la NTS Nº 067-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica en Telesalud", que tiene por finalidad contribuir a la descentralización e integración del Sistema de Salud del país y a la universalización de los servicios de salud con calidad, eficiencia y equidad, a través de la incorporación de la telesalud; teniendo como objetivo general, regular, mediante disposiciones técnico administrativas, las aplicaciones de la telesalud en la gestión y acciones de información, educación y comunicación (IEC) en los servicios de salud, así como las prestaciones de servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina;

Que, a través de la Ley Nº 30421 se aprobó la Ley Marco de Telesalud, la misma que a través de su artículo 1º establece que el objeto de la norma es establecer los lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la telesalud como una estrategia de prestación de servicios de salud, a fin de mejorar su eficiencia y calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el sistema nacional de salud;



Que, asimismo, el literal a) del artículo 3° de la norma anteriormente acotada, modificado por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1303, define a la Telesalud como el servicio de salud a distancia prestado por personal de salud competente a través de las Tecnologías de la información y de la Comunicación – TIC para lograr que estos servicios y sus relacionados sean accesibles y principalmente a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutive;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA "Lineamientos para la implementación de gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud";

Que, con Decreto Supremo N° 003-2019-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 30421, el cual tiene por objeto establecer las disposiciones que permitan la implementación y desarrollo de Telesalud y el adecuado cumplimiento de la Ley, comprendiendo su ámbito de aplicación todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, públicas, privadas y mixtas del sector salud;

Que, mediante Resolución Secretarial de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, a través de la Resolución Secretarial N° 63-2020-MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud, dejando sin efecto la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA "Lineamientos para la implementación de gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud";

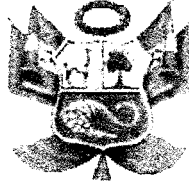
Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, se aprobó las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, a través de la cual se señala que el Documento Técnico es la denominación genérica de aquella publicación del Ministerio de Salud, que contiene información sistematizada o contenidos sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él; y que la Autoridad Nacional de Salud considera necesario enfatizar o difundir, autorizándola expresamente. Al ser oficial lo respalda, difunde y facilita su disponibilidad para que sirva de consulta o referencia, sobre aspectos relativos al tema que se aboca, siendo uno de ello los denominados Manuales;

Que, a través del Memorando N° 480-DG – N° 161-2022-UFTT-HCH, el Director General del Hospital Cayetano Heredia remite a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina para su revisión, aprobación y actualización de tarifario institucional;

Que, mediante Informe N° 065-2022-OEPE/HCH, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico concluye que el Manual de Procesos y Procedimientos, "Gestión de la Atención de Telesalud" cumple con lo establecido en la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, recomendando su aprobación mediante Resolución Directoral;

Que, el literal i) del artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia, dispone que la Dirección General está a cargo de un Director General y tiene como una de sus funciones expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia;





## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 08 de Julio de 2022

Estando a lo peticionado por el Director General del Hospital Cayetano Heredia, y lo informado por el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica a través del Informe N° 572-2022-OAJ/HCH;

Con visación de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, jefe de la Unidad Funcional de Telesalud y Telemedicina, y el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, "GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE TELESALUD" EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA,** el mismo que, en anexo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.- DISPONER** que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia Estándar del Hospital Cayetano Heredia.

### REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



- ( ) JAPB/JACP/Chg  
DISTRIBUCIÓN:  
( ) DG  
( ) OAJ  
( ) OEPE  
( ) UFTT  
( ) OCOM

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
DR. JOSÉ ANTONIO PROAÑO BERNAOLA  
DIRECTOR GENERAL  
CMP. 43343 RNE. 25440