



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Emergencia Ate Vitarte



HEAV

HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE

COVID-19

Plan de Trabajo Anual 2021 del Área de Referencia del HEAV

| RUBRO | A CARGO DE | V° B° | FECHA |
|-------------|---|---|-------|
| ELABORACIÓN | Área de Referencia | MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE M.C. TANIA SOLÍS VIVAS C.M.P. 34221 Jefe de la Oficina de Seguros y Referencias | |
| | Oficina de Seguros Y Referencias | MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE M.C. TANIA SOLÍS VIVAS C.M.P. 34221 Jefe de la Oficina de Seguros y Referencias | |
| REVISION | Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico | MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE Bach. LAURA VILMA VALECILLO RINOS Directora Ejecutiva OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO | |
| | Oficina de Asesoría Jurídica | OFICINA DE ASESORIA JURIDICA HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE | |
| APROBADO | Dirección General | HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE V° B° DIRECCIÓN GENERAL MNSA | |

Control de Cambios

| VERSIÓN | PUNTOS MODIFICADOS | FECHA |
|---------|--------------------|------------|
| 01 | Versión Inicial | 26/03/2021 |
| | | |
| | | |



INDICE

| | Pág. |
|--|------|
| I. INTRODUCCIÓN | 02 |
| II. FINALIDAD | 02 |
| III. OBJETIVOS | 03 |
| 3.1 Objetivo General | 03 |
| 3.1 Objetivo Especifico | 03 |
| IV. AMBITO DE APLICACIÓN | 03 |
| V. BASE LEGAL | 03 |
| VI. CONTENIDO | 04 |
| 6.1 Definiciones Operativas | 04 |
| 6.2 Análisis de la situación Actual | 04 |
| 6.3 Organización | 09 |
| 6.4 Estrategias | 10 |
| 6.5 Recursos Disponibles | 11 |
| 6.6 Articulación Estratégica al PEI y al POI | 12 |
| 6.7 Cronograma de Actividades | 13 |
| 6.8 Presupuesto y Financiamiento | 14 |
| 6.9 Indicadores | 15 |
| 6.10 Monitoreo y Evaluación | 16 |



| | | |
|--|---|--------------------------|
|  HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE | PLAN DE TRABAJO ANUAL 2021 DEL ÁREA DE REFERENCIA DEL HEAV | Versión: 01 Año: 2021 |
|--|---|--------------------------|

I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Trabajo Anual es un documento que constituye una importante y fundamental herramienta de Gestión, a corto plazo que permite planificar, ordenar, e integrar las actividades que el Área de Referencia se propone ejecutar, las cuales están orientados al logro de los objetivos estratégicos institucionales (OEI), además de estar articulados la Plan Operativo Institucional POI Anual 2021 del HEAV.

El Área de Referencia dentro de la institución viene trabajando desde el mes de abril del año 2020 con el inicio de las actividades para garantizar la continuidad de la atención de acuerdo a las necesidades prestacionales de nuestros usuarios, con oportunidad, equidad y calidad. Para ello sea optimizado la interrelación administrativa – asistencial con los diferentes establecimientos de salud de menor o mayor capacidad resolutive (según norma técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos de Salud. NT. N°018-MINSA/DGSP – V.01), adaptada a la Pandemia por COVID – 19 y con sus características actuales de infraestructura y personal.

En la presente época de Pandemia denominada segunda ola; las actividades del Área de Referencia del Hospital Emergencia de Ate Vitarte se articulan con los diferentes Establecimientos de Salud a nivel nacional del MINSA, EsSalud, Fuerzas Armadas, Clínicas Privadas, transporte asistido particulares, con el objetivo brindar una atención oportuna a la población afectada por el COVID 19 y sus nuevas variantes.

Por otro lado, el Área de Referencia ha implementado como actividad realizar la entrega de los Certificados de Defunción General de los fallecidos de nuestro Establecimiento de Salud, brindando a los familiares visitantes una atención de calidad, efectiva y eficiente.

El Área de Referencia en el Marco de sus funciones ha procedido a formular el Plan de Trabajo Anual correspondiente al año 2021, el mismo que desarrollaremos en adelante conforme a la normatividad y el marco metodológico establecido por el MINSA, los cuales nos permiten identificar los problemas prioritarios del Área.

II. FINALIDAD

Planificar, organizar, ejecutar y evaluar las funciones y actividades realizadas en el Área de Referencia a fin de brindar una atención integral continua en aquellos usuarios cuya necesidad de salud requiera una atención de mayor o menor nivel de capacidad resolutive.

