



## **Manual de Organización y Funciones Específico del Departamento de Consulta Externa Médica**

<b>Elaborado por:</b>	Dr. José del Transito Benítez Cabrera	Jefe Depto. de Consulta Externa Médica	18/Junio/2014
	Lcda. Maritza Monterrosa de Rosales	Enfermera supervisora Consulta Externa	
	Lcda. Flor Marina de Rivas	Enfermera jefe de Consulta Externa	
<b>Revisado por:</b>	Ing. Silvia Cristina Gómez	Técnico de Planificación	19/Junio/2014
<b>Validado por:</b>	Dr. Héctor Guillermo Lara Torres	Subdirector	07/Diciembre/2015
	Dr. Mario Antonio Gamero Rosales	Jefe División Médica	
	Lic. Digna Emérita de Rosa	Jefe División de Enfermería	
<b>Autorizado por:</b>	Dr. Álvaro Hugo Salgado Roldán	Director	26/Enero/2016



## AUTORIDADES

Dr. Álvaro Hugo Salgado Roldán  
Director

Dr. Héctor Guillermo Lara Torres  
Sub - Director

San Salvador, El Salvador  
2016



## FICHA CATALOGRÁFICA

Todos los derechos reservados. Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra, siempre que se cite la fuente y que no sea para fines de lucro.

Es responsabilidad de los autores de este documento, tanto de su contenido como los cuadros, diagramas e imágenes.

La documentación oficial del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”, puede ser consultada a través de: [www.hospitalbloom.gob.sv](http://www.hospitalbloom.gob.sv)

Documentos

1ª. Edición. 2016, 17 páginas

Edición y Distribución

Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”

Final 25 ave. Norte y Boulevard de Los Héroes, San Salvador.

Teléfono: 2225- 4114 ó 2133-3100

Página oficial: [www.hospitalbloom.gob.sv](http://www.hospitalbloom.gob.sv)

Manual de Organización y Funciones Específico del **Departamento de Consulta Externa Médica** del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”

San Salvador, El Salvador, C.A.



## ÍNDICE

AUTORIDADES.....	2
FICHA CATALOGRÁFICA.....	3
ÍNDICE.....	4
OFICIALIZACION.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO NORMATIVO LEGAL.....	7
DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
Antecedentes.....	9
Misión.....	12
Visión.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Función General.....	13
Funciones Específicas.....	13
Dependencia Jerárquica.....	15
Dependencias que la integran.....	15
Estructura Funcional.....	15
Relaciones Internas de Trabajo.....	15
Relaciones Externas de Trabajo.....	16
Vigencia.....	16
GLOSARIO.....	17



## OFICIALIZACION

Acuerdo N° 040

San Salvador, 26 de Enero de 2016

A propuesta de la respectiva Dirección el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud  
CONSIDERANDO:

- I. Que el Artículo 120 del Reglamento General de Hospitales, establece que el Director del Hospital, debe emitir los manuales técnico administrativos necesarios para la organización y funciones, del mismo; y
- II. Que en el Artículo 7 de las NTCIE del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”, se establece que el funcionamiento y el accionar de todo el personal del Hospital, deberá estar acorde a los lineamientos legales y administrativos establecidos en las leyes, así como en manuales específicos según el área de su competencia, para lo cual deben ser elaborados con el propósito de desarrollar las funciones de forma ágil y oportuna.

POR TANTO en uso de sus facultades legales, ACUERDA emitir el siguiente:

### **Manual de Organización y Funciones Específico del Departamento de Consulta Externa Médica**

DIOS UNION LIBERTAD

Dr. Álvaro Hugo Salgado Roldán  
Director



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom”, a los Lineamientos Técnicos para la Elaboración y Publicación de Instrumentos Técnicos Jurídicos, emitidos por el Ministerio de Salud, y visualizando la necesidad de contar con una herramienta que contribuya a desarrollar las actividades en forma coordinada, la Dirección del Hospital Nacional de Niños “Benjamín Bloom” ha iniciado el proceso de actualización y desarrollo de su plataforma documental, y a continuación presenta el Manual de Organización y Funciones Específico del Departamento de Consulta Externa Médica el cual es un instrumento técnico normativo que establece y describe la Visión, Misión y Objetivos, las Funciones Generales y Específicas, así como su Organigrama y las Relaciones de Autoridad, Dependencia, Coordinación y Comunicación.

