



Resolución Directoral

Lima 02 de Marzo de 2022

Visto, el Expediente 22-000555-001 que contiene la Nota Informativa 008-2022-OGC/HNHU, emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, mediante el cual solicita la aprobación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad "Contigo, en la Distancia" del Hospital Nacional Hipólito Unanue; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual establece en el numeral 72.2 del artículo 72 que, toda Entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprueba el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad, que establece los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación de/ Sistema de Gestión de la Calidad en Salud; siendo los procesos de mejoramiento continuo de la calidad, parte importante de sus componentes, cuya metodología implica el desarrollo de un proceso permanente de acciones, programas y proyectos de mejora continua, a partir de la aplicación de los instrumentos de garantía de la calidad, a fin de cerrar las brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, de fecha 3 de febrero de 2012, se aprueba la Guía Técnica: "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", cuya finalidad es contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, señala que el Director General del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene entre otras funciones generales: literal c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo, literal h) Asegurar la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz y eficiente;

Que, mediante Resolución Directoral N° 078-2020-HNHU-DG, de fecha 14 de abril de 2020, se aprobó la Directiva para la Formulación de Acciones de Mejora y/o Proyectos de Mejora Continua de la Calidad en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue, cuyo objetivo general es estandarizar el proceso para la elaboración de acciones de mejora y/o proyectos de mejora continua de la calidad;

Que, con Resolución Directoral N° 028-2022-HNHU-DG, de fecha 15 de febrero de 2022, se conforma el Equipo de Mejora Continua responsable de la Elaboración del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad "*Contigo, en la Distancia*" del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Que, con Acta de Reunión 002-2022, el citado Equipo de Mejora Continua, revisa y aprueba el proyecto de Mejora Continua de la Calidad: "*Contigo, en la Distancia*", por lo que está apto para la aprobación mediante acto resolutivo;

Que, con Nota Informativa 008-2022-OGC/HNHU, la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad, solicita la aprobación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad "*Contigo, en la Distancia*" adjuntando para ello el Informe 001-2022-CGMM/HNHU en donde informa que el proyecto de Mejora Continua cumple con los lineamientos técnicos establecidos por el MINSA;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 59-2022-OAJ/HNHU;

Con el visto bueno de la Jefa de la Oficina Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

Por estas consideraciones, de conformidad con las normas citadas y de acuerdo a las facultades otorgadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial 099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad: "*Contigo, en la Distancia*" del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ESTABLECER que la Oficina de Gestión de la Calidad, informe a la Dirección General, el seguimiento y cumplimiento del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad de Atención: "*Contigo, en la distancia*".

Artículo 3.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente resolución en la Página Web del Hospital.

Regístrese y comuníquese.

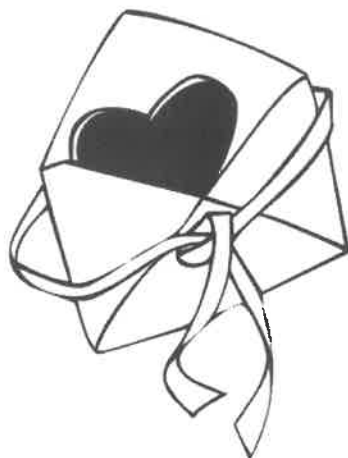
MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Hipólito Unanue

Dr. José Alejandro VARGAS ZUMAETA
Director General
C.O. N° 12623

JATZ/TCS/mgd
DISTRIBUCIÓN:
() Dirección Adjunta
() OAJ
() OGC
() OPE
() Dptos Asistenciales
() OGI
() Archivo.