Lograr el óptimo desempeño del equipo que conforma el Área de Referencia, a fin de promover la calidad y mejora continua de las prestaciones de los servicios de Salud enfocados a los pacientes infectados por COVID-19 del Hospital Emergencia Ate Vitarte, garantizando la continuidad de la atención de los servicios de salud, a través de un sistema efectivo y eficiente. Todo esto según el nivel de complejidad.



III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Brindar una atención con calidad, calidez, eficiente y eficaz siguiendo la normatividad vigente enfocados a los pacientes infectados por COVID-19 y sus nuevas variantes, en la coordinación con diversos establecimientos de salud, transporte asistido y de bioseguridad garantizando una atención oportuna en la referencia, contrarreferencia y entrega de Certificados de Defunción General.

3.2 Objetivo específico

- Constituir la organización y los procesos que regulen el Sistema de Referencia y Contrarreferencia (SRC) entre los establecimientos de salud con diferente capacidad resolutoria del MINSA, EsSalud, Fuerzas Armadas y Clínicas particulares.
- Articulación y Operatividad del Sistema de Referencia y Contrarreferencia entre los establecimientos dentro de la jurisdicción del Hospital Emergencia de Ate Vitarte.
- Optimizar los recursos del sistema de salud y mejorar la satisfacción de los usuarios a los servicios de salud; buscando un uso oportuno, efectivo y eficiente del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Brindar una atención de calidad y Calidez a los familiares visitantes, para el trámite de la entrega de los Certificado de Defunción General.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Trabajo es de aplicación en el Hospital Emergencia de Ate Vitarte y será ejecutado por personal del Área de Referencia bajo la supervisión del jefe (a) de Seguros y Referencia.

V. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N°27657, Ley de Ministerio de Salud.
- Ley N°26842, Ley General de Salud.
- Decreto de Urgencia N°032-2020 – Art. 2° Creación de la Unidad Ejecutora “Hospital Emergencia Ate Vitarte”.
- Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA, que aprueba la NT N°018-MINSA/DGSP-V.01 “Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud”.
- Resolución Ministerial N°953-2006/MINSA, que aprueba N°051-MINSA/OGDN-V.01 “Norma Técnica de Salud para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre”
- Resolución Ministerial N°266-2009/MINSA, que modifica la denominación de la Central Nacional de Regulación de Referencia de Emergencias CENAREN por la de Control Nacional de Referencias y Urgencias y emergencia – CENARUE
- Resolución Ministerial N°830-2012/MINSA, que modifica el subnumeral 6.2.1 del numeral 6.2 del rubro 6 de la NTS N°051-MINSA/OGDN-V.01, Norma Técnica de Salud para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre.



- Resolución Directoral N°141-2020-DG-HEAV, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2021, del Hospital Emergencia de Ate Vitarte.
- Resolución Directoral N° 102-2020, que aprueba la Directiva Administrativa "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación, Modificación y/o Actualización de Documentos Normativos del Hospital Emergencia Ate Vitarte".

VI. CONTENIDO

6.1 Definiciones Operativas

- Ambulancia:** Vehículo con equipos apropiados para el transporte asistido de pacientes
- Contrarreferencia:** Es un procedimiento administrativo-asistencial mediante el cual, el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de la salud de un usuario o el resultado de la prueba diagnosticada, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente, porque cuentan con la capacidad de manejar o monitorizar el problema de salud integrante.
- Contrarreferencia Injustificada:** Es aquella cuando el usuario es contrarreferido sin tener en consideración las condiciones del usuario para la Contrarreferencia.
- Referencia:** Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutoria y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.
- Referencia Injustificada:** Es aquella en la cual el usuario, no debió haber sido referido a otro establecimiento de salud de mayor capacidad de resolución.

6.2 Análisis de la Situación Actual

El Equipo Multidisciplinario de Referencia, para el desarrollo de este punto aplicó el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), herramienta de estudio que nos permite identificar estrategias analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.



