



RESOLUCIÓN C.D. N° 350 /2014.-

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN, DE FECHA 21 DE MAYO DE 2014, ACTA N° 2932, POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – OTORGAMIENTO DEL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO. -----

VISTO y CONSIDERANDO:

El Manual de Procedimientos – Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario, aprobada en la reunión del MECIP de fecha 20 de mayo de 2014 y elevada al Consejo Directivo para su aprobación. -----

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN, en uso de sus atribuciones legales;

R E S U E L V E:

Art.1º **APROBAR** el Manual de Procedimientos – Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción, según detalle: -----

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – OTORGAMIENTO DEL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Establecer las normas y los procedimientos para brindar a los Usuarios de los servicios del hospital, una intervención social eficiente, transparente, equitativa, con calidad y calidez humana, basada en criterios de priorización, conforme a las condiciones socio-económicas de los mismos y a los recursos disponibles por la institución.

ALCANCE

El manual describe los principales procedimientos ejecutados por el Dpto. de Trabajo Social, dependiente de la Dirección Asistencial y Hospitalaria, referentes a la administración de los Planes de Atención brindados a los Usuarios.

DEFINICIONES

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PUBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP): Es un marco de estructuras, conceptos y metodologías necesarias, que permiten el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de un control interno adecuado y apoya el cumplimiento de los objetivos institucionales de cada organismo y entidad pública.

MACROPROCESO: Conjunto de procesos relacionados, con características similares que mutuamente generan valor para los clientes internos y/o externos.

MACROPROCESO MISIONAL: Grupo de macroprocesos que constituyen la razón para la cual la entidad fue creada y le permite cumplir con su misión y visión.

PROCESO: Serie de actividades, acciones o eventos organizados, interrelacionados, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO: Es parte de un proceso de mayor nivel que tiene su propio objetivo, responsable, así como sus propios elementos de entrada y de salida.

AREA: Nombre de la dependencia responsable de un proceso o de una actividad dentro del proceso.

PROCEDIMIENTO: Documento que detalla la manera de ejecutar cada una de las actividades de un proceso o sub proceso, especificando las tareas, los responsables por su ejecución, así como los método de trabajo y los registros necesarios.

DOCUMENTOS/FORMULARIOS QUE INTERVIENEN: Lista de los documentos y formularios que son utilizados y mencionados en el procedimiento.

FLUJOGRAMA: Diseño gráfico del proceso y su correspondiente procedimiento.

INTERVENCION SOCIAL: Acción organizada y desarrollada por el Trabajador Social con las personas, grupos y comunidades con el objetivo de orientarlos para superar los obstáculos y mejorar su calidad de vida. Esta intervención profesional se basa en fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural, de calidad y con perspectiva de derecho.

ENTREVISTA: Técnica de recolección de datos utilizada por el Trabajador Social para conocer a los Usuarios de los servicios del hospital, en su contexto socio – económico y cultural, mediante la identificación de diversas variables tales como: situación habitacional, situación sanitaria, nivel de educación, nivel de ingresos, redes sociales, entre otros.

DIAGNOSTICO SOCIAL: Proceso intelectual y reflexivo de valoración descriptiva y evaluativa realizada por el Trabajador Social para la medición e interpretación de situaciones y problemas de los Usuarios y su entorno socio-familiar, económico y cultural, con la finalidad de aportar elementos fundamentales y suficientes que sirvan de base para establecer un plan de atención social transparente y equitativo.

RESPONSABILIDADES

Son responsables por este documento:

- Elaboración: Facultad Politécnica – UNA
- Consultores: Dr. José Félix Bogado y Lic. María Elena Arce G.
- Verificación: Director Asistencial
- Aprobación: Decano
- Aplicación: Dpto. de Trabajo Social
 - Perceptoría
 - Farmacia Interna
 - Vice Directores
 - Servicios y Cátedras

MECIP: DEFINICION DEL MACRO- PROCESO "INTERVENCION SOCIAL"

Institución	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO	
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS			
FORMATO: Definición de Macro procesos			
Nº: 37			
Macroproceso - Código	Objetivo	Tipo de Macro proceso	Cargo Responsable
Intervención Social Código: MM-ISOC	Establecer las acciones a desarrollar por el Trabajador Social, para inter actuar con el Usuario del Hospital y con el entorno socio-familiar del mismo, proporcionando adecuada orientación y determinados recursos que lo ayuden a superar los obstáculos y a mejorar su estado de salud.	Misional	Jefe del Dpto. de Trabajo Social
Elaborado por:	Facultad Politécnica - UNA		Fecha: 02/05/2013
Revisado por:	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social		Fecha: 02/05/2013
	FCM – UNA - Director Asistencial		Fecha:
Aprobado por:	FCM-UNA – Decano		Fecha:

MECIP: IDENTIFICACION DEL PROCESO "OTORGAMIENTO DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO"

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR:	MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO:	Identificación de Procesos		
Nº:	38		
MACROPROCESO :	Intervención Social	CÓDIGO: MM-ISOC	
OBJETIVO:	Establecer las acciones a desarrollar por el Trabajador Social, para inter actuar con el Usuario del Hospital y con el entorno socio-familiar del mismo, proporcionando adecuada orientación y determinados recursos que lo ayuden a superar los obstáculos y a mejorar su estado de salud.		
Proceso - Código	Objetivo	Cargo Responsable	
Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario MM-ISOC-PAU	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.	Jefe del Dpto. de Trabajo Social	
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA		Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social		Fecha: 02/05/2013
	FCM – UNA - Director Asistencial		Fecha:
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano		Fecha:/2013

Avda. Dr. Montero N° 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

MECIP: IDENTIFICACION DE LOS SUBPROCESOS

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ESTÁNDAR:	MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:	Identificación de Sub Procesos	
Nº:	39	
MACROPROCESO :	Intervención Social	CÓDIGO: MM-ISOC
PROCESO:	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	CÓDIGO:MM-ISOC-PAU
OBJETIVO:	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.	
Sub Proceso - Código	Objetivo	Cargo Responsable
Asignación del Plan de Atención al Usuario del Servicio de Internación Código: PAU-INT-01	Establecer las acciones para atender el pedido de beneficio arancelario presentado por el Usuario internado en el Hospital de Clínicas, de manera a brindarle orientación y establecer un Plan de Atención adecuado y conveniente, basado en el Diagnostico Social.	Jefe del Dpto. de Trabajo Social
Asignación del Plan de Atención al Usuario de Consultorio Externo y de Urgencias Código: PAU-CON-02	Establecer las acciones para atender el pedido de beneficio arancelario presentado por el Usuario de Consultorio Externo o de Urgencias, de manera a brindar orientación y establecer un Plan de Atención básico, de acuerdo a las políticas del Hospital.	Jefe del Dpto. de Trabajo Social
Visación y cobro de Ordenes de Estudios y Otras Prestaciones Código: PAU-VIS-03	Establecer las acciones para registrar y verificar las órdenes de estudios auxiliares de diagnósticos o de tratamientos requeridos por el profesional y otras prestaciones correspondientes a Usuarios que cuentan con un Plan de Atención asignado.	Jefe del Dpto. de Trabajo Social
Asignación de un nuevo Plan de Atención al Usuario (Re-incorporación) Código: PAU-NUE-04	Establecer las acciones para asignar un nuevo plan de atención, basado en la re-evaluación de las condiciones actuales del Usuario.	Jefe del Dpto. de Trabajo Social
Autorización de la Línea de Crédito al Usuario (Cuenta Paciente) Código: PAU-CRE-05	Establecer las acciones para autorizar una línea de crédito al Usuario que tiene asignado un Plan de Atención con hasta el 60% de descuento arancelario.	Jefe del Dpto. de Trabajo Social
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social	Fecha: 02/05/2013
	FCM – UNA - Director Asistencial	Fecha:
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/2013



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

POLITICAS DE OPERACION PARA EL PROCESO DE "OTORGAMIENTO DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO"

1. Encuesta Socio-económica

Por política institucional todos los Usuarios internados deben contar con la Evaluación Socio-Económica, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de ser admitidos.

2. Tipos de Encuestas Socio-económica:

A los efectos de la aplicación del formulario por el Trabajador Social se distinguen dos tipos de Encuestas Socio-económicas:

2.1. Encuesta Socio-económica Abreviada: es el formulario que contiene información básica del Usuario, respecto a su situación económica y social, aplicado mediante entrevista personal ejecutada por el Trabajador Social al Usuario o Peticionante, inmediatamente luego de registrarse la admisión. Este tipo de encuesta es utilizada solo para Usuarios de Consultorio Externo y de Urgencias.

2.2. Encuesta Socio-económica Detallada: es el formulario que contiene información completa y detalla sobre la situación económica y social del Usuario, aplicado mediante entrevista personal ejecutada por el Trabajador Social al Usuario o Peticionante; a solicitud de la parte interesada; y que concluye con el otorgamiento de un Plan de Atención basado en el diagnóstico social. Este tipo de encuesta es utilizada para Usuarios Internados y Usuarios Crónicos de Consultorio Externo con tratamiento prolongado y de alto costo.

2.3. Cuando la persona es registrada como Paciente NN por la imposibilidad de identificarlo (indigentes, abandonados, sin signos vitales, etc), la encuesta socio-económica puede dejar de contener datos básico, pero de igual formar el Trabajador Social debe abrir la Encuesta Socio-Económica Detallada y emitir su diagnostico social, junto con la asignación del Plan de Atención que corresponde al caso.

3. Tipos de Planes de Atención (Descuentos y Exoneraciones)

Sobre la base de la Evaluación Socio-Económica el Trabajador Social determinará el tipo de Plan (Descuentos y Exoneraciones arancelarias) que asignará al Usuario.

Plan	Características
Plan "C"	Usuario que podrá o no gozar de un descuento limitado en los aranceles de los servicios, basado en el diagnóstico social. El descuento podrá ser del 10% al 30%, pudiendo o no acceder a insumos básicos de la Farmacia del Hospital, tras la consideración de otros indicadores de riesgo socio-sanitario determinados por el Trabajador Social. Aplica al Usuario cuyo ingreso familiar está por encima del equivalente a tres salarios mínimos. Dependiendo del tratamiento médico y del tiempo que deba permanecer hospitalizado, el Trabajador Social, podrá a petición de parte interesada, realizar una re-evaluación y conceder mayor descuento, asignando otro Plan de Atención.
Plan "B"	Usuario que podrá gozar de un descuento arancelario del 40% al 50%, pudiendo o no acceder a insumos básicos de la Farmacia del Hospital, tras la consideración de otros indicadores de riesgo socio-sanitario determinados por el Trabajador Social. Aplica al Usuario que manifiesta tener ingreso de hasta el equivalente a dos salarios mínimos. Incluye a los funcionarios públicos, trabajadores independientes y profesionales que son sostén de hogar. Dependiendo del tratamiento médico y del tiempo que deba permanecer hospitalizado, el Trabajador Social, podrá a petición de parte interesada, realizar una re-evaluación y conceder mayor descuento, asignando otro Plan de Atención.

Avda. Dr. Montero N° 658
Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
E-MAIL: fcm@med.una.py
Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Plan "A"	Usuario que gozará de un descuento arancelario del 60% al 80% y accederá a insumos básicos de la Farmacia del Hospital. Aplica al Usuario que manifiesta estar desocupado permanente y/o cuyo ingreso familiar es de hasta un salario mínimo. Incluye a los familiares de jornaleros, empleadas domésticas, amas de casa, vendedores ambulantes.
Plan EXO. 01	Internado que gozará de exoneración total (Descuento del 100% de los aranceles) y accederá a insumos básicos de la Farmacia del Hospital. Aplica a los siguientes Usuarios: ▲ Usuario en situación de vulnerabilidad extrema y exclusión social identificada, ▲ Usuario sin apoyo del núcleo familiar, ▲ Usuarios que padecen enfermedades crónicas invalidantes y aquellos con tratamiento prolongado de alto riesgo y costo.
Plan EXO.02	Usuario que gozará de exoneración total (Descuento del 100% de los aranceles) y accederá a insumos básicos de la Farmacia del Hospital. Aplica a los siguientes Usuarios: ▲ Excombatientes del Chaco, las esposas e hijos menores de estos, ▲ Personas derivadas por Orden Judicial, ▲ Todas aquellas personas cuya protección están amparadas por leyes.
Plan EXO.03	Usuario que gozará de exoneración total para determinados estudios auxiliares de diagnóstico que responden a programas o proyectos institucionales de interés académico-investigativo o social, avalados por Resolución del Consejo Directivo.

Observación: La escala de descuento a aplicar va de 10% en 10%.

4. Cobertura de los Planes de Atención

Los Planes de Atención cubren los siguientes servicios/beneficios:

- ▲ Farmacia Interna del Hospital (medicamentos y descartables): El acceso a insumos básicos de farmacia está habilitado para los Usuarios Internados y en casos excepcionales para los Usuarios de Consultorio Externo. El acceso a las prestaciones de Farmacia pueden ser:

F1: Accede a insumos y medicamentos básicos

F2: Accede plenamente a insumos y medicamentos

F3: No accede a cobertura de Farmacia Social

- ▲ Estudios auxiliares y especiales de diagnóstico (Clínico, Imagen, etc).
- ▲ Procedimientos quirúrgicos y terapéuticos.
- ▲ Transporte.
- ▲ Consultas médicas e inter consultas.
- ▲ Internaciones.
- ▲ Orientación y derivación a otras instituciones.