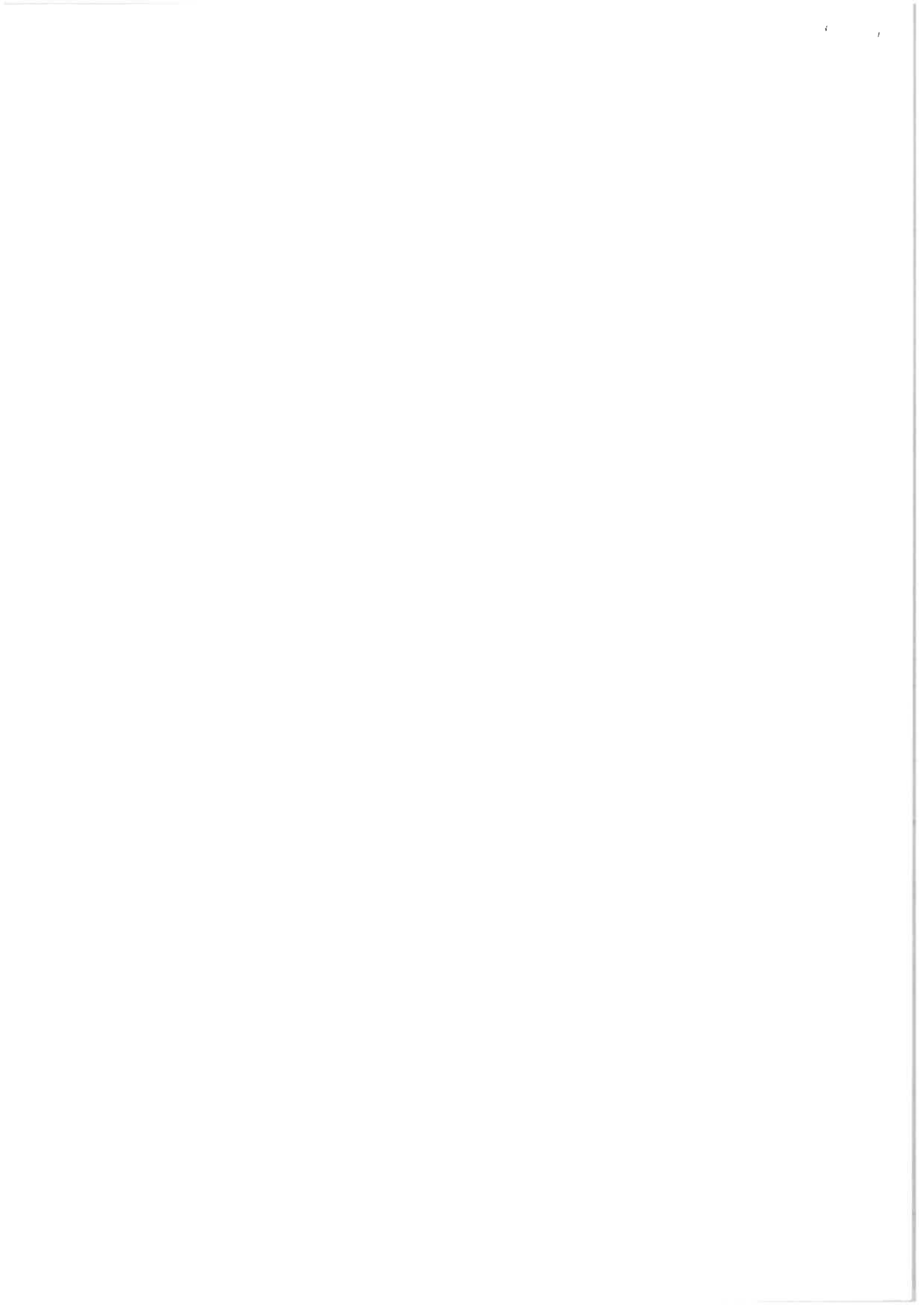


Hospital Nacional Hipólito Unanue



Proyecto de Mejora
“Contigo, en la distancia”

El Agustino, 05 de enero del 2022



PROYECTO DE MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

A. INFORMACIÓN DEL PROYECTO

Título del proyecto:

“Contigo, en la distancia”

Equipo de mejora:

- M.C. Silvia Paola Vargas Chugo, Oficina de Gestión de la Calidad
- M.C. William Aguilar Rivera, Departamento de Salud Mental
- Lic. Rebeca Sanchez Mantilla, Departamento de Enfermería
- Lic. Johnny Alexander Ramirez Heredia, Oficina de Comunicaciones

Dependencia:

El Hospital Nacional Hipólito Unanue pertenece a la Dirección de Salud de Lima Este y es referencia nacional, cabeza de red de Lima Este.

Población Objetivo:

Pacientes internados de áreas COVID.

Lugar de ejecución:

Pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).

Duración del desarrollo del plan:

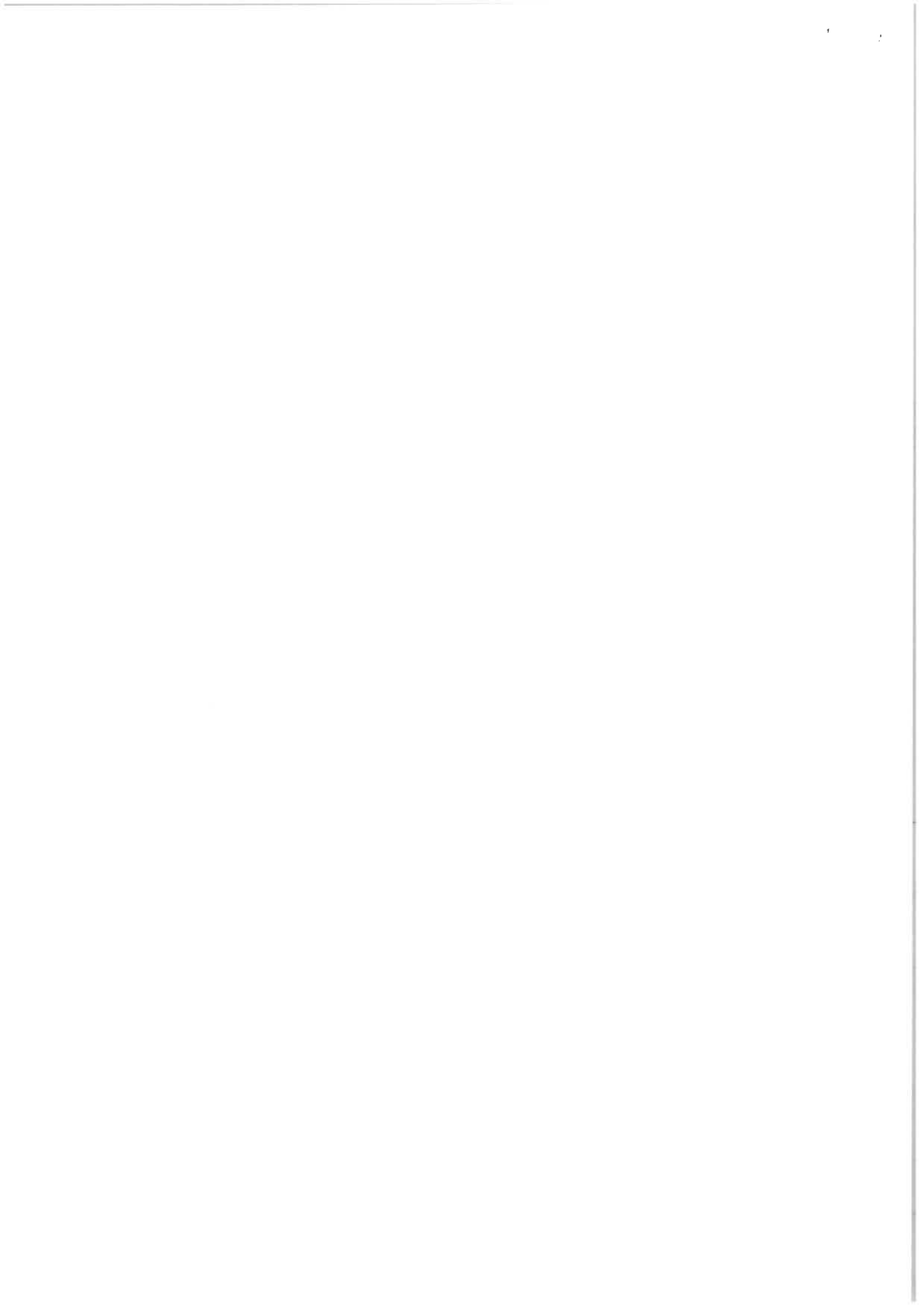
01 año.

B. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1. Antecedentes

La pandemia a causa de la COVID-19 viene ocasionando altas tasas de mortalidad y una saturación de los establecimientos de salud. Asimismo, se viene observando la lucha diaria de los pacientes afectados por esta enfermedad desde una cama de hospitalización y la restricción de las visitas familiares de acuerdo con los protocolos de bioseguridad establecidos.

Ante dicha problemática, en setiembre del 2020 nuestro hospital (con apoyo de la Lic. Bertha Canales, y gracias al apoyo logístico de Legado de los Juegos Panamericanos), implementó el *“buzón de la esperanza”* en la entrada principal del Centro de Aislamiento Temporal (CAT), con el fin de que los pacientes internados por COVID-19 reciban mensajes de aliento y esperanza que ayuden a su recuperación. Dicha iniciativa viene siendo



sostenida por el esfuerzo y trabajo en equipo del personal de salud, quienes registran la recepción y dan lectura de los mensajes de aliento, esperanza y amor dejados por un familiar del paciente.