a) Análisis Estratégico FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • F1: Personal profesional Médico capacitado, garantizan la atención durante las 24 horas, encargado de las coordinaciones de referencia y contrarreferencia de pacientes con diferentes patologías. • F2: Personal Técnico Administrativo capacitado para las funciones que determine el Área y para la entrega de los Certificados de Defunción General. • F3: Apoyo y asistencia de la Alta Dirección General. • F4: Equipos de cómputo con acceso a internet. • F5: Teléfonos fijos con línea, comunicación interna con otras áreas a través de anexos, teléfonos móviles con internet para coordinación de las referencias. • F6: Sistema de pacientes (software), acceso a consulta RENIEC. • F7: Pilotos de Ambulancias capacitados con experiencia y una ambulancia tipo II y una ambulancia tipo III. | <ul style="list-style-type: none"> • O1: Programa de asistencia social como el Seguro Integral de Salud (SIS) para los pacientes que no cuenten con ningún tipo de seguro de salud. • O2: Atención a través de la Ley de Emergencia para pacientes que cuenten con EsSalud, SANIDADES y EPS. • O3: Vías de transporte terrestre asfaltadas con todos los establecimientos de salud de mayor o menor complejidad. • O4: Establecimientos de Salud de Mayor Complejidad e Institutos Especializados dentro de Lima Metropolitana. • O5. Áreas internas y externas para desplegar oferta móvil en salud. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • D1. La demanda de atención en nuestras diversas áreas ha superado nuestra oferta de servicios y la generación de oxígeno medicinal es insuficiente, en ocasiones debemos referir por falta de camas. • D2: Personal asistencial insuficiente de los diferentes servicios del Hospital, ya que, al momento del traslado de los pacientes, en reiteradas oportunidades el profesional médico de referencias brinda el apoyo. • D3: No se cuenta con equipo multidisciplinario para el manejo de pacientes con diversas patologías sobre agregadas al paciente con infección por COVID-19. • D4: Tiempo de espera se alarga para poder trasladar a los pacientes ya que los trámites administrativos toman tiempo. • D5: Falta de conocimiento del personal administrativo y asistencial sobre la norma técnica de referencia y Contrarreferencia. • D6: Inadecuada identificación, de condición del asegurado, del paciente al ingreso del hospital (EsSalud, SIS, AUS, entre otros). • D7: Falta de elaboración y actualización de hojas de Contrarreferencia de los servicios de emergencia. • D8: El flujo para la entrega del Certificado de Defunción General al Área de Referencia es deficiente. • D9: Falta de personal para digitalización, fotocopiado e impresión de documentos del Área de Referencia. | <ul style="list-style-type: none"> • A1: El aumento de la demanda de la población infectados por COVID 19 y sus variantes, que accede a los servicios de salud, excede la oferta que ofrece nuestro Hospital y los otros Hospitales del MINSA, dificultado la referencia de nuestros usuarios a dichos nosocomios. • A2: Los establecimientos de salud de primer nivel de atención refieren a sus pacientes gestantes sin un adecuado control prenatal. • A3: Las comunidades usuarias de los servicios de emergencia acuden al establecimiento de salud en mal estado general y/o crítico. • A4: Insuficiencia de la atención de pacientes de nuestra jurisdicción, debido a la atención a nivel nacional. • A5: Contar con una sola vía de acceso para el Establecimiento de Salud, debido la construcción del metro subterráneo. |



b) De las Actividades de Referencias respecto al año 2020
**Tabla N° 1: Solicitudes de Referencias Recibidas vía correo electrónico –
referencia@heav.gob.pe**

| MES | Referencias Aceptadas | Referencias Suspendida | Referencias Pendientes | Total, Referencias Recibidas |
|--------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
| Abril | 50 | 84 | 272 | 406 |
| Mayo | 13 | 04 | 416 | 433 |
| Junio | 133 | 03 | 709 | 845 |
| Julio | 159 | 07 | 1300 | 1466 |
| Agosto | 369 | 31 | 2467 | 2867 |
| Setiembre | 169 | 49 | 695 | 913 |
| Octubre | 200 | 126 | 302 | 628 |
| Noviembre | 127 | 18 | 189 | 334 |
| Diciembre | 100 | 14 | 283 | 397 |
| Total | 1320 | 336 | 6633 | 8289 |