5. Niveles de Autorización de Descuentos

5.1. El Trabajador Social puede autorizar hasta el 50% de descuento arancelario.

Avda. Dr. Montero N° 658
Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
E-MAIL: fcm@med.una.py
Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

5.2. La jerarquía para conceder descuentos mayores al 50% es la siguiente:

1. Director del Hospital
2. Vicedirectores
3. Jefe de Trabajo Social
4. Trabajador Social

Todos los niveles de aprobación de descuentos indicados más arriba; a excepción del Director del Hospital; deberán rendir cuenta al nivel superior sobre las exoneraciones otorgadas.

6. Exoneración de Oficio

6.1. Por **RESOLUCION H.C.D. Nº 498/04**, gozan de exoneración del 100% de los aranceles hospitalarios del Hospital de Clínicas y del Centro Materno Infantil, los siguientes niveles de pacientes:

- a. Excombatientes de la Guerra del Chaco, dispuesto por Ley
- b. Indígenas, dispuesto por Ley
- c. Pacientes que acceden a los servicios por disposición judicial
- d. Pacientes indigentes y los incluidos en casos excepcionales

6.2. Estas exoneraciones serán procesadas, autorizadas y registradas por el Trabajador Social luego de completar la encuesta socio-económica detallada, habilitando el Plan de Atención que corresponde.

7. Exoneración por casos especiales

Gozan de exoneración total de aranceles:

- ▲ Por RESOLUCION H.C.D. Nº 544/12, pacientes internados en el Dpto. De Hemato-Oncología Pediátrica, que no posean seguro médico o IPS.
- ▲ Por RESOLUCION H.C.D. Nº 384/05, pacientes provenientes de Pequeño Cottolengo Don Orión.
- ▲ Programas / proyectos académicos, de investigación, de extensión o por contingencias de interés público.
- ▲ Pacientes de Hemato-Oncología Adultos y de Nefrología con tratamiento de diálisis.

Las exoneraciones por casos especiales estarán avaladas por Resolución del Consejo Directivo, serán procesadas, autorizadas y registradas por el Trabajador Social, luego de completar la encuesta socio-económica detallada, habilitando el Plan de Atención que corresponde.

8. Validez de las Órdenes de Estudios Auxiliares de Diagnóstico y Recetas

8.1. Usuario internado: Las recetas de medicamentos y descartables cuya exoneración fueron autorizadas son válidas para el día de su autorización. En caso que el Usuario-Peticionante no retiró los productos de la Farmacia, deberá obtener una nueva receta médica.

8.2. Las órdenes de estudios auxiliares de diagnóstico no tienen fecha de vencimiento, se realizarán según agendamiento del profesional a cargo y de acuerdo a la disponibilidad de los servicios.

9. Vigencia del Carnet identificador del Plan de Atención al Usuario

9.1. El Carnet o Tarjeta de identificación del Plan de Atención, tiene una validez de 6 (seis) meses, contados desde la fecha de su emisión. Pasado dicho plazo, es un requisito para acceder a las prestaciones, solicitar ante el Dpto. de Trabajo Social la re-evaluación y la correspondiente reincorporación a un Plan, conforme a la situación socio-económica actual del Usuario.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

9.2. Conforme a la necesidad y criterio profesional del Trabajador Social, éste en cualquier momento de la vinculación de Usuario con el Hospital, podrá realizar una re-evaluación socio-económica y determinar otro tipo de Plan de Atención al Usuario.

10. Asignación de un nuevo Plan de Atención al Usuario (Re-incorporación)

10.1 La asignación de un nuevo Plan de Atención al Usuario puede realizarse por dos vías:

a. A pedido del interesado: quien ante los cambios en su situación económica, debido a la evolución clínica desfavorable del Usuario, o la necesidad de estudios más avanzados u otras circunstancias, generan la necesidad de solicitar mayores beneficios arancelarios, para lo cual debe acudir al Trabajador Social.

b. De oficio, por el Trabajador Social: quien ante el seguimiento dado a la evolución de los Usuarios, así como al acceso a informaciones confiables sobre las condiciones socio-económicas de los mismos, manifiesta al Usuario-Peticionante la necesidad de actualizar su diagnóstico social, mediante una nueva entrevista con la finalidad de realizar una re-evaluación.

10.2 El otorgamiento de un nuevo Plan de Atención puede ampliar o reducir los beneficios arancelarios, conforme a la re-evaluación practicada por el Trabajador Social.

10.3. Al otorgar un nuevo Plan, el Trabajador Social deberá cancelar el Carnet Identificativo del Plan anterior y emitir un nuevo Carnet.

10.4. El Trabajador Social tiene la responsabilidad por registrar en el sistema informático (SIGH) el nuevo Plan otorgado.

10.5. El Trabajador Social puede registrar en el SIGH los datos de la encuesta socio-económica correspondiente a la Re- Evaluación.

11. El Legajo Social y el descarte de documentos

11.1. El Legajo social se compone de: Encuesta socio-económica, notas para derivaciones, documentos del Usuario, fotocopia de cédula de identidad del Usuario y/o del familiar y/o del entrevistado que gestiona la prestación, informes médicos o especiales en los casos requeridos.

11.2 Se establece que el descarte del legajo social del Usuario se realizará luego de 3 (tres) años de ser habilitado.

12. Convenios con otras Instituciones y ONGs para Derivaciones

12.1. Para prestaciones no provistas por el Hospital, tales como: estudios especializados, insumos y materiales quirúrgicos, el Trabajador Social procurará canalizar la ayuda por parte de otras instituciones, para lo cual brindará al Usuario – Peticionante todas las orientaciones, informaciones y documentos necesarios para tramitar su pedido ante tales instituciones.

12.2. El Trabajador Social deberá registrar en el sistema informático (SIGH) los datos del Usuario y de la institución a la cual fue derivado, con las observaciones que considere pertinente.

13. Beneficios para derivados de centros asistenciales públicos

13.1. El Usuario que es derivado al Hospital (Paciente de otro centro asistencial público) debe presentar el informe Socio-Económico expedido por la institución tratante para solicitar los beneficios arancelarios y los medicamentos (Farmacia).

13.2. El asegurado de IPS que solicita beneficios arancelarios y medicamentos (Farmacia) debe presentar el Informe de Comprobación de Derechos expedido por el IPS. El Trabajador Social previa evaluación socio-económica determinará el descuento a conceder (Plan de Atención) para los casos de falta de antigüedad u otro motivo que imposibilite al asegurado utilizar los servicios del IPS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

14. Autorización de órdenes de estudios auxiliares de diagnóstico y recetas (Ventanilla de Visaciones)

14.1. Una vez que el Usuario – Peticionante tiene asignado un Plan de Atención y registrado por el Trabajador Social, debe presentar en la Ventanilla de Visaciones las ordenes de estudios auxiliares de diagnóstico, tratamientos y otras prestaciones, para su registro en el sistema informático de la institución (SIGH), a fin de determinar el costo de los servicios, el descuento o exoneración y el importe neto a abonar (en los casos aplicables).

14.2 Las recetas de Farmacia no requieren de visación, el Usuario puede presentar directamente su receta junto con su Carnet en la Farmacia, esto siempre que su Plan de Atención esté vigente. Salvo casos especiales que por política de la institución se establezca la obligatoriedad de visar las recetas médicas.

14.3. Si al momento de la visación de la orden, resulta un monto que el Usuario – Peticionante no se encuentra en condiciones de abonar, puede recurrir al Trabajador Social a fin de solicitar un descuento mayor o bien la autorización de una línea de crédito (Cuenta Paciente).

14.4. En todos los casos el Usuario debe presentar ante el servicio a utilizar, el comprobante de ingreso (Factura) expedido por el Personal de Perceptoría y la Orden sellada y firmada por la Ventanilla de Visaciones, incluso cuando se trate de descuentos del 100% (exoneraciones).

15. Línea de Crédito – Cuenta Paciente

15.1. Los Usuarios que cuentan con descuentos de hasta el 60%, ante situaciones especiales y debidamente fundamentadas, pueden solicitar al Trabajador Social, la autorización de una línea de crédito, a fin de realizarse el estudio ordenado por el médico.

15.2. El Trabajador Social, luego de evaluar la situación, concederá la línea de crédito o bien otorgará un descuento puntual a la Orden y lo registrará en el sistema informático (SIGH).

15.3. Si se concede la línea de crédito, la deuda generada al Usuario, debe ser cancelada antes de acceder a un nuevo estudio o servicio. En todos los casos de generarse deuda para el Usuario, ésta debe ser cancelada antes del alta médico.

15.4. Los casos excepcionales serán autorizados por el Jefe del Dpto. de Trabajo Social, o el Jefe de Guardia de Urgencias, o los Jefes de Guardia de las Cátedras o Servicios, pudiendo llegar a la instancia del Director del Hospital, en los casos necesarios.

16. Informes estadísticos periódicos

16.1. Los informes estadísticos deben generarse a través del sistema informático (SIGH).

16.2. Los informes pueden generarse sobre la base de diversos criterios y parámetros, conforme a las necesidades de información; pudiendo ser por rango de fecha (diario, mensual, anual), por Trabajador Social y consolidado, por tipo de prestaciones y otros.

16.3. Estos informes son generados, a partir de los datos básicos cargados al sistema informático (SIGH) por los Trabajadores Sociales, complementados con datos más detallados de las Evaluaciones Socio-Económicas cargadas al sistema informático por el personal de Secretaría del Dpto. de Trabajo Social y por el registro de las visaciones de las ordenes a cargo del personal de la Ventanilla de Visaciones.

16.4. El personal de Secretaría del Dpto. de Trabajo Social cuenta con 3 (tres) días hábiles como máximo, para registrar en el sistema informático las Encuestas Socio-Económicas Detalladas.

16.5. Un informe trimestral debe presentarse al Dpto. de Estadística.

16.6. Un informe mensual debe presentarse al Director del Hospital y al Consejo Directivo para conocimiento de la gestión desarrollada en materia de prestaciones sociales.

Avda. Dr. Montero N° 658
Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
E-MAIL: fcm@med.una.py
Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO: "ASIGNACION DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO DE INTERNACION"

OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Establecer las acciones para atender el pedido de beneficio arancelario presentado por el Usuario internado en el Hospital de Clínicas, de manera a brindarle orientación y establecer un Plan de Atención adecuado y conveniente, basado en el Diagnóstico Social.

ALCANCE DEL SUBPROCESO

Este procedimiento aplica al Usuario que se encuentra internado en una Sala/Servicio o en Urgencias.

El procedimiento cubre desde la recepción del pedido de descuento o exoneración de aranceles, manifestado por el Usuario o Peticionante, hasta el otorgamiento del Plan de Atención, basado en el diagnóstico social completo.

Se excluye de este procedimiento la exoneración de aranceles hospitalarios del Hospital de Clínicas y del Centro Materno Infantil para estudiantes y funcionarios de la Facultad de Ciencias Médicas – UNA, que está a cargo del Dpto. de Bienestar del Personal.

Se excluye de este procedimiento el establecimiento de un Plan de Atención para Usuarios de Consultorio Externo que cuenta con su propio procedimiento.

AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SUBPROCESO

- ▲ Peticionante debidamente identificado (Usuario y/o familiar más cercano, vecino, amigo o persona vinculada de alguna manera al Usuario quien solicita el acceso a los beneficios de descuentos y exoneraciones arancelarios)
- ▲ Dpto. de Trabajo Social: Trabajador Social, Jefe y Secretario
- ▲ Dirección Asistencial y Hospitalaria: Director del Hospital y Vice Directores

MECIP: IDENTIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "ASIGNACION DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO DE INTERNACION"

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO	
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR:	MODELO GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO:	Definición de Actividades en los Procesos / Subprocesos
Nº:	48
MACROPROCESO:	Intervención Social – Código: MM-ISOC
PROCESO:	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario Código: MM-ISOC-PAU
OBJETIVO:	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.
SUBPROCESO	Asignación del Plan de Atención al Usuario del Servicio de Internación - Código: PAU-INT-01
OBJETIVO:	Establecer las acciones para atender el pedido de beneficio arancelario presentado por el Usuario internado en el Hospital de Clínicas, de manera a

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
brindarle orientación y establecer un Plan de Atención adecuado y conveniente, basado en el Diagnostico Social.	
Inicial: Solicitar prestación (Descuento o Exoneración)	Obtener beneficios arancelarios que le permitan acceder a los estudios auxiliares de diagnóstico, medicamentos y otras prestaciones ofrecidas por el Hospital.
1. Aplicar Encuesta Socio-económica Detallada	Obtener informaciones que sirvan de base para sustentar el diagnóstico social.
2. Emitir Diagnóstico Social	Determinar la condición socio-familiar, económica y cultural del Usuario que sirva de base para otorgar y/o recomendar un Plan de Atención adecuado.
3. Asignar y registrar el Plan de Atención al Usuario	Otorgar al Usuario del Hospital un Plan de Atención adecuado conforme a criterios profesionales, priorización y cumplimiento de la normativa interna de la institución.
4. Autorizar descuento mayor al 50%	Otorgar descuentos arancelarios a los Usuarios, sobre la base del diagnóstico social, respetando los criterios de priorización y la normativa interna del Hospital.
5. Entregar Carnet de Plan de Atención	Expedir el documento que habilita al Usuario a acceder al porcentaje de descuento arancelario concedido conforme a su Plan de Atención.
6. Registrar la Encuesta Socio-económica en el SIGH	Contar con una base de datos actualizada para obtener informes estadísticos periódicos y especiales que sirvan de base para la toma de decisiones.
Final: 7. Archivar la Encuesta Socio-económica	Contar con registros físicos que respaldan los beneficios arancelarios concedidos a los Usuarios.
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social Fecha: 02/05/2013
	FCM – UNA - Director Asistencial Fecha:
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano Fecha:/...../2013

MECIP: IDENTIFICACION DE TAREAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "ASIGNACION DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO DE INTERNACION"

INSTITUCIÓN :		Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ESTÁNDAR:		MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:		Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos / Subprocesos	
Nº		49	
MACROPROCESO		Intervención Social	Código: MM-ISOC
PROCESO		Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	Código: MM-ISOC-PAU
SUBPROCESO		Asignación del Plan de Atención al Usuario del Servicio de Internación	CÓDIGO: PAU-INT-01
Nº	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas por Funcionario)
0	Solicitar prestación (Descuento o Exoneración)	Presenta al Trabajador Social su pedido de prestación (orden de estudios, recetas, otras coberturas).	No aplica

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

1	Aplicar Encuesta Socio-económica Detallada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista al Usuario o Peticionante. 2. Captura a través del SIGH los datos básicos del Usuario registrados en el proceso de Admisión. 3. Confirma, modifica o completa los datos registrados en el SIGH. 4. Completa el formulario de Encuesta, obteniendo la mayor cantidad de datos posibles. 5. Anexa al formulario la fotocopia simple de la cédula de identidad del Usuario y del Peticionante. (en los casos posibles). 6. Hace firmar al entrevistado (Peticionante) el formulario de Encuesta. 	0,75
2	Emitir Diagnóstico Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa toda la información obtenida. 2. Aplica los criterios de priorización de la institución junto con su criterio y experiencia profesional. 3. Emite su Diagnóstico Social. 	0,25
3	Asignar y registrar el Plan de Atención al Usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina el Plan de Atención a otorgar. 2. Registra en el formulario ESE-DET el Plan de Atención asignado. 3. Firma y sella el formulario de ESE-DET. 4. Si corresponde Descuento de más del 50%: continua en la siguiente actividad. En caso contrario: pasa a la actividad 5. 5. <i>Se exceptúan las exoneraciones establecidas por resolución del Consejo Directivo en cuyo caso el procedimiento continua en la actividad 6.</i> 	0,10
4	Autorizar descuento mayor al 50%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera el Diagnóstico Socio-Económico y la recomendación del Plan de Atención a otorgar emitido por el Trabajador Social. 2. Autoriza el descuento. 3. Sella y firma el formulario de ESE-DET. 	1,00
5	Entregar Carnet de Plan de Atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registra en el SIGH el Plan de Atención autorizado por el superior. 2. Completa el Carnet identificador del Plan de Atención. 3. Sella y firma el Carnet. 4. Entrega el Carnet al Peticionante. 5. Al final de su jornada laboral remite los formularios de ESE-DET al Secretario del Dpto. de Trabajo Social. 	0,30
6	Registrar la Encuesta Socio-económica en el SIGH	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registra en el SIGH los datos de la ESE-DET. 2. Concluida la carga, sella y firma la ESE-DET en prueba del registro. 3. Devuelve las ESE-DET, al Área de Trabajo Social para su archivo. 	72,00
7	Archivar la Encuesta Socio-económica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Archiva las ESE-DET en el bibliorato que corresponde a cada Trabajador Social. <p>Fin del Procedimiento.</p>	0,10
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social	Fecha: 02/05/2013
		FCM – UNA - Director Asistencial	Fecha:
Aprobado por :		FCM-UNA - Decano	Fecha:/...../2013



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

MECIP: DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA					
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN						
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL					
ESTÁNDAR:	PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:	Diseño de Procedimientos					
Nº	93					
MACROPROCESO	Intervención Social					CÓDIGO:MM-ISOC
PROCESO	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario					CÓDIGO:MM-ISOC-PAU
SUBPROCESO	Asignación del Plan de Atención al Usuario del Servicio de Internación					CÓDIGO: PAU-INT-01
PROCEDIMIENTO: Asignación del Plan de Atención al Usuario del Servicio de Internación						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
0	Solicitar prestación (Descuento o Exoneración)	Presenta al Trabajador Social su pedido de prestación (orden de estudios, recetas, otras coberturas).	No aplica	No aplica		Usuario Peticionante
1	Aplicar Encuesta Socio-económica Detallada	1. Entrevista al Usuario o Peticionante. 2. Captura a través del SIGH los datos básicos del Usuario registrados en el proceso de Admisión. 3. Confirma, modifica o completa los datos registrados en el SIGH. 4. Completa el formulario de Encuesta, obteniendo la mayor cantidad de datos posibles. 5. Anexa al formulario la fotocopia simple de la cédula de identidad del Usuario y del Peticionante. (en los casos posibles). 6. Hace firmar al entrevistado (Peticionante) el formulario de Encuesta.	*Entrevista personal *Observación	Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)	-Admisión (Consultorio Externo, Urgencias Internación -Admisión Internación -Visación de Ordenes de Estudios y otras Prestaciones -Dispensación de Medicamentos y Descartables – Farmacia Central	Trabajador Social
2	Emitir Diagnóstico Social	1. Evalúa toda la información obtenida. 2. Aplica los criterios de priorización de la institución junto con su criterio y experiencia	*Identificación de indicadores de riesgo socio-sanitario	Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Trabajador Social

Avda. Dr. Montero N° 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

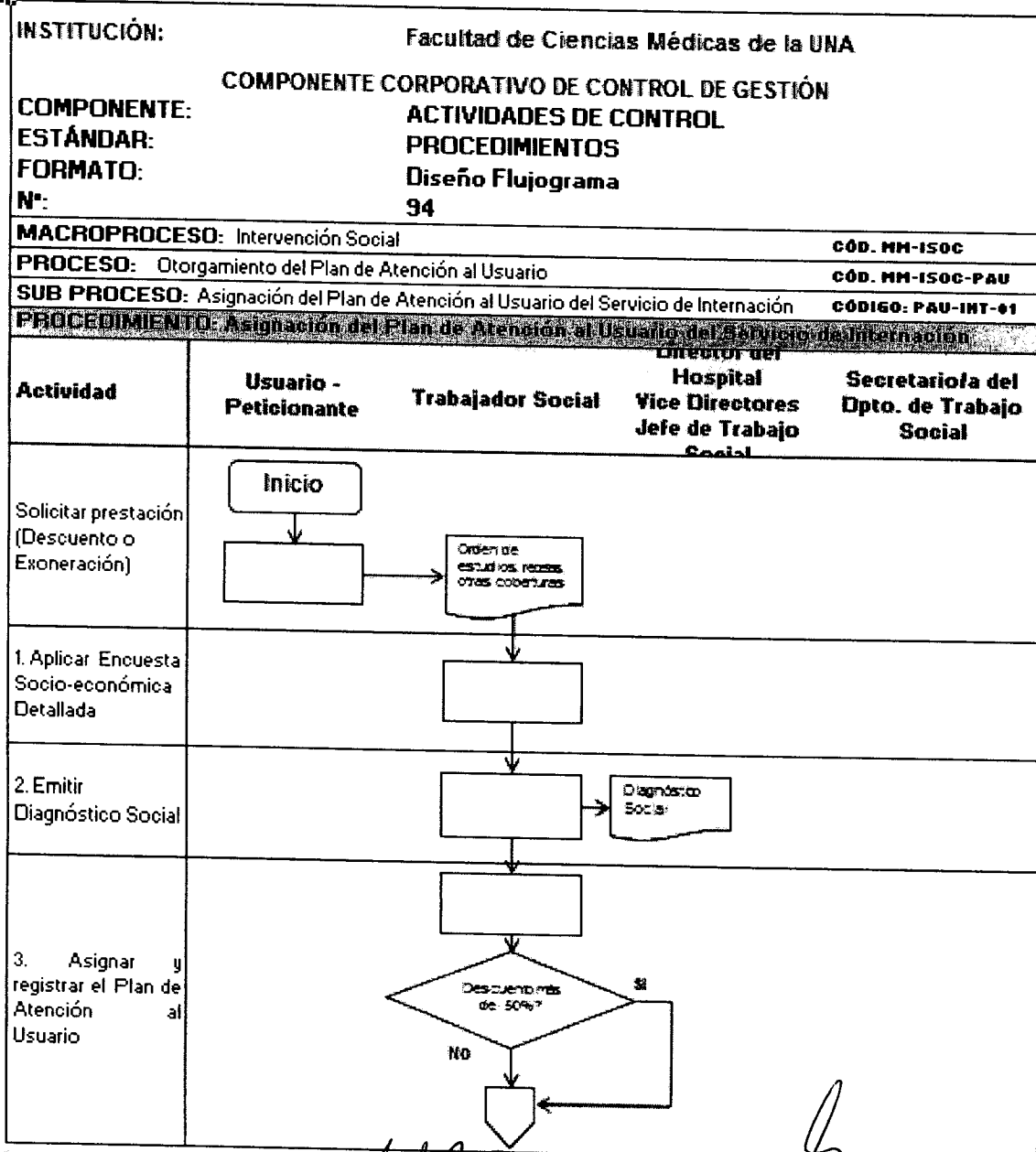
		profesional. 3. Emite su Diagnóstico Social.				
3	Asignar y registrar el Plan de Atención al Usuario	1. Determina el Plan de Atención a otorgar. 2. Registra en el formulario ESE-DET el Plan de Atención asignado. 3. Firma y sella el formulario de ESE-DET. 4. Si corresponde Descuento de más del 50%: continua en la siguiente actividad. En caso contrario: pasa a la actividad 5. 5. <i>Se exceptúan las exoneraciones establecidas por resolución del Consejo Directivo en cuyo caso el procedimiento continua en la actividad 6.</i>	*Aplica normativa sobre nivel de autorización para descuentos y exoneraciones	Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Trabajador Social
4	Autorizar descuento mayor al 50%	1. Considera el Diagnóstico Socio-Económico y la recomendación del Plan de Atención a otorgar emitido por el Trabajador Social. 2. Autoriza el descuento. 3. Sella y firma el formulario de ESE-DET.	*Aplica normativa sobre nivel de autorización para exoneración	Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Director del Hospital Vice Directores Jefe de Trabajo Social
5	Entregar Carnet de Plan de Atención	1. Registra en el SIGH el Plan de Atención autorizado por el superior. 2. Completa el Carnet identificador del Plan de Atención. 3. Sella y firma el Carnet. 4. Entrega el Carnet al Peticionante. 5. Al final de su jornada laboral remite los formularios de ESE-DET al Secretario del Dpto. de Trabajo Social.	Registro en el sistema informático SIGH	Carnet identificador del Plan de Atención al Usuario		Trabajador Social
6	Registrar la Encuesta Socio-económica en el SIGH	1. Registra en el SIGH los datos de la ESE-DET. 2. Concluida la carga, sella y firma la ESE-DET en prueba del registro. 3. Devuelve las ESE-DET, al Área de Trabajo Social para su archivo.	Registro en el sistema informático SIGH	No aplica		Secretario/a del Dpto. de Trabajo Social



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

7	Archivar la Encuesta Socio-económica	1. Archiva las ESE-DET en el bibliorato que corresponde a cada Trabajador Social. Fin del Procedimiento.	No aplica		Trabajador Social
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA		Fecha: 02/05/2013	
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social		Fecha: 02/05/2013	
		FCM – UNA - Director Asistencial		Fecha:	
Aprobado por :		FCM-UNA – Decano		Fecha:/...../2013	