Fotos: Inauguración del Buzón de la Esperanza 2020 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

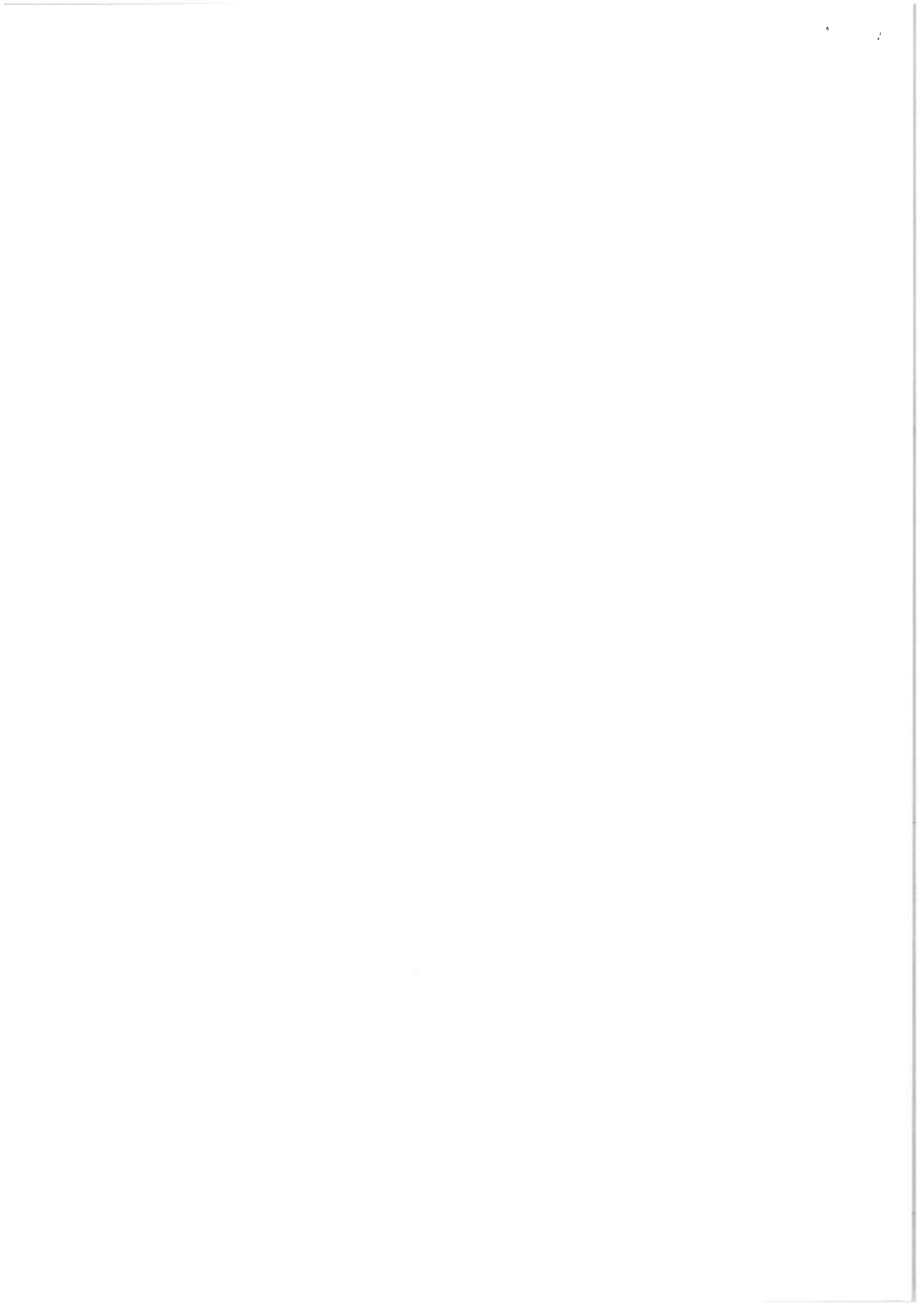
Asimismo, nosocomios del MINSA y EsSalud han implementado iniciativas parecidas, pero con objetivos y acciones diferentes. Por ejemplo:

- **“Buzón de la Esperanza” de la Red Asistencial Piura de EsSalud:** iniciativa de soporte emocional para internados por COVID-19 y que está a cargo del personal de Psicología, quienes llevan y leen las cartas a los pacientes. Además, cuentan con las estrategias de llamadas telefónicas y videollamadas disponibles para pacientes y familiares tres veces por semana, las cuales también están a cargo del personal de Psicología.
- **“Buzón del amor y la Esperanza” del Hospital Regional Eleazar Guzman Barrón de Nuevo Chimbote:** iniciativa de comunicación ubicada en el ingreso del hospital, y en donde las cartas pueden ser depositadas todos los días en horario de 8:00 hasta las 17:00 horas. El recojo y la derivación de las cartas se realiza a diario y está a cargo del personal de Enfermería.

2. Justificación

Según la Guía Técnica “Cuidado de la Salud Mental de la población afectada, familias y comunidad, en el contexto del COVID-19” aprobada mediante Resolución Ministerial N° 186-2020-MINSA, en los servicios de hospitalización, el equipo responsable de la atención siempre brindará a las personas en tratamiento por COVID-19 soporte emocional, primeros auxilios psicológicos, asegurando el trato humanizado, cálido, escucha activa y validando la expresión de emociones y buscando estrategias para que puedan comunicarse con sus familiares. Y si en caso se detecte un problema de salud mental en el paciente y/o su grupo familiar, el equipo de salud mental realizará una intervención clínica psicosocial mediante teleconsultas y/o contacto telefónico.