Su elaboración ha sido posible gracias a la colaboración del Equipo Técnico de Trabajo del Departamento de Consulta Externa Médica, con el propósito de mejorar el desempeño y contribuir a satisfacer la demanda de eficiencia en la utilización de los recursos, minimizar la duplicidad o superposición de competencias y funciones entre dependencias.

Todo esto dentro del marco referencial establecido en la Reforma de Salud, cuyo motor esencial es la implementación de las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud (RIISS), Carta Iberoamericana de la Calidad y siguiendo lineamientos del MINSAL a manera de apoyar la implementación del Plan de Gobierno Nacional.



## MARCO NORMATIVO LEGAL

- Carta Iberoamericana de la Calidad
- Código de Salud (y sus reformas)
- Disposiciones Generales de Presupuestos
- Guías Clínicas de Pediatría 2012
- Instrucciones para la Formulación de los Planes Operativos Anuales 2014 en Hospitales Nacionales de Segundo y Tercer Nivel de Atención del MINSAL
- Instructivo para Elaboración del PAO del HNNBB
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencia de los Empleados Públicos
- Ley de Competencia
- Ley de Creación del Escalafón para los Empleados del MSPAS
- Ley de Ética Gubernamental
- Ley de La Corte de Cuentas de la República
- Ley de Presupuesto (y sus reformas)
- Ley de prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (2011)
- Ley de Transparencia de la Información
- Ley del Medio Ambiente
- Ley del Servicio Civil
- Ley Reguladora de la Garantía de Audiencia de los Empleados no comprendidos en la Carrera Administrativa
- Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos
- Lineamientos Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional del MINSAL
- Lineamientos Técnicos para la Elaboración y Publicación de Instrumentos Técnicos Jurídicos del MINSAL
- Lineamientos técnicos para la mejora continua de la calidad en los hospitales de las RIIS.



### MARCO NORMATIVO LEGAL

- Manual de normas y procedimientos de enfermería del HNNBB
- Manual de Organización y Funciones del HNNBB
- Manual de Protocolos de Enfermería 2013
- Manual Descriptivo de Clases del MINSAL
- Normas de Auditoría Gubernamental
- Plan Estratégico Institucional del HNNBB
- Plan Estratégico Institucional del MINSAL
- Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público 2013
- Política Nacional de Calidad
- Política Nacional de Salud 2009-2014
- Política para el Control Interno de la Gestión Institucional
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del HNNBB
- Reglamento General de Hospitales del MSPAS
- Reglamento Interno de la Unidad y Departamentos de Recursos Humanos del MINSAL (y sus reformas)



## DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES

### Antecedentes

El banquero estadounidense nacionalizado salvadoreño Benjamín Bloom, dono el 6 de Noviembre de 1928, un hospital para ser usado en asistencia pública a la niñez salvadoreña, el que llegó a constituirse en el primer hospital de niños de El Salvador, ubicado sobre la Calle Arce y 23 Av. Sur, local actualmente utilizado por el Hospital 1º de Mayo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).

En 1957, debido a la creciente demanda de consultas médicas, espacio insuficiente y la necesidad de cubrir las exigencias de los avances de la pediatría, se iniciaron las pláticas entre la Fundación Bloom, Ministerio de Salud, Sociedad de Pediatría y Autoridades del hospital para la construcción de un nuevo edificio. El 21 de diciembre de 1970, se realiza la inauguración del moderno Hospital Benjamín Bloom, ubicado entre el Boulevard de los Héroes y 25º Avenida Norte y el traslado del antiguo hospital a la nueva sede se realizó el 31 de enero de 1971.

El 10 de octubre de 1986, un fuerte terremoto sacudió el país. El hospital fue uno de los edificios de San Salvador, que sufrió graves daños y por tal motivo se evacuó y trasladó a los pacientes a las instalaciones deportivas de un centro educativo aledaño, el Terciframen. Lugar donde se habilitaron instalaciones provisionales, que permanecieron por más de 6 años proporcionando la atención médica.