 Fuente: Datos de Referencia - Base de Datos en Excel 2020
 Elaboración: AR

Porcentaje de solicitudes de Referencias recepcionadas

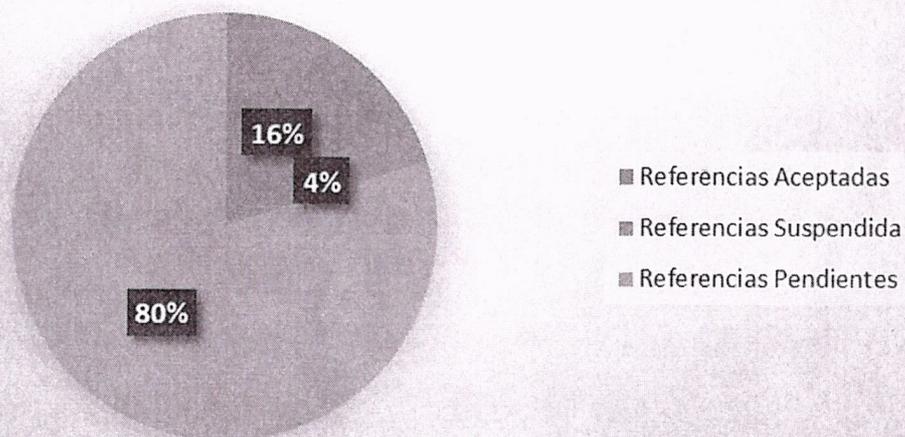

 Fuente: Datos de Referencia - Base de Datos en Excel 2020
 Elaboración: AR

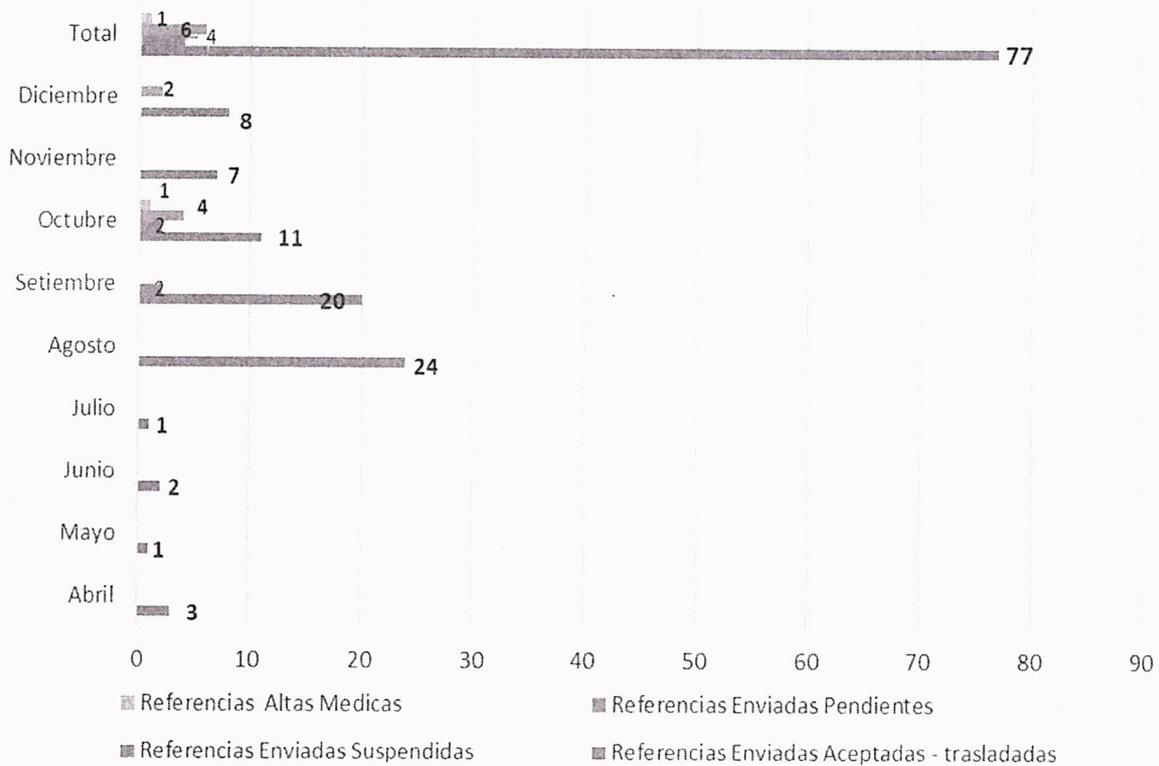

Tabla N° 2: Referencias Enviadas a Establecimientos de Salud

| MES | Referencias | | | | | Referencias Enviadas Total |
|--------------|---|--|---------------------------------------|---------------------------------|--|----------------------------------|
| | Enviadas Aceptadas - trasladadas | Referencias Enviadas Suspendidas | Referencias Enviadas Pendientes | Referencias Altas Medicas | | |
| Abril | 3 | | | | | 3 |
| Mayo | 1 | | | | | 1 |
| Junio | 2 | | | | | 2 |
| Julio | 1 | | | | | 1 |
| Agosto | 24 | | | | | 24 |
| Setiembre | 20 | 2 | | | | 22 |
| Octubre | 11 | 2 | 4 | 1 | | 18 |
| Noviembre | 7 | | | | | 7 |
| Diciembre | 8 | | 2 | | | 10 |
| Total | 77 | 4 | 6 | 1 | | 88 |