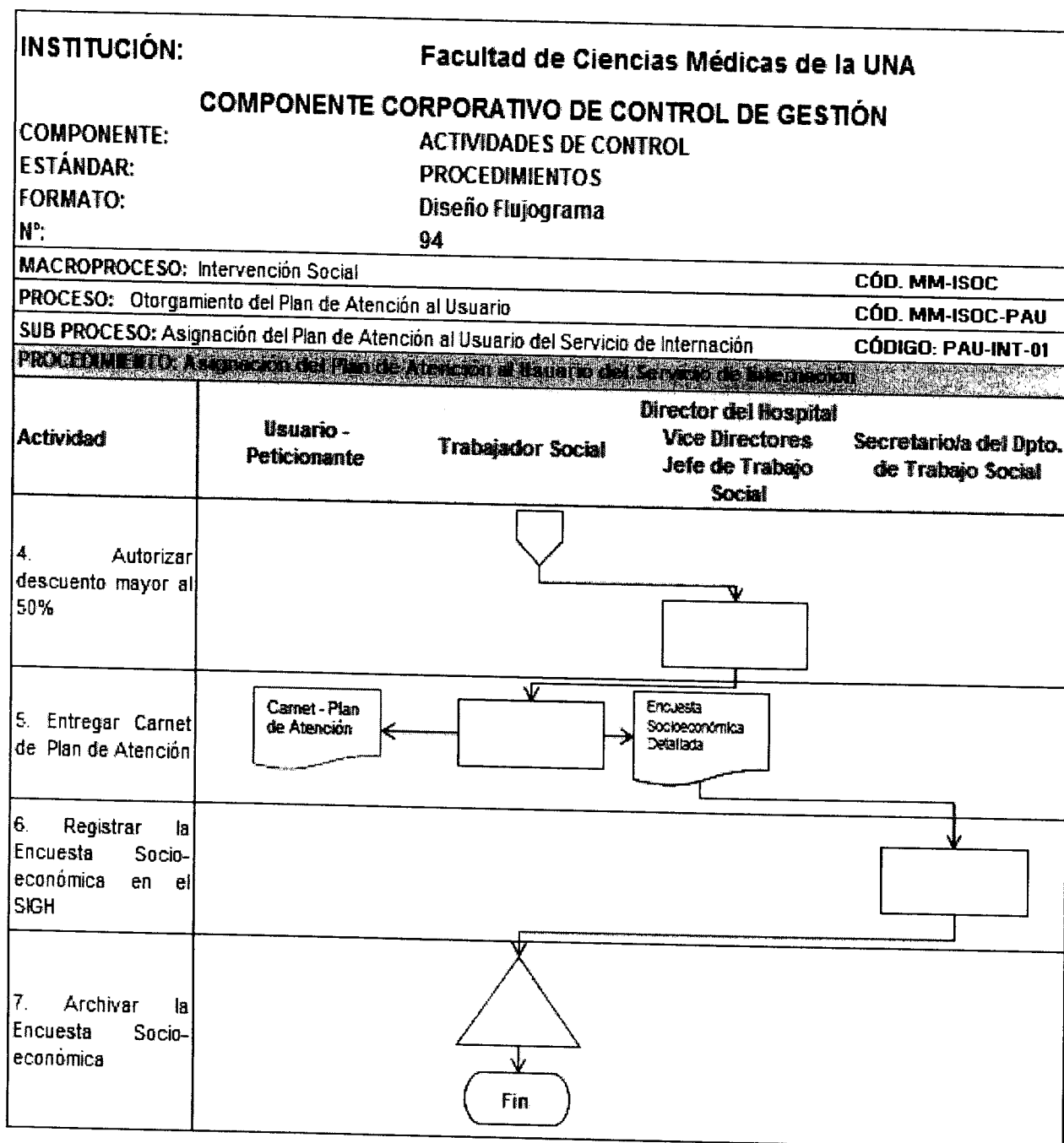
FLUJOGRAMA



[Handwritten signatures]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS



[Handwritten signature]

Avda. Dr. Montero N° 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO: "ASIGNACION DE PLAN DE ATENCION AL USUARIO - CONSULTORIO EXTERNO Y CONSULTORIO URGENCIAS"

OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Establecer las acciones para atender el pedido de beneficio arancelario presentado por el Usuario de Consultorio Externo o de Urgencias, de manera a brindar orientación y establecer un Plan de Atención básico, de acuerdo a las políticas del Hospital.

ALCANCE DEL SUBPROCESO

Este procedimiento aplica al Usuario de Consultorio Externo (Ambulatorio) y al Usuario de Consultorio del Servicio de Urgencias del Hospital.

El procedimiento cubre desde la recepción del pedido de descuento o exoneración de aranceles, manifestado por el Usuario o Peticionante, hasta el otorgamiento del Plan de Atención.

Se excluye de este procedimiento la exoneración de aranceles hospitalarios del Hospital de Clínicas y del Centro Materno Infantil para estudiantes y funcionarios de la Facultad de Ciencias Médicas – UNA, que está a cargo del Dpto. de Bienestar del Personal.

Se excluye de este procedimiento el establecimiento de un Plan de Atención para Usuarios del Servicio de Internación que cuenta con su propio procedimiento.

AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SUBPROCESO

- ▲ Peticionante debidamente identificado (Usuario y/o familiar más cercano, vecino, amigo o persona vinculada de alguna manera al Usuario quien solicita el acceso a los beneficios de descuentos y exoneraciones arancelarios)
- ▲ Dpto. de Trabajo Social: Trabajador Social, Jefe y Secretario
- ▲ Dirección Asistencial y Hospitalaria: Director del Hospital y Vice Directores
- ▲ Dpto. de Tesorería: Personal de Ventanilla de Visaciones y Personal de Perceptoría

MECIP: IDENTIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "ASIGNACION DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO DE CONSULTORIO EXTERNO Y DE URGENCIAS"

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO	
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR:	MODELO GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO:	Definición de Actividades en los Procesos / Subprocesos
Nº:	48
MACROPROCESO:	Intervención Social – Código: MM-ISOC
PROCESO:	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario Código: MM-ISOC-PAU
OBJETIVO:	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.

Avda. Dr. Montero N° 658
Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
E-MAIL: fcm@med.una.py
Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO	Asignación del Plan de Atención al Usuario de Consultorio Externo y de Urgencias Código: PAU-CON-02	
OBJETIVO:	Establecer las acciones para atender el pedido de beneficio arancelario presentado por el Usuario de Consultorio Externo o de Urgencias, de manera a brindar orientación y establecer un Plan de Atención básico, de acuerdo a las políticas del Hospital.	
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	
Inicial: Solicitar prestación (Descuento o Exoneración)	Obtener beneficios arancelarios que le permitan acceder a los estudios auxiliares de diagnóstico, medicamentos y otras prestaciones ofrecidas por el Hospital.	
1. Atender pedido y determinar tipo de Usuario	Recibir el pedido de prestación y sobre la base de un análisis preliminar del diagnóstico médico determina el tipo de Usuario y junto con ello el tipo de formulario de Encuesta a aplicar.	
2. Aplicar Encuesta Socio-económica (Abreviada o Detallada)	Obtener informaciones que sirvan de base para sustentar el diagnóstico social.	
3. Emitir Diagnóstico Social	Determinar la condición socio-familiar, económica y cultural del Usuario que sirva de base para otorgar y/o recomendar un Plan de Atención adecuado.	
4. Asignar y registrar el Plan de Atención al Usuario	Otorgar al Usuario del Hospital un Plan de Atención adecuado conforme a criterios profesionales, priorización y cumplimiento de la normativa interna de la institución.	
5. Autorizar descuento mayor al 50%	Otorgar descuentos arancelarios a los Usuarios, sobre la base del diagnóstico social, respetando los criterios de priorización y la normativa interna del Hospital.	
6. Entregar Carnet de Plan de Atención	Expedir el documento que habilita al Usuario a acceder al porcentaje de descuento arancelario concedido conforme a su Plan de Atención.	
7. Registrar la Encuesta Socio -Económica en el SIGH	Contar con una base de datos actualizada para obtener informes estadísticos periódicos y especiales que sirvan de base para la toma de decisiones.	
Final. 8. Archivar la Encuesta Socio-económica	Contar con registros físicos que respaldan los beneficios arancelarios concedidos a los Usuarios.	
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social	Fecha: 02/05/2013
	FCM – UNA - Director Asistencial	Fecha
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

MECIP: IDENTIFICACION DE TAREAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "ASIGNACION DEL PLAN DE ATENCION AL USUARIO DE CONSULTORIO EXTERNO Y DE URGENCIAS"

INSTITUCIÓN :		Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ESTÁNDAR:		MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:		Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos / Subprocesos	
Nº		49	
MACROPROCESO		Intervención Social	Código: MM-ISOC
PROCESO		Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	Código:MM-ISOC-PAU
SUBPROCESO		Asignación del Plan de Atención al Usuario de Consultorio Externo y de Urgencias	CODIGO:PAU-CON-02
Nº	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas por Funcionario)
0	Solicitar prestación (Descuento o Exoneración)	Presenta al Trabajador Social su pedido de prestación (orden de estudios, recetas, otras coberturas).	No aplica
1	Atender pedido y determinar tipo de Usuario	1.Recibe el pedido de prestación 2.Analiza el estudio solicitado por el médico tratante. 3.Conforme al diagnóstico médico, determina el tipo de Usuario y a fin de aplicar el formulario de encuesta que corresponda: -Usuario Ocasional o Transitorio: aplica formulario de encuesta Abreviada -Usuario Permanente: aplica formulario de encuesta Detallada.	0,20
2	Aplicar Encuesta Socio-económica (Abreviada o Detallada)	1.Entrevista al Usuario o Peticionante. 2.Captura a través del SIGH los datos básicos del Usuario registrados en el proceso de Admisión. 3.Confirma, modifica o completa los datos registrados en el SIGH. 4.Completa el formulario de Encuesta, obteniendo la mayor cantidad de datos posibles. 5. Anexa al formulario la fotocopia simple de la cédula de identidad del Usuario y del Peticionante. (en los casos posibles). 6.Hace firmar al entrevistado (Peticionante) el formulario.	0,75
3	Emitir Diagnóstico Social	1.Evalúa toda la información obtenida. 2. Aplica los criterios de priorización de la institución, así como la política institucional para conceder beneficios a Usuarios de Consultorio. 3.Emite el Diagnóstico Social sobre la base de su criterio y experiencia profesional.	0,25
4	Asignar y registrar el Plan de Atención al Usuario	1. Determina el Plan de Atención a otorgar. 2. Registra en el formulario de Encuesta el Plan otorgado. 3. Firma y sella el formulario. 4. Si corresponde Descuento de más del 50%: continua en la siguiente actividad. En caso contrario, pasa a la actividad 6.	0,10

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

		5. Se exceptúan las exoneraciones establecidas por resolución del Consejo Directivo en cuyo caso el procedimiento continua en la actividad 6.	
5	Autorizar descuento mayor al 50%	1.Considera el Diagnóstico Socio-Económico y la recomendación del Plan de Atención a otorgar emitido por el Trabajador Social. 2.Autoriza el descuento. 3.Sella y firma el formulario de Encuesta.	1,00
6	Entregar Carnet de Plan de Atención	1. Registra en el SIGH el Plan de Atención autorizado por el superior. 2. Completa el Carnet identificador del Plan de Atención. 3. Sella y firma el Carnet. 4. Entrega el Carnet al Peticionante. 5. Al final de su jornada laboral remite los formularios de Encuestas al Secretario del Dpto. de Trabajo Social.	0,30
7	Registrar la Encuesta Socio -Económica en el SIGH	1.Registra en el SIGH los datos de la Encuesta. 2. Concluida la carga, sella y firma la Encuesta en prueba del registro. 3.Devuelve las Encuestas, al Área de Trabajo Social para su archivo.	72,00
8	Archivar la Encuesta Socio-económica	1.Archiva las Encuestas en el bibliorato que corresponde a cada Trabajador Social. Fin del Procedimiento.	0,10
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social	Fecha: 02/05/2013
		FCM – UNA - Director Asistencial	Fecha:
Aprobado por :		FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA					
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN						
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL					
ESTÁNDAR:	PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:	Diseño de Procedimientos					
Nº	93					
MACROPROCESO	Intervención Social				CÓDIGO:MM-ISOC	
PROCESO	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario				CÓDIGO:MM-ISOC-PAU	
SUBPROCESO	Asignación de Plan de Atención al Usuario de Consultorio (Externo y Urgencias)				CÓDIGO: PAU-CON-02	
PROCEDIMIENTO						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
0	Solicitar prestación (Descuento o	Presenta al Trabajador Social su pedido de	No aplica	No aplica		Usuario Peticionante

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Exoneración)	prestación (orden de estudios, tratamiento).				
1 Atender pedido y determinar tipo de Usuario	1. Recibe el pedido de prestación. 2. Analiza el estudio solicitado por el médico tratante. 3. Conforme al diagnóstico médico, determina el tipo de Usuario a fin de aplicar el formulario de encuesta que corresponda: -Usuario Ocasional o Transitorio: aplica formulario de encuesta Abreviada -Usuario Permanente: aplica formulario de encuesta Detallada.	*Entrevista Personal	Orden médica		Trabajador Social
2 Aplicar Encuesta Socio-económica (Abreviada o Detallada)	1. Entrevista al Usuario o Peticionante. 2. Captura a través del SIGH los datos básicos del Usuario registrados en el proceso de Admisión. 3. Confirma, modifica o completa los datos registrados en el SIGH. 4. Completa el formulario de Encuesta, obteniendo la mayor cantidad de datos posibles. 5. Anexa al formulario la fotocopia simple de la cédula de identidad del Usuario y del Peticionante. (en los casos posibles). 6. Hace firmar al entrevistado (Peticionante) el formulario.	*Entrevista personal *Observación	Encuesta de Socio-económica Abreviada (ESE-ABR), o Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)	-Admisión (Consultorio Externo, Urgencias -Consulta Médica -Visación de Ordenes de Estudios y otras Prestaciones -Dispensación de Medicamentos y Descartables – Farmacia Central	Trabajador Social
3 Emitir Diagnóstico Social	1. Evalúa toda la información obtenida. 2. Aplica los criterios de priorización de la institución, así como la política institucional para conceder beneficios a Usuarios de Consultorio. 3. Emite el Diagnóstico Social sobre la base de su criterio y experiencia profesional.	*Identificación de indicadores de riesgo socio-sanitario	Encuesta de Socio-económica Abreviada (ESE-ABR) o Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Trabajador Social
Asignar y registrar	1. Determina el plan de	*Aplica	Encuesta de		Trabajador