Para los casos severos por infección COVID-19, se recomienda que todo el equipo de salud abocado en la atención sea entrenado en primeros auxilios psicológicos, manejo del duelo e identificación de problemas de salud mental y que también se realicen intervenciones por el



equipo de salud mental, en caso se identifiquen problemas de salud mental, preeminencia de emociones negativas o malestares subjetivos en el grupo familiar (págs. 14-16)

Por lo tanto, se hace necesario presentar una propuesta de mejora que reduzca el impacto de la pandemia por la COVID-19 en el bienestar emocional de la población afectada mediante estrategias de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud mental. Además, según especialistas en Psicología, las relaciones afectivas ayudan a elevar las defensas del sistema inmunológico al alejarlos de la tristeza y la angustia que puedan sentir los pacientes en su lucha contra esta enfermedad.

3. Objetivos:

3.1. Objetivo general:

- Brindar estrategias de soporte emocional a los pacientes hospitalizados afectados por la COVID-19.

3.2. Objetivos Específicos:

- O.E 01: Poner en funcionamiento los buzones “*Contigo, en la distancia*” en los pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).
- O.E 02: Implementar el buzón virtual “*Contigo, en la distancia*” mediante la página web institucional.
- O.E 03: Establecer estrategias de intervención en salud mental.

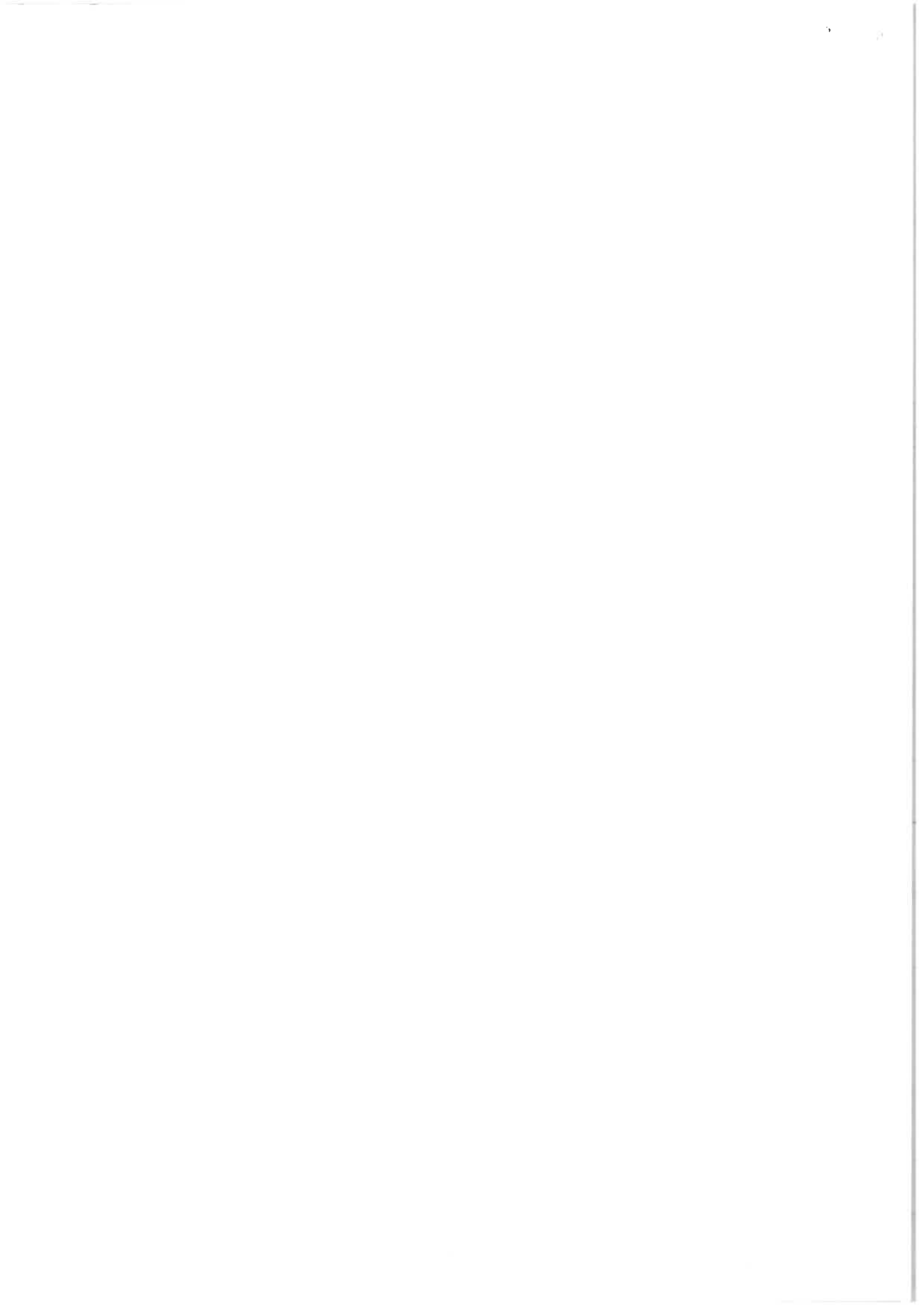
4. Actividades:

O.E 01: Poner en funcionamiento los buzones “*Contigo, en la distancia*” en los pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).

- Realizar el diseño del buzón (indicaciones, colores, tipografía, logotipo).
- Elaborar documento de requerimiento técnico (material y medidas) para la confección de tres buzones.
- Traslado y colocación de los buzones en los pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).
- Recepción y lectura de mensajes a partir de las 14:30 horas.
- Realizar documento de socialización del proyecto con jefaturas médicas.

O.E 02: Implementar el buzón virtual “*Contigo, en la distancia*” en la página web institucional.

- Registro e impresión de los mensajes del buzón virtual hasta las 12:30 horas.
- Traslado de los mensajes a los buzones físicos de los pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).

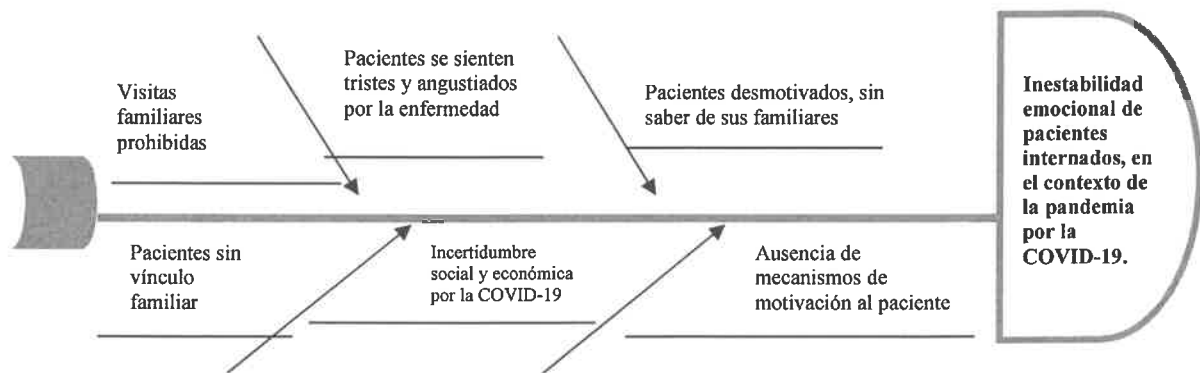


O.E 03: Establecer estrategias de intervención en salud mental.

- Facilitar el equipo móvil del área para que los pacientes puedan recibir tratamiento.
- Realizar teleconsulta mediante llamada telefónica, videollamada y/o presencial a pacientes hospitalizados, según criterio del médico tratante.
- Organizar charlas de capacitación (presencial y/o virtual) para el personal de salud de áreas COVID.