Fuente: Datos de Referencia - Base de Datos en Excel 2020

Gráfico N° 1

Referencias Enviadas a Establecimiento de Salud



Fuente: Datos de Referencia - Base de Datos en Excel 2020

Elaboración: AR

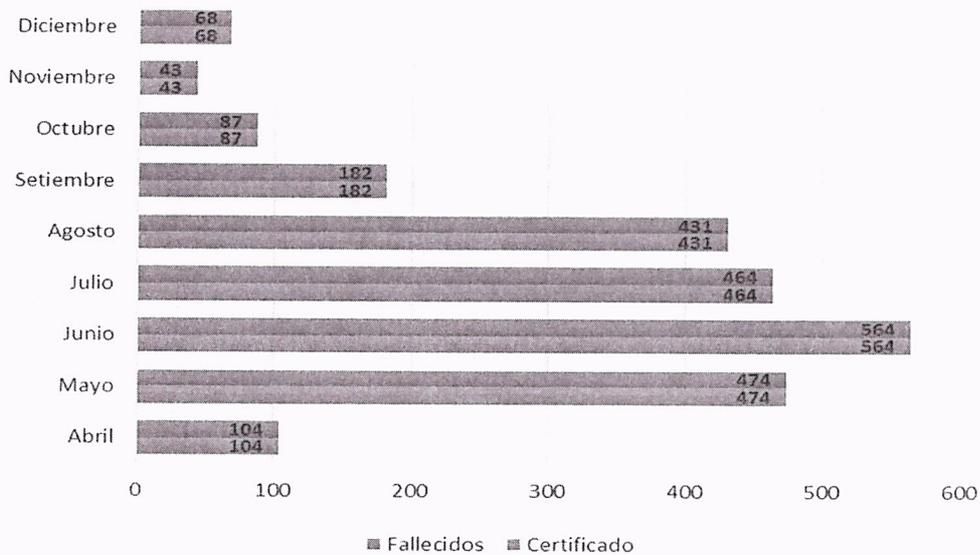
**Tabla N° 3: Fallecidos durante el 2020 –
Certificados de Defunción General entregados**

| MES | Fallecidos | Certificado |
|--------------|-------------|-------------|
| Abril | 104 | 104 |
| Mayo | 474 | 474 |
| Junio | 564 | 564 |
| Julio | 464 | 464 |
| Agosto | 431 | 431 |
| Setiembre | 182 | 182 |
| Octubre | 87 | 87 |
| Noviembre | 43 | 43 |
| Diciembre | 68 | 68 |
| Total | 2417 | 2417 |

Fuente: Datos de Referencia - Base de Datos en Excel 2020
Elaboración: AR

Gráfico N° 2

**Fallecidos - Certificados de Defuncion
General entregados durante el año 2020**



Fuente: Datos de Referencia - Base de Datos en Excel 2020
Elaboración: AR



6.3 Organización

El Área de Referencia de acuerdo a la estructura orgánica se encuentra dentro de la Oficina de Seguros y Referencia, siendo este un órgano de Apoyo de la Dirección General, que depende de la misma, el cual planea, dirige, coordina, ejecuta y evalúa; cuya función es básicamente implementar sistemas de gestión de los servicios de atención de salud, Referencia y Contra Referencia, de acuerdo a la normatividad y las estrategias del Ministerio de Salud, cumpliendo de esta manera con el Objetivo Estratégico Institucional: ***"FORTALECER LA RECTORÍA Y GOBERNANZA SOBRE EL SISTEMA DE SALUD; Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL PARA EL DESEMPEÑO EFICIENTE; ÉTICO E ÍNTEGRO; EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA"***.

El cumplimiento de las actividades programadas articuladas al POI Anual 2021 del HEAV, se informan de forma mensual mediante informes de gestión que incluyen indicadores operacionales en coordinación con la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del HEAV.

Asimismo, el Área de Referencia tiene las siguientes **funciones específicas**:

- a) Supervisa la aplicación adecuada de la Normatividad del Sistema de Referencia y Contra referencia en los procesos de atención que se brindan a los asegurados.
- b) Suministrar información al paciente y sus familiares sobre los procedimientos del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- c) Participa en la definición y actualización de los Flujogramas del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de UCI, hospitalización, emergencia y apoyo al diagnóstico.
- d) Desarrollar los estudios técnicos en seguros que se le encarguen de acuerdo a su competencia.
- e) Resolver toda situación que le permita realizar o resolver la continuidad de atenciones en los servicios de UCI, emergencia, hospitalización, y apoyo al diagnóstico en el proceso de atención de referencia y contra referencia, buscando la excelencia y calidad de la atención en el asegurado.
- f) Cumplir y hacer cumplir las normas y reglamentos internos de la institución y actuar con ética y profesionalismo en el desempeño de sus funciones.
- g) Realizar el seguimiento, registro y entrega oportuna de los Certificados de Defunción General, incluyendo el archivamiento de los mismos.
- h) Control adecuado de los servicios de revisión técnica y documentación vigente para circulación de las ambulancias.
- i) Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes patrimoniales asignados a la Oficina de Seguros y Referencia del Hospital Emergencia de Ate Vitarte.
- j) Implementar los documentos normativos que estandaricen los procesos y procedimientos, así como su mejor continua y establecer los indicadores operacionales como herramienta de gestión para la toma de decisiones.



Gráfico N° 03

Estructura Organizativa Funcional



Fuente: POI 2021 HEAV

6.4 Estrategias

- a) Difundir, implementar y aplicar las normas y procesos contenidos en la Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos de Salud del MINSA NT N°018-MINSA/DGSP-V.01, en el Hospital Emergencia de Ate Vitarte, adecuándolo a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por el COVID 19.
- b) Establecer los flujos para la operación y operatividad adecuada del Sistema de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Emergencia de Ate Vitarte con el Área de Seguros para articular nuestra atención con los hospitales del Sector Salud (MINSA, ESSALUD, SANIDADES, EPS, Clínicas Particulares, Clínicas Municipales, entre otras).
- c) Establecer un proceso de referencia ordenado y coordinado con los diferentes actores administrativos – asistenciales los que deben estar adecuadamente capacitados.
- d) Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, que requieran la continuidad de su atención en otro establecimiento de salud de menor o mayor complejidad.
- e) Mejorar el flujo interno para la elaboración y entrega de los Certificados de Defunción General.
- f) Optimizar el accionar de las ambulancias, garantizando el traslado seguro del paciente hasta un establecimiento de menor o mayor complejidad para la resolución de sus problemas de salud.



6.5 Recursos Disponibles

a. Recursos Humanos:

| N° | PROFESION | Recurso Humano | Cargo |
|--------------|------------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | Médico | 01 | Médico Responsable |
| 2 | Médico | 09 | Médico de Referencia |
| 3 | Técnico Administrativo | 02 | Técnico de Referencia |
| 4 | Chofer | 06 | Piloto de Ambulancia |
| Total | | 18 | |

b. Recursos Informáticos y Equipo Mobiliario

| N° | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----|---------------------------|----------|
| 1 | Monitor a color de 17" | 03 |
| 2 | CPU | 03 |
| 3 | Teclados | 03 |
| 4 | Mouse | 03 |
| 5 | Impresoras básicas | 01 |
| 6 | Teléfonos - Anexos | 04 |
| 7 | Teléfonos Móviles | 02 |
| 8 | Modular mesa – cajonera | 01 |
| 9 | Silla Giratoria | 05 |
| 10 | Sillones | 02 |
| 11 | Tachos - Residuos Sólidos | 02 |
| 11 | Materiales de Oficina | varios |



6.6 Articulación Estratégica al PEI y al POI Anual 2021

| Objetivo Estratégico Institucional del PEI | OEI.04: Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional; para el desempeño eficiente, ético e íntegro, en el marco de la modernización de la gestión pública. | | | | |
|--|---|-------------------------|-----------------------------------|--|--|
| Acción Estratégica Institucional | AEI 04.02: Gestión orientada a resultados al servicio de la población, con proceso optimizados y procedimientos administrativos simplificados. | | | | |
| Actividad Operativa POI | Categoría Presupuestal | Producto | Actividad Presupuesta | Objetivo General del Plan | Objetivo Específico del Plan |
| AOI00172600013 Gestión de Referencia | 9001 Acciones Centrales | 3999999 Sin producto | 5000003 Gestión Administrativa | Brindar una atención con calidad, calidez, eficiente y eficaz siguiendo la normatividad vigente enfocados en los casos de COVID 19 y sus nuevas variantes, en la coordinación con diversos establecimientos de salud, transporte asistido y de bioseguridad garantizando una atención oportuna en la referencia, contrarreferencia y entrega de Certificados de Defunción General. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Constituir la organización y los procesos que regulen el Sistema de Referencia y Contrarreferencia (SRC) entre los establecimientos de salud con diferente capacidad resolutoria del MINSA, EsSalud, Fuerzas Armadas y Clínicas particulares. 2. Articulación y Operatividad del Sistema de Referencia y Contrarreferencia entre los establecimientos dentro de la jurisdicción del Hospital Emergencia de Ate Vitarte. 3. Optimizar los recursos del sistema de salud y mejorar la satisfacción de los usuarios a los servicios de salud; buscando un uso oportuno, efectivo y eficiente del Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 4. Brindar una atención de calidad y Calidez a los familiares visitantes, para el trámite de la entrega de los Certificados de Defunción General. |