Avda. Dr. Montero N° 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

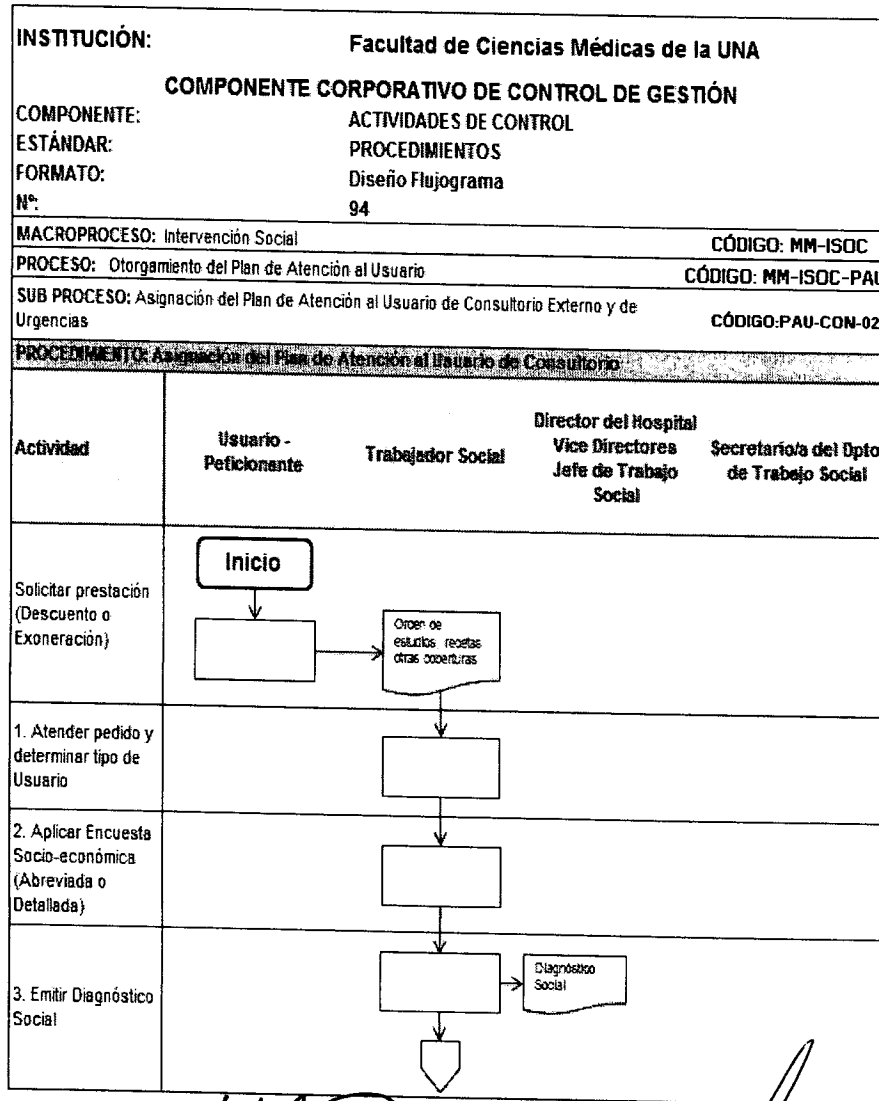
4	el Plan de Atención al Usuario	Atención a otorgar. 2. Registra en el formulario de Encuesta el Plan otorgado. 3. Firma y sella el formulario. 4. Si corresponde Descuento de más del 50%: continua en la siguiente actividad. En caso contrario, pasa a la actividad 6. 5. <i>Se exceptúan las exoneraciones establecidas por resolución del Consejo Directivo en cuyo caso el procedimiento continua en la actividad 6.</i>	normativa sobre nivel de autorización para descuentos y exoneraciones y política institucional para conceder beneficios arancelarios a Usuarios de Consultorios	Socio-económica Abreviada (ESE-ABR) o Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)	Social
5	Autorizar descuento mayor al 50%	1. Considera el Diagnóstico Socio-Económico y la recomendación del Plan de Atención a otorgar emitido por el Trabajador Social. 2. Autoriza el descuento. 3. Sella y firma el formulario de Encuesta.	*Aplica normativa sobre nivel de autorización para descuentos y exoneraciones y política institucional para conceder beneficios arancelarios a Usuarios de Consultorios	Encuesta de Socio-económica Abreviada (ESE-ABR) o Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)	Director del Hospital Vice Directores Jefe de Trabajo Social
6	Entregar Carnet de Plan de Atención	1. Registra en el SIGH el Plan de Atención autorizado por el superior. 2. Completa el Carnet identificatorio del Plan de Atención. 3. Sella y firma el Carnet. 4. Entrega el Carnet al Peticionante. 5. Al final de su jornada laboral remite los formularios de Encuestas al Secretario del Dpto. de Trabajo Social.	Registro en el sistema informático SIGH	Carnet identificatorio del Plan de Atención al Usuario	Trabajador Social
7	Registrar la Encuesta Socio - Económica en el SIGH	1. Registra en el SIGH los datos de la Encuesta. 2. Concluida la carga, sella y firma la Encuesta en prueba del registro. 3. Devuelve las Encuesta, al Área de Trabajo Social	Registro en el sistema informático SIGH	No aplica	Secretario/a del Dpto. de Trabajo Social



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

		para su archivo.			
8	Archivar la Encuesta Socio-económica	1. Archiva las Encuestas en el bibliorato que corresponde a cada Trabajador Social. Fin del Procedimiento.	No aplica		Trabajador Social
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA		Fecha: 02/05/2013	
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial		Fecha: 02/05/2013	
		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial			
Aprobado por :		FCM-UNA – Decano		Fecha:/...../2013	

FLUJOGRAMA



[Handwritten signature]

Avda. Dr. Montero N° 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO: "VISACIÓN Y COBRO DE ORDEN DE ESTUDIOS Y OTRAS PRESTACIONES"

OBJETIVO DEL SUB PROCESO

Establecer las acciones para registrar y verificar las órdenes de estudios auxiliares de diagnósticos o de tratamientos requeridos por el profesional y otras prestaciones correspondientes a Usuarios que cuentan con un Plan de Atención asignado.

ALCANCE DEL SUB PROCESO

Este procedimiento aplica al Usuario de Consultorio (Externo o de Urgencias), así como al Usuario que se encuentra internado, así también a los Usuarios que no gozan de un Plan de Atención (*Usuario sin beneficio de descuento*).

El procedimiento cubre desde la recepción de la orden presentada por el Peticionante hasta la expedición del comprobante de ingreso (factura o recibo de dinero).

AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SUB PROCESO

- ▲ Peticionante debidamente identificado (Usuario y/o familiar más cercano, vecino, amigo o persona vinculada de alguna manera al Usuario quien solicita el acceso a los beneficios de descuentos y exoneraciones arancelarios)
- ▲ Personal de Ventanilla de Visaciones
- ▲ Personal de Perceptoría

MECIP: IDENTIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "VISACIÓN Y COBRO DE ORDEN DE ESTUDIOS Y OTRAS PRESTACIONES"

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO	
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR:	MODELO GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO:	Definición de Actividades en los Procesos / Subprocesos
Nº:	48
MACROPROCESO:	Intervención Social – Código: MM-ISOC
PROCESO:	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario Código: MM-ISOC-PAU
OBJETIVO:	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.
SUBPROCESO:	Visación y Cobro de Orden de Estudios y Otras Prestaciones Código: PAU-VIS-03
OBJETIVO:	Establecer las acciones para registrar y verificar las órdenes de estudios auxiliares de diagnósticos o de tratamientos requeridos por el profesional tratante y otras prestaciones correspondientes a Usuarios que cuentan con un Plan de Atención asignado.
RELACION DE ACTIVIDADES	OBJETIVO

Avda. Dr. Montero N° 658
Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
E-MAIL: fcm@med.una.py
Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Inicial: Presentar la orden de prestación	Solicitar la aplicación del descuento o exoneración del arancel a cada orden, de acuerdo a su Plan de Atención.	
1. Verificar datos del Plan de Atención	Comprobar el Plan de Atención otorgado al Usuario.	
2. Registrar la Orden en el SIGH	Registrar correctamente el servicio solicitado en la orden y generar el presupuesto del arancel.	
3. Visar la Orden de Prestación	Generar la deuda del Usuario y habilitar el cobro del arancel y/o expedición del comprobante de ingreso.	
Final: 4. Percibir el arancel y emitir el comprobante	Cobrar el importe que corresponda según el Plan de Atención del Usuario y expedir el comprobante de ingreso que el Usuario debe presentar, necesariamente, para acceder al servicio.	
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: IDENTIFICACION DE TAREAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "VISACIÓN Y COBRO DE ORDEN DE ESTUDIOS Y OTRAS PRESTACIONES"

INSTITUCIÓN :		Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ESTÁNDAR:		MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:		Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos / Subprocesos	
Nº		49	
MACROPROCESO		Intervención Social	Código: MM-ISOC
PROCESO		Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	Código:MM-IOC-PAU
SUBPROCESO		Visación y Cobro de Orden de Estudios y Otras Prestaciones	CODIGO: PAU-VIS-03
Nº	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas por Funcionario)
0	Presentar la orden de prestación	Presenta al Personal de Ventanilla de Visaciones la orden expedida por el médico tratante.	No aplica
1	Verificar datos del Plan de Atención	1.Recibe del Peticionante la Orden (dos ejemplares) junto con el Carnet de Identificación del Plan de Atención asignado. 2.Captura a través del sistema informático los datos del Usuario y de su Plan. 3.Verifica que el Plan sigue vigente. 4. Si el Plan está vencido deriva al Peticionante al Área de Trabajo Social para la Re-evaluación.	0,10
2	Registrar la Orden en el SIGH	1.Verifica la validez de la Orden. 2.Verifica la presentación de dos ejemplares de la Orden cuando se trata de Usuario con Plan de Atención A o Exonerado. 3.Verifica el servicio solicitado: si se trata de estudios especializados, insumos quirúrgicos y otras prestaciones no provistas por el Hospital, deriva al Peticionante junto al	0,20

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

		Trabajador Social para canalizar la ayuda externa en otra institución. Fin del procedimiento en este caso. 4. Registra en el sistema, ítem por ítem la orden, imputando al código correspondiente. 5. Genera el presupuesto. 6. Informa al Peticionante el monto a abonar; si corresponde el pago. 7. Si el Peticionante solicita: le imprime el presupuesto. 8. Si el Peticionante no posee recursos para el pago del arancel: lo deriva al Área de Trabajo Social para solicitar un nuevo Plan y luego iniciar nuevamente el procedimiento de Visación.	
3	Visar la Orden de Prestación	1. Confirma con el Peticionante la realización del servicio. 2. Sella y firma la orden en prueba del control y registro. 3. Entrega al Peticionante la Orden. 4. Deriva al Peticionante a la Perceptoría.	0,10
4	Percibir el arancel y emitir el comprobante	1. Recibe la Orden visada. 2. Captura a través del sistema informático la Deuda del Usuario, generada en la Visación de la Orden. 3. Confirma la operación mediante registro en el sistema. 4. Recibe el importe correspondiente (en los casos aplicables) 5. Imprime el comprobante de ingreso, en duplicado. En todos los casos se debe emitir el comprobante de ingreso, incluso cuando se trata de descuento del 100% y el pago sea 0. 6. Sella y firma el comprobante de ingreso, original y duplicado. 7. Entrega al Peticionante el original del comprobante de ingreso y la Orden de Servicio. 8. Archiva el duplicado del comprobante de ingreso, si corresponde anexa al comprobante un ejemplar de la Orden de Servicio (Plan de Atención A y Exonerado). Fin del Procedimiento.	0,10
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :		FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN		
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL	
ESTÁNDAR:	PROCEDIMIENTOS	
FORMATO:	Diseño de Procedimientos	
Nº	93	
MACROPROCESO	Intervención Social	CÓDIGO:MM-ISOC
PROCESO	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	CÓDIGO:MM-ISOC-PAU