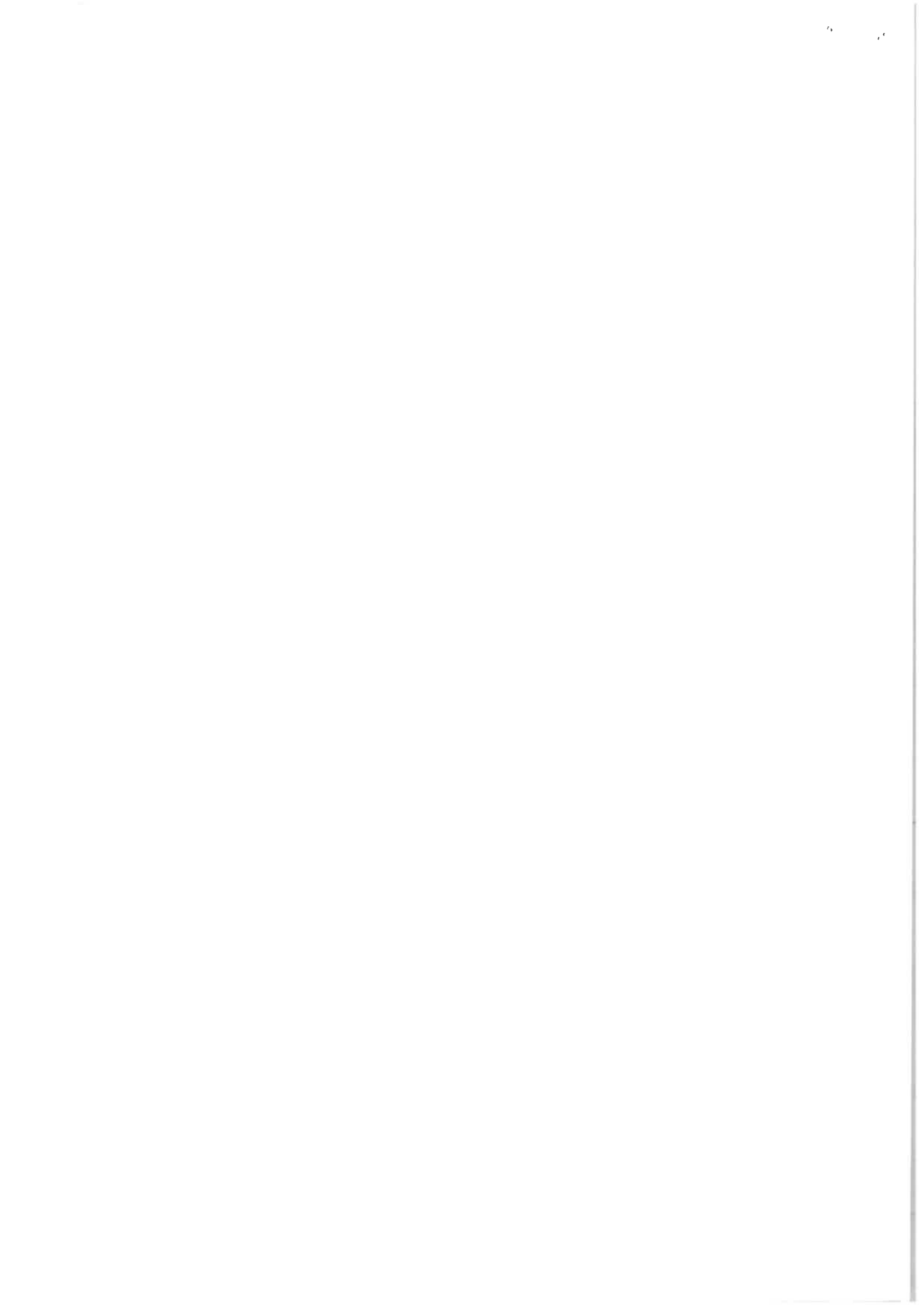
5. Metodología

Para el análisis del problema y las posibles causas se utilizó la herramienta de la Espina de Pescado o Diagrama de Ishikawa.



6. Metas o resultados esperados

- Buzones "Contigo, en la distancia" operativos en pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G) a enero del 2022.
- Pacientes de pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G) reciben atención de Salud Mental, según criterio de médico tratante.
- Personal de salud capacitado en identificación de problemas de salud mental, manejo de duelo, primeros auxilios psicológicos, etc.