6.7 Cronograma de Actividades Año 2021

| It | Actividades | Responsable | Producto (De la Actividad) | Fecha | Meta Anual | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
|----|--|-------------------------------|--|-----------------------------------|------------|-----|-----|-----|-------|--------|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|
| 1 | Elaboración del Plan de Trabajo 2021 del Área de Referencia. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Plan Elaborado y Aprobado y con R.D. | Del 01/02/2021 Al: 31/03/2021 | 1 | | 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | Capacitación de la Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a los Jefes de Cada Servicio y Jefaturas Administrativas. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Persona capacitada Informe Técnico | Del 01/03/2021 Al: 31/08/2021 | 60 | | | 30 | | | | | 30 | | | | |
| 3 | Elaboración de Flujoograma de Referencia y Contrarreferencia de diversas Áreas Asistenciales y Difusión. | Equipo del Área de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Flujoograma elaborado y Difundido Aprobación con R.D. | Del 01/03/2021 Al: 31/03/2021 | 1 | | | 1 | | | | | | | | | |
| 4 | Elaboración de Flujoograma de entrega de certificado de defunción general para familiares que realicen el trámite. | Equipo del Área de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Flujoograma Aprobación con R.D. | Del 01/02/2021 Al: 28/02/2021 | 1 | | 1 | | | | | | | | | | |
| 5 | Capacitación al personal Médico del HEAV, sobre el correcto llenado de los Formatos de Referencia y Contrarreferencia. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Persona capacitada Informe Técnico | Del 01/03/2021 Al: 31/10/2021: | 300 | | | 100 | | | 100 | | | | 100 | | |
| 6 | Implementación de Indicadores operacionales de los procesos realizados y Evaluación de Indicadores mensuales para acciones correctivas. | Equipo del Área de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico (Incluye el PHVA) | Del 01/02/2021 Al: 31/12/2021 | 11 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Realizar auditorías bimestrales de los formatos de referencia y contrarreferencia de los pacientes atendidos en el HEAV | Equipo del Área de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico | Del 01/03/2021 Al: 31/12/2021 | 4 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 |
| 8 | Elaborar Informe de gestión mensual de los avances de las actividades de Referencia y Contrarreferencia y metas físicas. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico | Del 01/02/2021 Al: 31/12/2021: | 12 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Reunión con el Equipo de Referencia y Contrarreferencia. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Acta de Reuniones | Del 01/03/2021 Al: 31/12/2021 | 5 | | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | |
| 10 | Retiroalimentación de fallas en el flujo de referencia y contra referencia. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico | Del 01/02/2021 Al: 31/12/2021 | 11 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Mejorar el flujo para la entrega del Certificado de Defunción, establecer procedimiento y realizar capacitación. | Responsable de Referencia | <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Aprobado que incluye el Flujo. Persona capacitada | Del 01/02/2021 Al: 30/09/2021 | 37 | | | | 1 (P) | 18 (C) | | | | 18 (C) | | | |



6.8 Presupuesto y Financiamiento

Para la ejecución del Plan de Trabajo 2021 del Área de Referencias se ha estimado un promedio de **S/. 126,645.00** promedio mensual, que se detalla en el siguiente cuadro, que se dispondrá de los recursos disponibles por lo que no genera un presupuesto adicional y se atenderá con Recursos Ordinarios del presupuesto asignado.

| It | Recursos /Insumos | Cantidad Mensual | Presupuesto Mensual (S/.) | Consideraciones |
|-----------------------|---|---|---------------------------|---|
| 1 | Profesional Médico | 10 | 90,000 | Personal CAS del HEAV |
| 2 | Técnico Administrativo | 02 | 8,000 | Personal CAS del HEAV |
| 3 | Pilotos de Ambulancia | 06 | 24,000 | Personal CAS del HEAV |
| 2 | EPP (Kit) - Careta Facial (*) - Mascarilla quirúrgica - Mandil, Gorra - Guantes quirúrgicos - Protector de calzado | 30 Kit | S/. 4,000 | Los Equipos de Protección Personal (EPP) son proveídos por SST de acuerdo al nivel de riesgo del puesto y ya se dispone de ello. (*) de corresponder |
| 3 | Desinfectante de manos (Alcohol líquido y gel) | 03 | S/. 45.00 | Alcohol 70°C de 1 litro. Este insumo es entregado por el HEAV a través del Área de farmacia, de acuerdo a las medidas de prevención contra el COVID-19. |
| 4 | Útiles de Escritorio: - Lapiceros - Lápiz - Papel Bont - Resaltador - Posit - Otros | 18 un 18 un 04 millares 18 un 18 un | S/. 600.00 | Estimado promedio que puede varias de acuerdo a la ejecución de las actividades. |
| Total, Mes S/. | | | S/. 126,645.00 | |