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO		Visación y Cobro de Ordenes de Estudios y Otras Prestaciones			CÓDIGO: PAU-VIS-03	
PROCEDIMIENTO						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
0	Presentar la orden de prestación	Presenta al Personal de Ventanilla de Visaciones la orden expedida por el médico tratante.	No aplica	-Orden de Estudios Auxiliares de Diagnóstico -Orden de Insumos y Materiales Quirúrgicos -Orden para otras Prestaciones		Usuario o Peticionante
1	Verificar datos del Plan de Atención	1. Recibe del Peticionante la Orden (dos ejemplares) <i>Si se trata de Usuario con beneficio de descuento, le solicita el Carnet de Identificación del Plan de Atención asignado. En este caso el procedimiento continúa en la siguiente tarea, caso contrario pasa a la siguiente actividad.</i> 2. Captura a través del sistema informático los datos del Usuario y de su Plan. 3. Verifica que el Plan sigue vigente. 4. Si el Plan está vencido deriva al Peticionante al Área de Trabajo Social para la Re-evaluación.	Consulta en el sistema informático (SIGH)	-Orden de Estudios Auxiliares de Diagnóstico -Orden de Insumos y Materiales Quirúrgicos -Otras Prestaciones	-Asignación de Plan de Atención al Usuario del Servicio de Internación -Asignación de Plan de Atención al Usuario de Consultorio	Personal de Ventanilla de Visación
2	Registrar la Orden en el SIGH	1. Verifica la validez de la Orden. 2. Verifica la presentación de dos ejemplares de la Orden cuando se trata de Usuario con Plan de Atención A o Exonerado. 3. Verifica el servicio solicitado: si se trata de estudios especializados, insumos quirúrgicos y otras prestaciones no provistas por el Hospital, deriva al Peticionante junto al Trabajador Social para canalizar la ayuda externa en otra institución. Fin del procedimiento en este caso.	Registro en el sistema informático (SIGH)	-Orden de Estudios Auxiliares de Diagnóstico -Orden de Insumos y Materiales Quirúrgicos -Otras Prestaciones	-Consulta Médica -Asignación de un nuevo Plan de Atención -Autorización de línea de crédito	Personal de Ventanilla de Visación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

		<p>4.Registra en el sistema, item por item la orden, imputando al código correspondiente.</p> <p>5.Genera el presupuesto.</p> <p>6.Informa al Peticionante el monto a abonar; si corresponde el pago.</p> <p>7.Si el Peticionante solicita: le imprime el presupuesto.</p> <p>8. <i>Si el Peticionante no posee recursos para el pago del arancel: lo deriva al Área de Trabajo Social para solicitar un nuevo Plan y luego iniciar nuevamente el procedimiento de Visación.</i></p>			
3	Visar la Orden de Prestación	<p>1.Confirma con el Peticionante la realización del servicio.</p> <p>2. Sella y firma la orden en prueba del control y registro.</p> <p>3. Entrega al Peticionante la Orden.</p> <p>4.Deriva al Peticionante a la Perceptoría.</p>	No aplica	No aplica	Personal de Ventanilla de Visación
4	Percibir el arancel y emitir el comprobante	<p>1.Recibe la Orden visada.</p> <p>2.Captura a través del sistema informático la Deuda del Usuario, generada en la Visación de la Orden.</p> <p>3.Confirma la operación mediante registro en el sistema.</p> <p>4. Recibe el importe correspondiente (en los casos aplicables)</p> <p>5.Imprime el comprobante de ingreso, en duplicado.</p> <p><i>En todos los casos se debe emitir el comprobante de ingreso, incluso cuando se trata de descuento del 100% y el pago sea 0.</i></p> <p>6.Sella y firma el comprobante de ingreso, original y duplicado.</p> <p>7.Entrega al Peticionante el original del comprobante de ingreso y la Orden de Servicio.</p>	Registro en el sistema informático	Comprobante de Ingreso (Factura o recibo de dinero)	Personal de Perceptoría

[Handwritten signatures]



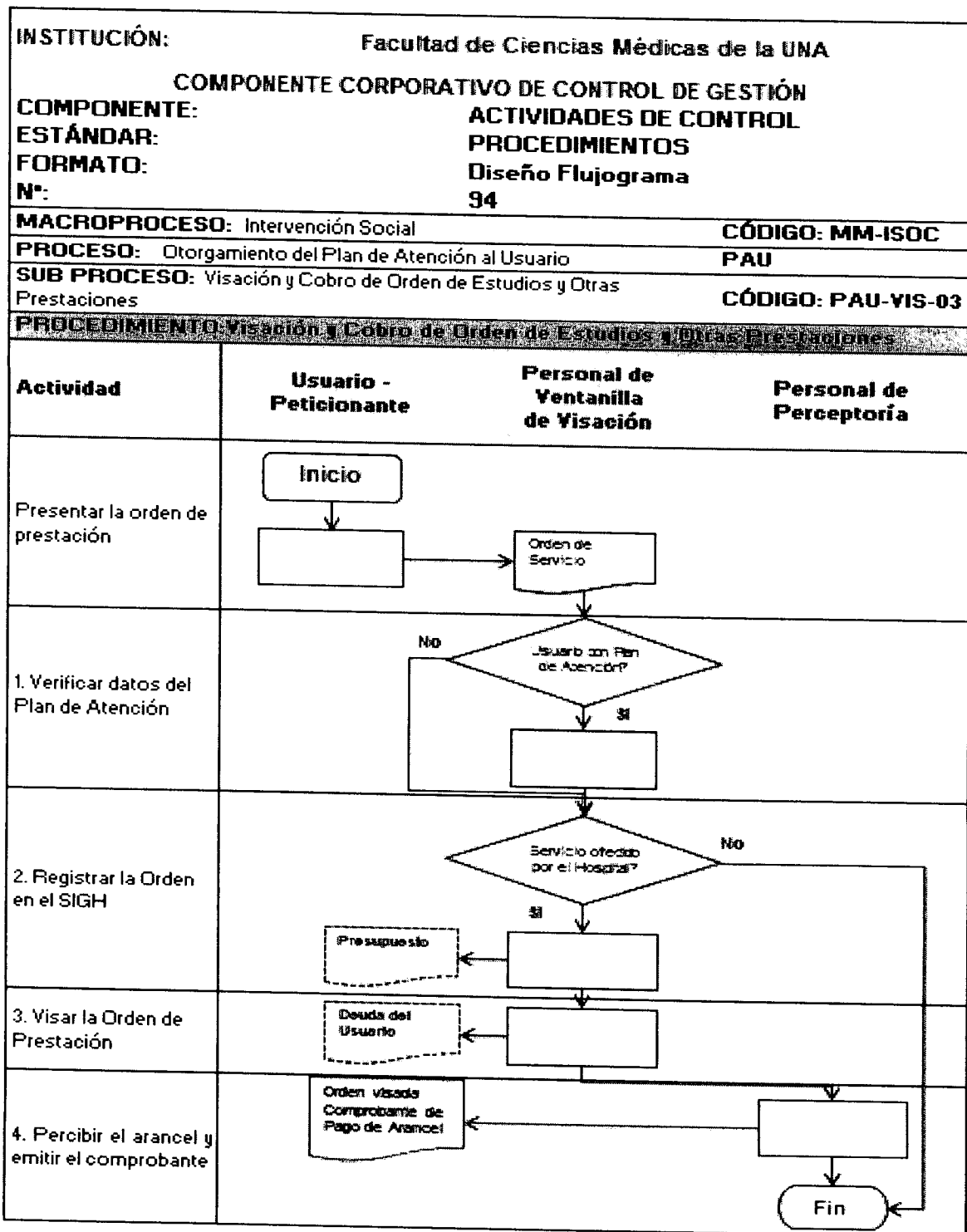
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

	8. Archiva el duplicado del comprobante de ingreso, si corresponde anexa al comprobante un ejemplar de la Orden de Servicio (Plan de Atención A y Exonerado). Fin del Procedimiento.				
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA			Fecha: 02/05/2013	
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial			Fecha: 02/05/2013	
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano			Fecha:/...../2013	

FLUJOGRAMA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS



Handwritten signature

Handwritten signature



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO: "ASIGNACIÓN DE UN NUEVO PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO"

OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Establecer las acciones para asignar un nuevo plan de atención, basado en la re-evaluación de las condiciones actuales del Usuario.

ALCANCE DEL SUBPROCESO

Este procedimiento aplica al Usuario de Consultorio (Externo o de Urgencias), así como al Usuario que se encuentra internado.

El procedimiento cubre desde la recepción de la orden presentada por el Peticionante hasta el registro del nuevo plan de atención otorgado.

AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SUBPROCESO

- ▲ Peticionante debidamente identificado (Usuario y/o familiar más cercano, vecino, amigo o persona vinculada de alguna manera al Usuario quien solicita el acceso a los beneficios de descuentos y exoneraciones arancelarios)
- ▲ Dpto. de Trabajo Social: Trabajador Social, Jefe y Secretario
- ▲ Dirección Hospitalaria y Asistencia: Director y Vice Directores

MECIP: IDENTIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "ASIGNACION DE UN NUEVO PLAN DE ATENCION AL USUARIO"

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO	
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR:	MODELO GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO:	Definición de Actividades en los Procesos / Subprocesos
Nº:	48
MACROPROCESO:	Intervención Social – Código: MM-ISOC
PROCESO:	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario Código: MM-ISOC-PAU
OBJETIVO:	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.
SUBPROCESO	Asignación de un nuevo Plan de Atención al Usuario Código: PAU-NUE-04
OBJETIVO:	Establecer las acciones para asignar un nuevo plan de atención, basado en la re-evaluación de las condiciones actuales del Usuario.
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
Inicial: Solicitar nuevo Plan de Atención (Usuario-Peticionante), o Requerir re-evaluación (Trabajador Social)	Iniciar el procedimiento de re-evaluación social, a solicitud de Usuario-Peticionante o del Trabajador Social.
1. Realizar re-evaluación socio-económica Detallada	Obtener informaciones actualizadas sobre la evolución de Usuario, que sirvan de base para sustentar un nuevo diagnóstico social.

Avda. Dr. Montero Nº 658
Telef. 480-081 / 481-549 FAX (595-21) 480-130
E-MAIL: fcm@med.una.py
Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

2. Actualizar el Diagnóstico Social	Determinar la condición socio-familiar, económica y cultural actual del Usuario, que sirva de base para otorgar y/o recomendar un nuevo Plan de Atención.	
3. Asignar y registrar un nuevo Plan de Atención al Usuario	Otorgar al Usuario del Hospital un nuevo Plan de Atención adecuado a su situación actual y a su evolución clínica, conforme a los criterios de priorización y cumplimiento de la normativa interna de la institución.	
4. Autorizar descuento mayor al 50%	Otorgar descuentos arancelarios a los Usuarios, sobre la base del seguimiento y actualización del diagnóstico social inicial, respetando los criterios de priorización y la normativa interna del Hospital.	
5. Entregar nuevo Carnet de Plan de Atención	Expedir el documento que habilita al Usuario a acceder al nuevo porcentaje de descuento arancelario concedido (Re incorporación a un nuevo Plan).	
6. Registrar la Encuesta Socio-económica en el SIGH	Contar con una base de datos actualizada para obtener informes estadísticos periódicos y especiales que sirvan de base para la toma de decisiones.	
Final. 7. Archivar la Encuesta Socio-económica	Contar con registros físicos que respaldan los beneficios arancelarios concedidos a los Usuarios.	
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: IDENTIFICACION DE TAREAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "ASIGNACION DE UN NUEVO PLAN DE ATENCION AL USUARIO"

INSTITUCIÓN :		Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ESTÁNDAR:		MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:		Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos / Subprocesos	
Nº		49	
MACROPROCESO		Intervención Social	Código: MM-ISOC
PROCESO		Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	Código:MM-ISOC-PAU
SUBPROCESO		Asignación de un nuevo Plan de Atención al Usuario	CODIGO:PAU-NUE-04
Nº	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas por Funcionario)
0	Solicitar nuevo Plan de Atención (Usuario-Peticionante), o Requerir re-evaluación (Trabajador Social)	El procedimiento puede ser iniciado a solicitud del Usuario - Peticionante, o de oficio por el Trabajador Social.	No aplica
1	Realizar re-evaluación socio-económica Detallada	1.Realiza nueva entrevista personal al Usuario o al Peticionante. 2. Obtiene la mayor cantidad posible de información sobre las condiciones socio economicas del Peticionante	0,75

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción - Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