Luego de gestiones de la Dirección del hospital, el gobierno de Alemania, acompañado de Asociaciones, Fundaciones y organismos internacionales, tomaron la iniciativa de reconstruir el hospital, iniciando la ayuda en 1987. Ese mismo año se iniciaron una serie de reuniones



## DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES

### Antecedentes

con expertos para trazar los planes arquitectónicos del nuevo hospital. El 10 de mayo de 1993.

Desde sus inicios, ha funcionado en el hospital el Servicio de Consulta Externa atendiendo a los pacientes con controles ambulatorios de todas las especialidades.

En el año 2005 se separa la Consulta Externa en especialidades médicas y especialidades quirúrgicas, con dos jefaturas independientes.

En junio del año 2008 inicia el Proyecto de Construcción y Equipamiento de la Consulta Externa con fondos compartidos de la Fundación Bloom y del MINSAL para su ejecución.

En el año 2011 se adecuan instalaciones provisionales llamado “Plan Contingencial de Consulta Externa” para dar lugar al inicio de la construcción de la moderna Consulta Externa.

Desde junio 2013 se inicia la coordinación de solicitud de citas de Consulta Externa para pacientes de la RIISS por vía telefónica apoyando así la integración en la atención.

En mayo de 2014 fue inaugurado, por autoridades del MINSAL, el nuevo edificio de la Consulta Externa.

Actualmente la moderna infraestructura cuenta con 54 consultorios y 62 áreas para procedimientos y otros; contando además con un equipamiento moderno para la atención.



## DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES

### Antecedentes

El Departamento proporciona atención en 18 especialidades: Alergología, Cardiología, Dermatología, Endocrinología, Gastroenterología, Hematología, Infectología, Nefrología, Neumología, Neurología, Nutriología, Oncología, Pediatría General, Psiquiatría, Reumatología, Inmunodeficiencias (CENID), Odontología (Ortodoncia) y Psicología.



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Misión</b>	Somos un Departamento de Consulta Externa que brinda atención de consulta médica especializada a través de un sistema de citas programadas y/o referencias médicas por especialidades; con calidad, equidad, eficiencia, eficacia y con calidez a la población infantil que demanda los servicios del hospital.
<b>Visión</b>	Ser un Departamento especializado que integre las necesidades y expectativas del usuario con los servicios especializados tomando en cuenta los recursos y equipos disponibles de tal manera que se proporcione un servicio eficiente y digno a la población pediátrica que lo demande.
<b>Objetivo General</b>	Proporcionar consulta pediátrica a los pacientes que por su patología, requieren atención de las diversas especialidades médicas, como parte de una atención integral.
<b>Objetivos Específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar y coordinar la atención de consulta a través de la programación de la misma acorde a la disponibilidad de los recursos y ambientes para proporcionar la atención a los usuarios.</li> <li>2. Lograr que el paciente atendido en consulta externa, reciba en forma óptima, los diversos recursos disponibles en la institución para la atención integral a su salud.</li> <li>3. Lograr la sistematización del procedimiento de registro de las consultas, tiempos de espera de consulta de primera vez y subsecuente y programación de los diferentes estudios diagnósticos correspondientes.</li> <li>4. Lograr el cumplimiento de metas e indicadores según estándares establecidos.</li> </ol>



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Función General</b>	Proporcionar consulta médica especializada a la población pediátrica como parte de la continuidad de la atención en la RIISS.
<b>Funciones Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar atención de consulta externa de Pediatría e interconsultas internas y externas.</li> <li>2. Proporcionar atención de procedimientos diagnóstico-médicos según lo establecido en portafolio de servicios.</li> <li>3. Monitorear y dar continuidad al Sistema de Referencia y Retorno.</li> <li>4. Tramitar el ingreso a servicios de hospitalización desde consulta externa.</li> <li>5. Proporcionar atención médica integral y multidisciplinaria, estableciendo el diagnóstico oportuno que permita realizar el tratamiento que los pacientes requieren.</li> <li>6. Coordinar el trabajo en equipo con otras disciplinas con una visión integral institucional.</li> <li>7. Supervisar el uso racional de los estudios y análisis para el diagnóstico oportuno.</li> <li>8. Promover el control y uso racional de los insumos y el cuidado de los bienes institucionales.</li> <li>9. Participar en el programa de Educación médica continua dirigido al equipo multidisciplinario de atención.</li> <li>10. Monitorear el cumplimiento de los indicadores establecidos de acuerdo a los estándares del área.</li> <li>11. Analizar informes estadísticos, epidemiológicos y otros para mantener las estrategias operativas del Departamento y establecer planes de mejora, según sea necesario.</li> </ol>



## DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES

### Funciones Específicas

12. Apoyar las gestiones medioambientales establecidas en la institución.
13. Desarrollar reuniones periódicas administrativas con el personal del Departamento.
14. Mantener actualizado el conocimiento y supervisar el cumplimiento de leyes y normas vigentes, según corresponda.
15. Elaborar, monitorear y actualizar oportunamente los documentos institucionales correspondientes: Plan Anual Operativo, Valoración de Riesgos, Logros, Presupuesto, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procesos, Plan de Trabajo y otros.
16. Administrar la plantilla de personal para cobertura del Servicio y necesidades emergentes.
17. Supervisar el cumplimiento de leyes y normas vigentes, según corresponda.
18. Mantener registros actualizados y veraces de:
19. Control de Existencias de insumos y materia prima
20. Inventario físico
21. Producción diaria y mensual
22. Cumplir de manera eficiente y oportuna las diferentes funciones y tareas que corresponden.
23. Elaborar mensualmente o cuando sea requerido, los informes estadísticos y otros.
24. Elaborar los informes operativos y gerenciales que permitan evaluar la gestión del departamento.



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Dependencia Jerárquica</b>	División Médica
<b>Dependencias que la integran</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Área de Citas</li> <li>○ Área de Electrocardiografía</li> <li>○ Área de Electroencefalografía</li> <li>○ CENID</li> <li>○ Centro Oncológico</li> <li>○ Consultorios de las diferentes Especialidades Médicas, Odontológicas y Psicología.</li> </ul>
<b>Estructura Funcional</b>	<pre> graph TD     D[Dirección] --- DM[División Médica]     DM --- DCEM[Depto. Consulta Externa Médica]     DCEM --- C1[Consultorios de Especialidades]     DCEM --- C2[Citas]     C1 --- CENID[CENID]     C1 --- CO[Centro Oncológico]     C2 --- EC[Electrocardiografía]     C2 --- EE[Electroencefalografía]     </pre>
<b>Relaciones Internas de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con División Médica y División de Enfermería para coordinación del trabajo correspondiente al departamento.</li> <li>2. Con las dependencias de las demás divisiones involucradas en la atención directa del paciente, medios de diagnóstico, apoyo y rehabilitación, para el requerimiento de las atenciones necesarias para los pacientes.</li> </ol>



DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	
<b>Relaciones Internas de Trabajo</b>	<p>3. Con dependencias administrativas, para la coordinación de procesos administrativos relativos a la atención requerimientos, proceso de generación y procesamiento de información, dotación de insumos y recurso humano.</p>
<b>Relaciones Externas de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con el Ministerio de Salud, para atender los lineamientos y coordinaciones con la RIISS.</li> <li>2. Con la RIISS, para atención de Referencia y Retorno, y coordinación de apoyos.</li> <li>3. Con personas o instituciones externas, Organizaciones y Fundaciones, para el establecimiento de apoyos y alianzas en beneficio de los pacientes.</li> <li>4. Con el Foro Nacional de Salud como ente contralor, para coordinación y atención de requerimientos.</li> <li>5. Con diferentes especialidades quirúrgicas pediátricas en hospitales nacionales e internacionales, para la coordinación de actividades.</li> <li>6. Con instituciones del Órgano Judicial, para coordinar apoyos y actividades, en los casos de carácter legal.</li> </ol>
<b>Vigencia</b>	<p>El presente Manual de Organización y Funciones Específico del Departamento de Consulta Externa Médica entrará en vigencia a partir del 26 de Enero de 2016, fecha de aprobación del mismo por parte de los Titulares de este Hospital.</p>