6.9 Indicadores

| N° DEL OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PLAN | INDICADOR | Tipo | FORMA DE CÁLCULO | LINEA BASE (2020) | VALOR ESPERADO (Meta) | FUENTE | PERIODICIDAD | RESPONSABLE |
|-------------------------------------|---|------------------------|--|-------------------|-----------------------|---------------------|--------------|-------------|
| 1 | Cobertura de Contrarreferencia | Eficacia | $\frac{\text{N° de Contrarreferencia recibidas}}{\text{N° Total de Referencias realizadas}} \times 100\%$ | | 75% | AR | • Mensual | AR |
| 2 | Porcentaje de referencias efectiva | Eficacia | $\frac{\text{N° de Referencia que Llegan al Establecimiento Destino}}{\text{N° Total de Referencias realizadas}} \times 100\%$ | | 80% | AR | • Mensual | AR |
| 3 | Grado de Resolutividad | Eficacia | $\frac{\text{N° total de Referencias enviadas}}{\text{N° Total de Atenciones}} \times 100\%$ | | 5% | AR | • Mensual | AR |
| 2 | Porcentaje de Referencias recibidas de provincia | Eficiencia | $\frac{\text{N° de Referencias recibidas de provincia}}{\text{N° Total de Referencias recibidas}}$ | | | AR | • Mensual | AR |
| 4 | Porcentaje de Certificados de Defunción General entregados | Efectividad | $\frac{\text{N° total de Certificados de Defunción General recibidos}}{\text{N° de Certificado de Defunción General entregados}} \times 100\%$ | | 95% | AR | • Mensual | AR |
| 1, 3 | Servicio de Transporte Asistido de la Emergencia y Urgencia | Eficiencia | N° de transportes asistidos terrestres | | 60 | AR | • Mensual | AR |
| 1,3 | Porcentaje de transporte asistido a un EESS | Desempeño del Producto | $\frac{\text{N° de transporte asistido a un EESS}}{\text{N° Total de transporte asistido}} \times 100\%$ Tipo A: EESS del mismo nivel de capacidad resolutiva. Tipo B: EESS con mayor capacidad resolutiva | | 95% | AR | • Mensual | AR |
| 1,4 | Número de capacitaciones realizadas | Eficiencia | N° de Capacitaciones realizados por Mes x Tipo x Grupo Tipo 1: NT del Sistema de Referencia y Contrarreferencia Tipo 2: Llenado de los Formatos de Referencia Tipo 3: Flujo de Entrega de Certificado de Defunción Grupo 1: Jefes de Cada Servicio y Jefaturas Administrativas. Grupo 2: Médicos, Grupo 3 Personal del AR | 0% | 95% | Lista de Asistencia | • Mensual | AR |
| 1,4 | Porcentaje de personas capacitadas | Eficacia | $\frac{\text{N° de personas capacitadas}}{\text{N° Total de personas programadas para capacitación}} \times 100\%$ | 0% | 95% | Lista de asistencia | • Anual | AR |



6.10 Monitoreo y Evaluación del Plan de Trabajo

- a. Es Responsabilidad del /la Jefe (a) de la Oficina de Seguros y Referencia, realizar el seguimiento (supervisión y monitoreo) y evaluación al Plan de Trabajo 2021 de las Áreas bajo su cargo, en este caso del Área de Referencias.
- b. Para el seguimiento y evaluación del Plan de Trabajo 2021 el Área de Referencia elabora informes mensuales y los remite a la Oficina de Seguros y Referencias con el fin de detectar de forma oportuna acciones correctivas de ser el caso, para el logro de los objetivos establecidos en el Plan de Trabajo 2021 correspondiente. Este Documento se remite a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (OEPE), máximo la segunda semana del mes siguiente al cierre del mes.
- c. La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (OEPE) analiza y evalúa el cumplimiento de las actividades, indicadores del Plan y su articulación con las metas físicas y financieras programadas en el POI Anual 2021 del HEAV y realiza observaciones y propuestas de medidas correctivas de ser el caso.