		3. Analiza la evolución clínica de Usuario. 4. Actualiza los datos registrados en la Encuesta original aplicada con anterioridad.	
2	Actualizar el Diagnóstico Social	1. Evalúa toda la información obtenida. 2. Aplica los criterios de priorización de la institución junto con su criterio y experiencia profesional. 3. Actualiza el Diagnóstico Social, escribiendo su informe en el formulario de Encuesta. 4. Firma y hace firmar al Peticionante el nuevo informe social.	0,25
3	Asignar y registrar un nuevo Plan de Atención al Usuario	1. Conforme a la situación actual del Usuario – Peticionante, determina el nuevo Plan de Atención a otorgar, el cual puede ampliar o reducir los beneficios para el Usuario. 2. Registra en el formulario ESE-DET el nuevo Plan de Atención asignado. 3. Firma y sella el formulario de ESE-DET. 4. Si corresponde Descuento de más del 50%: continua en la siguiente actividad. En caso contrario: pasa a la actividad 5.	0,10
4	Autorizar descuento mayor al 50%	1. Considera el Diagnóstico Socio-Económico y la recomendación del nuevo Plan de Atención a otorgar emitido por el Trabajador Social. 2. Autoriza el descuento. 3. Sella y firma el formulario de ESE-DET.	1,00
5	Entregar nuevo Carnet de Plan de Atención	1. Registra en el SIGH el nuevo Plan de Atención otorgado. 2. Anula el viejo Carnet identificador del Plan de Atención. 3. Completa el nuevo Carnet identificador del Plan de Atención. 4. Sella y firma el Carnet. 5. Entrega el nuevo Carnet al Peticionante. 6. Al final de su jornada laboral remite los formularios de ESE-DET al Secretario del Dpto. de Trabajo Social.	0,30
6	Registrar la Encuesta Socio-económica en el SIGH	1. Registra en el SIGH los datos de la ESE-DET. 2. Concluida la carga, sella y firma la ESE-DET en prueba del registro. 3. Devuelve las ESE-DET, al Área de Trabajo Social para su archivo.	72,00
7	Archivar la Encuesta Socio-económica	1. Archiva las ESE-DET en el bibliorato que corresponde a cada Trabajador Social. Fin del Procedimiento.	0,10
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :		FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN	
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL

Avda. Dr. Montero Nº 658
 Telef. 480-081/481-549 FAX (595-21) 480-130
 E-MAIL: fcm@med.una.py
 Asunción – Paraguay



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESTÁNDAR:	PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:	Diseño de Procedimientos					
Nº	93					
MACROPROCESO	Intervención Social				CÓDIGO:MM-ISOC	
PROCESO	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario				CÓDIGO:MM-ISOC-PAU	
SUBPROCESO	Asignación de un nuevo Plan de Atención al Usuario				CÓDIGO: PAU-NUE-04	
PROCEDIMIENTO						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
0	Solicitar nuevo Plan de Atención (Usuario-Peticionante), o Requerir re-evaluación (Trabajador Social)	El procedimiento puede ser iniciado a solicitud del Usuario -Peticionante, o de oficio por el Trabajador Social.	No aplica	No aplica		Usuario – Peticionante o Trabajador Social
1	Realizar re-evaluación socio-económica Detallada	1.Realiza nueva entrevista personal al Usuario o al Peticionante. 2. Obtiene la mayor cantidad posible de información sobre las condiciones socio economicas del Peticionante 3.Analiza la evolución clínica de Usuario. 4. Actualiza los datos registrados en la Encuesta original aplicada con anterioridad.	*Entrevista personal *Observación	-Orden de estudios y otras prestaciones -Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Trabajador Social
2	Actualizar el Diagnóstico Social	1.Evalúa toda la información obtenida. 2. Aplica los criterios de priorización de la institución junto con su criterio y experiencia profesional. 3.Actualiza el Diagnóstico Social, escribiendo su informe en el formulario de Encuesta. 4.Firma y hace firmar al Peticionante el nuevo informe social.	*Identificación de indicadores de riesgo socio-sanitario	Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Trabajador Social
3	Asignar y registrar un nuevo Plan de Atención al Usuario	1. Conforme a la situación actual del Usuario – Peticionante, determina el nuevo Plan de Atención a	*Aplica normativa sobre	Encuesta Socio-económica Detallada		Trabajador Social



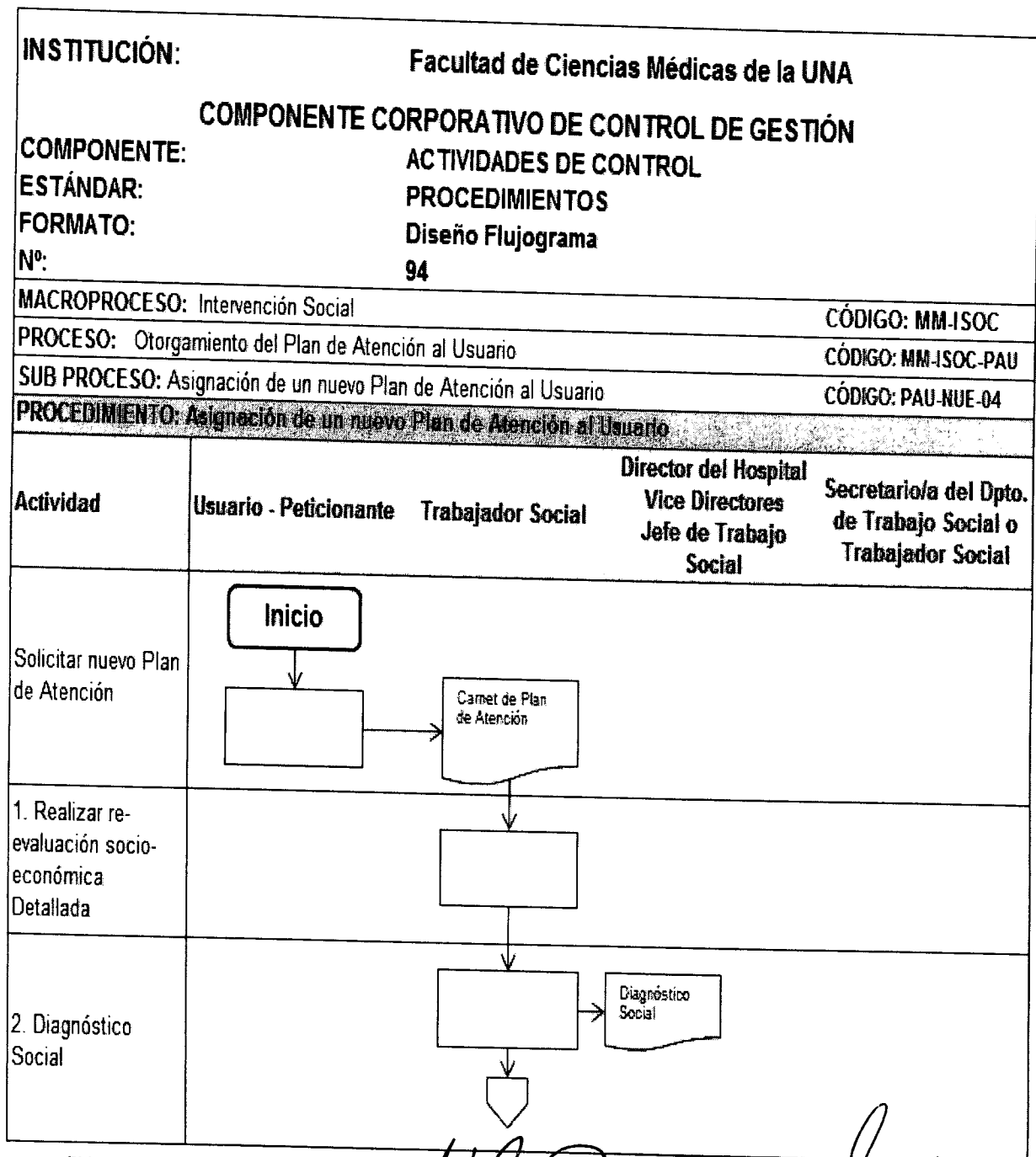
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

		<p>otorgar, el cual puede ampliar o reducir los beneficios para el Usuario. 2. Registra en el formulario ESE-DET el nuevo Plan de Atención asignado. 3. Firma y sella el formulario de ESE-DET. 4. Si corresponde Descuento de más del 50%: continua en la siguiente actividad. En caso contrario: pasa a la actividad 5.</p>	nivel de autorización para descuentos y exoneraciones	(ESE-DET)		
4	Autorizar descuento mayor al 50%	<p>1.Considera el Diagnóstico Socio-Económico y la recomendación del nuevo Plan de Atención a otorgar emitido por el Trabajador Social. 2.Autoriza el descuento. 3.Sella y firma el formulario de ESE-DET.</p>	*Aplica normativa sobre nivel de autorización para exoneración	Encuesta Socio-económica Detallada (ESE-DET)		Director del Hospital Vice Directores Jefe de Trabajo Social
5	Entregar nuevo Carnet de Plan de Atención	<p>1. Registra en el SIGH el nuevo Plan de Atención otorgado. 2. Anula el viejo Carnet identificatorio del Plan de Atención. 3. Completa el nuevo Carnet identificatorio del Plan de Atención. 4. Sella y firma el Carnet. 5. Entrega el nuevo Carnet al Peticionante anexado al Carnet anterior. 6. Al final de su jornada laboral remite los formularios de ESE-DET al Secretario del Dpto. de Trabajo Social.</p>	Registro en el sistema informático SIGH	Carnet identificatorio del Plan de Atención al Usuario		Trabajador Social
6	Registrar la Encuesta Socio-económica en el SIGH	<p>1.Registra en el SIGH los datos de la ESE-DET. 2. Concluida la carga, sella y firma la ESE-DET en prueba del registro. 3.Devuelve las ESE-DET, al Área de Trabajo Social para su archivo.</p>	Registro en el sistema informático SIGH	No aplica		Secretario/a del Dpto. de Trabajo Social o Trabajador Social
7	Archivar la Encuesta Socio-económica	<p>1.Archiva las ESE-DET en el bibliorato que corresponde a cada Trabajador Social. Fin del Procedimiento.</p>	No aplica	No aplica		Trabajador Social



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

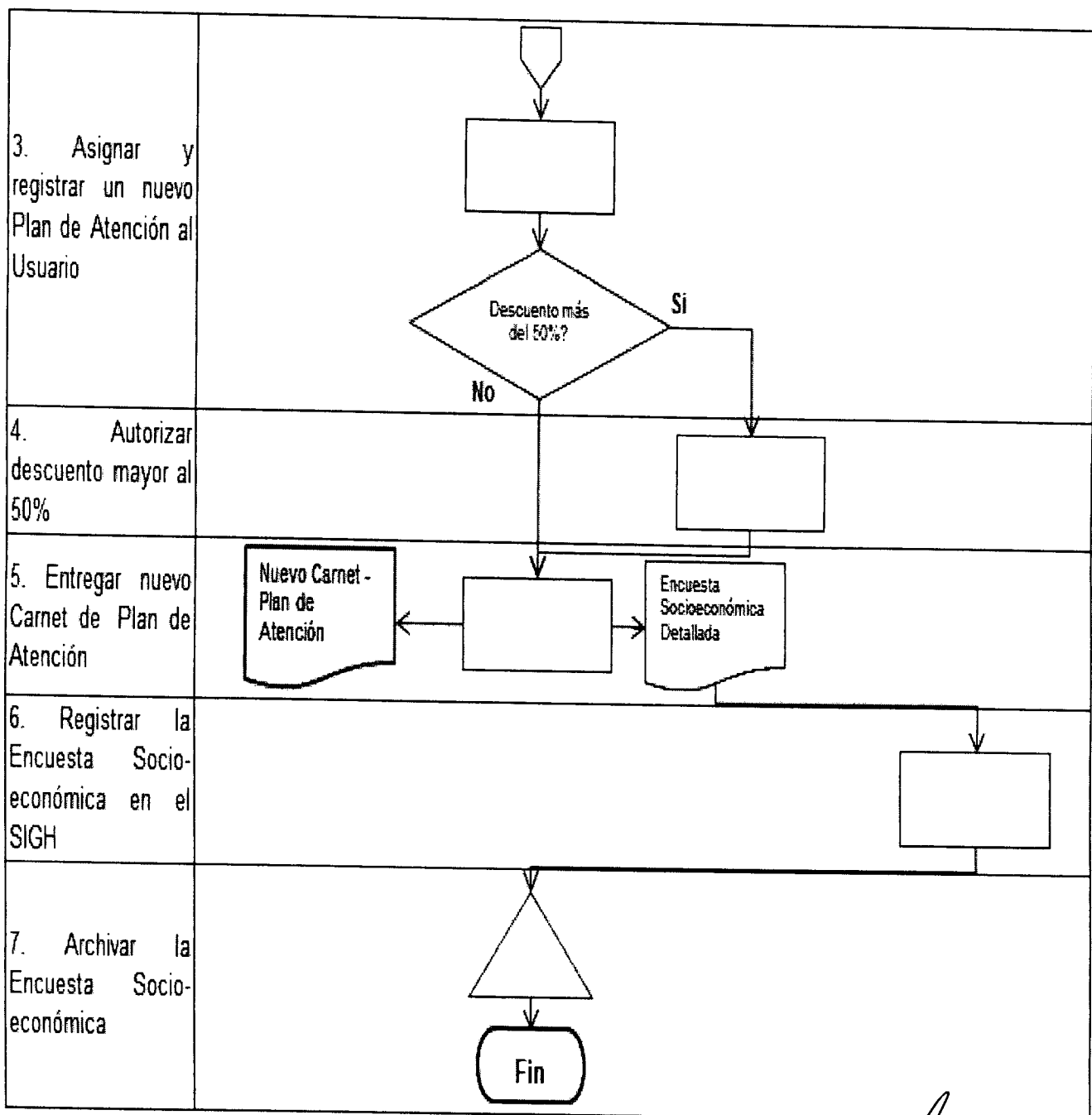
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013



FLUJOGRAMA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS



[Handwritten signatures]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

SUBPROCESO: "AUTORIZACION DE LINEA DE CREDITO AL USUARIO" - Cuenta Paciente

OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Establecer las acciones para autorizar una línea de crédito al Usuario que tiene asignado un Plan de Atención con hasta el 50% de descuento arancelario.

ALCANCE DEL SUBPROCESO

Este procedimiento aplica al Usuario de Consultorio (Externo o de Urgencias), así como al Usuario que se encuentra internado.

El procedimiento cubre desde la recepción de la orden de estudio u otra prestación hasta la aprobación y registro de la línea de crédito otorgada al Usuario.

AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SUBPROCESO

- ▲ Peticionante debidamente identificado (Usuario y/o familiar más cercano, vecino, amigo o persona vinculada de alguna manera al Usuario quien solicita el acceso a los beneficios de descuentos y exoneraciones arancelarios)
- ▲ Dpto. de Trabajo Social: Trabajador Social, Jefe y Secretario

MECIP: IDENTIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "AUTORIZACION DE LINEA DE CREDITO AL USUARIO" - Cuenta Paciente

INSTITUCIÓN :	Facultad de Ciencias Médicas - UNA
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO	
COMPONENTE:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ESTÁNDAR:	MODELO GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO:	Definición de Actividades en los Procesos / Subprocesos
Nº:	48
MACROPROCESO:	Intervención Social – Código: MM-ISOC
PROCESO:	Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario Código: MM-ISOC-PAU
OBJETIVO:	Establecer las políticas y normas de operación para administrar con eficiencia, transparencia y equidad la concesión de beneficios arancelarios a los Usuarios de escasos recursos económicos, basados en el diagnóstico social del Trabajador Social.
SUBPROCESO	Autorización de Línea de Crédito al Usuario- Cuenta Paciente Código: PAU-CRE-05
OBJETIVO:	Establecer las acciones para autorizar una línea de crédito al Usuario que tiene asignado un Plan de Atención con hasta el 50% de descuento arancelario.
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
Inicial: Solicitar línea de crédito	Solicitar un crédito para abonar el arancel de un determinado estudio o tratamiento requerido por el médico tratante.
1. Atender la solicitud de línea de crédito	Comprobar el Plan de Atención del que goza el Usuario y evaluar el costo de la orden.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

2. Evaluar situación del Usuario-Peticionante	Obtener información que le permita determinar la situación actual del Usuario, así como su evolución clínica.	
3. Determinar concesión de línea de crédito o descuento especial	Conceder una línea de crédito para una orden puntual, o bien conceder un descuento especial para dicha orden, o según una re-evaluación asigna un nuevo plan.	
4. Registrar en el SIGH la línea de crédito o el descuento especial otorgado	Habilitar al Usuario a realizar el estudio o tratamiento indicado por el médico tratante, generando en el sistema informático la línea de crédito por determinado monto o bien el descuento especial.	
Final: 5. Archivar orden autorizada	Contar con registros que respalden el otorgamiento de la línea de crédito o el descuento especial.	
Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: IDENTIFICACION DE TAREAS EN LAS ACTIVIDADES DEL SUB PROCESO "AUTORIZACION DE LINEA DE CREDITO AL USUARIO – Cuenta Paciente"

INSTITUCIÓN :		Facultad de Ciencias Médicas - UNA	
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ESTÁNDAR:		MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:		Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos / Subprocesos	
Nº		49	
MACROPROCESO		Intervención Social	Código: MM-ISOC
PROCESO		Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	Código:MM-ISOC-PAU
SUBPROCESO		Autorización de Línea de Crédito al Usuario – Cuenta Paciente	CODIGO: PAU-GRE-05
Nº	ACTIVIDAD	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas por Funcionario)
0	Inicial: Solicitar línea de crédito	El procedimiento se inicia cuando el Peticionante ante determinada Orden de Estudio u otra prestación no cuenta con el dinero suficiente para abonar el arancel, recurre entonces al Trabajador Social	No aplica
1	Atender la solicitud de línea de crédito	1. Atiende el pedido 2. Consulta el legajo social del Usuario. 3. Consulta en el SIGH los datos del Usuario, el Plan de Atención asignado y el Diagnóstico Socio-económico.	0,20
2	Evaluar situación del Usuario-Peticionante	Realiza una breve entrevista al Peticionante, a fin de determinar la viabilidad de conceder la línea de crédito, basado en la evolución clínica del Usuario y a sus condiciones socio-económicas actuales.	0,20
3	Determinar concesión de línea de crédito o	1. Sobre la base del análisis y evaluación determinada si: -Otorga la línea de crédito	0,10



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

	descuento especial	-Otorga un mayor descuento puntual para la Orden presentada. 2.Asigna un nuevo Plan de Atención: en este caso aplica el Procedimiento de "Asignación de nuevo Plan de Atención al Usuario". Fin del Procedimiento.	
4	Registrar en el SIGH la línea de crédito o el descuento especial otorgado	1.Registra en el sistema informático (SIGH) el monto de la línea de crédito otorgada, o el descuento especial concedido para la Orden presentada. 2.Sella y firma la Orden, con la indicación del beneficio concedido. 3.Actualiza la Encuesta Socio-económica original del Usuario. 4.Sella y firma su nuevo informe en el formulario de Encuesta del Usuario. 5. Entrega al Peticionante la Orden autorizada.	0,10
5	Archivar orden autorizada	1.Archiva la orden autorizada en el legajo social del Usuario. Fin del Procedimiento.	0,10
Elaborado por :		Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :		FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :		FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

MECIP: DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO

INSTITUCIÓN :		Facultad de Ciencias Médicas - UNA				
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN						
COMPONENTE:		ACTIVIDADES DE CONTROL				
ESTÁNDAR:		PROCEDIMIENTOS				
FORMATO:		Diseño de Procedimientos				
Nº		93				
MACROPROCESO		Intervención Social	CÓDIGO:MM-ISOC			
PROCESO		Otorgamiento del Plan de Atención al Usuario	CÓDIGO:MM-ISOC- PAU			
SUBPROCESO		Autorización de línea de crédito al Usuario – Cuenta Paciente	CÓDIGO: PAU-CRE-05			
PROCEDIMIENTO						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
0	Solicitar línea de crédito	El procedimiento se inicia cuando el Peticionante ante determinada Orden de Estudio u otra prestación no cuenta con el dinero suficiente para abonar el arancel, recurre entonces al Trabajador Social.	No aplica	Orden de estudio u otra prestación	* Visación y Cobro de Orden de Estudios y otras prestaciones	Usuario – Peticionante
1	Atender la solicitud de línea	1.Atiende el pedido. 2.Consulta el legajo social	*Entrevista personal	-Orden de estudios y otras	*Asignación de un nuevo Plan de	Trabajador Social



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

	de crédito	del Usuario. 3.Consulta en el SIGH: datos del Usuario, Plan de Atención asignado y Diagnóstico Socio- económico.	*Observación *Consultas al SIGH	prestaciones	Atención	
2	Evaluar situación del Usuario- Peticionante	Realiza una breve entrevista al Peticionante, a fin de determinar la viabilidad de conceder la línea de crédito, basado en la evolución clínica del Usuario y a sus condiciones socio- económicas actuales.	*Entrevista personal *Observación *Consultas al SIGH	-Encuesta Socio- económica original del Usuario.		Trabajador Social
3	Determinar concesión de línea de crédito o descuento especial	Sobre la base del análisis y evaluación determinada si: -Otorga la línea de crédito. -Otorga un mayor descuento puntual para la Orden presentada. <i>Para esto requiere autorización del nivel superior.</i> -Asigna un nuevo Plan de Atención: en este caso aplica el Procedimiento de "Asignación de nuevo Plan de Atención al Usuario". Fin del Procedimiento.	No aplica	No aplica		Trabajador Social
4	Registrar en el SIGH la línea de crédito o el descuento especial	1.Registra en el sistema informático (SIGH) el monto de la línea de crédito otorgada, o el descuento especial concedido para la Orden presentada. 2.Sella y firma la Orden, con la indicación del beneficio concedido. 3.Actualiza la Encuesta Socio-económica original del Usuario. 4.Sella y firma su nuevo informe en el formulario de Encuesta del Usuario. 5. Entrega al Peticionante la Orden autorizada.	Registro en el SIGH	Encuesta Socio- económica del Usuario		Trabajador Social
5	Archivar orden autorizada	1.Archiva la orden autorizada en el legajo social del Usuario. Fin del Procedimiento.	No aplica	No aplica		Trabajador Social

[Handwritten signature]

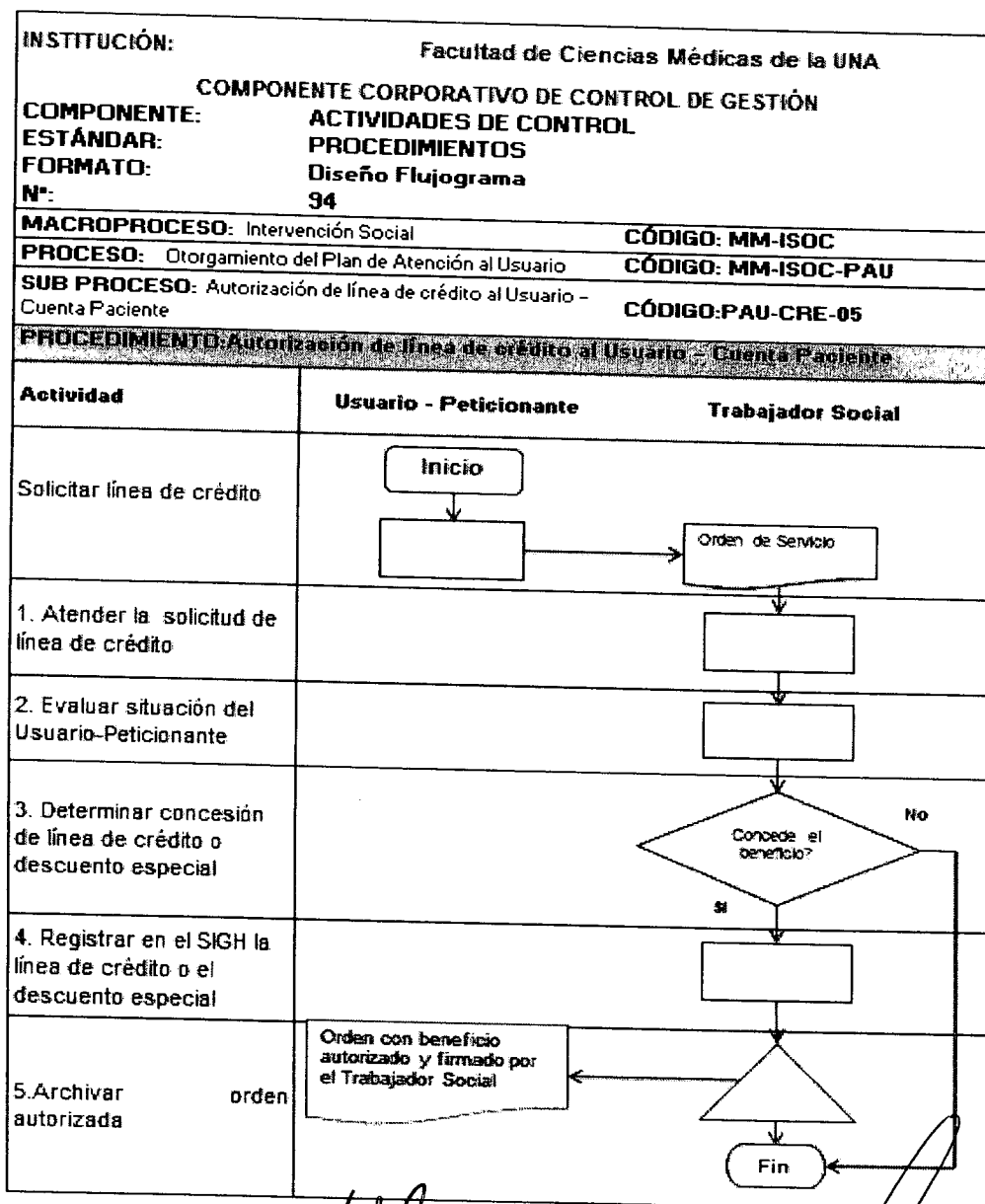
[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Elaborado por :	Facultad Politécnica - UNA	Fecha: 02/05/2013
Revisado por :	FCM – UNA - Jefe del Dpto. de Trabajo Social y Director Asistencial	Fecha: 02/05/2013
Aprobado por :	FCM-UNA – Decano	Fecha:/...../2013

FLUJOGRAMA



[Handwritten signatures]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Art.2° **COMUNICAR**a quienes corresponda y cumplido, archivar. -----


Lc. **MARTA BARRIOS DE ÁLVAREZ**
Secretaria de la Facultad


Prof. Dr. **ANÍBAL PERIS MANCHINI**
Decano

Cc: Dirección Académica, Dirección de Informaciones, Equipo MECIP, Archivo. **APM/MBA/rgm**