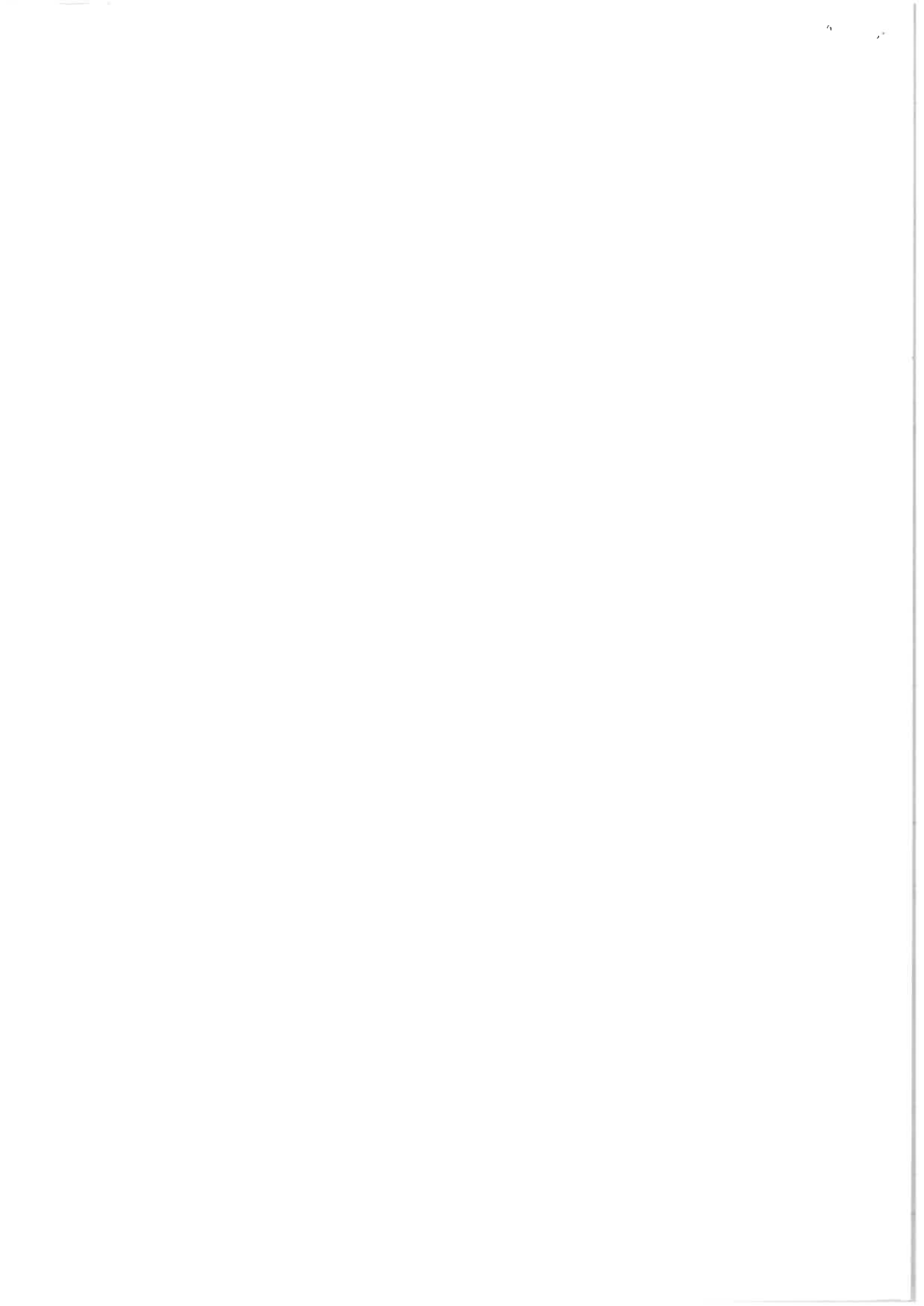


7. Cronograma de actividades

Actividades	Responsables	Meses												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
<i>Realizar el diseño del buzón (indicaciones, colores, tipografía, logotipo).</i>	Oficina de Comunicaciones													
<i>Elaborar documento de requerimiento técnico (material y medidas) para la confección de tres buzones.</i>	Oficina de Comunicaciones													
<i>Traslado y colocación de los buzones en los pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).</i>	Oficina de Comunicaciones													
<i>Recepción y lectura de mensajes a partir de las 14:30 horas.</i>	Departamento de Enfermería													
<i>Realizar documento de socialización del proyecto con jefaturas médicas.</i>	Oficina de Gestión de la Calidad													
<i>Registro e impresión de los mensajes del buzón virtual hasta las 12:30 horas.</i>	Oficina de Comunicaciones													
<i>Traslado de los mensajes a los buzones físicos de los pabellones D-1, UCE, C-2, UTI y Centro de Aislamiento Temporal (Carpa G).</i>	Oficina de Comunicaciones													
<i>Facilitar el equipo móvil del área para que los pacientes puedan recibir tratamiento.</i>	Departamento de Enfermería													
<i>Realizar teleconsulta mediante llamada telefónica, videollamada o presencial a pacientes hospitalizados, según criterio del médico tratante.</i>	Departamento de Salud Mental													
<i>Organizar charlas de capacitación (presencial y/o virtual) para el personal de salud de áreas COVID.</i>	Departamento de Salud Mental													

8. Propuesta de financiamiento

La implementación de la presente propuesta de mejora de la calidad de la atención de salud requiere presupuesto para la confección de los buzones.



ACTA DE REUNIÓN N° 002-2022

Fecha: 05 de Enero de 2022

Hora: 10:00 AM

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1. <u>Diana Yuncar Fajardo</u>	<u>Medico Psiquiatra -Jefe Servicio.</u>
2. <u>Rebeca Sánchez Manilla</u>	<u>Licenciada Enfermera,</u>
3. <u>JOHNNY RAMIREZ MERCED</u>	<u>Jef. Of. Comunicaciones</u>
4. <u>Silvia Vargas Chugo</u>	<u>Jef. OGC</u>
5. <u>Chris Mendoza Molina</u>	<u>Unidad de Mejora Continua.</u>
6. _____	_____
7. _____	_____
8. _____	_____
9. _____	_____
10. _____	_____

AGENDA:

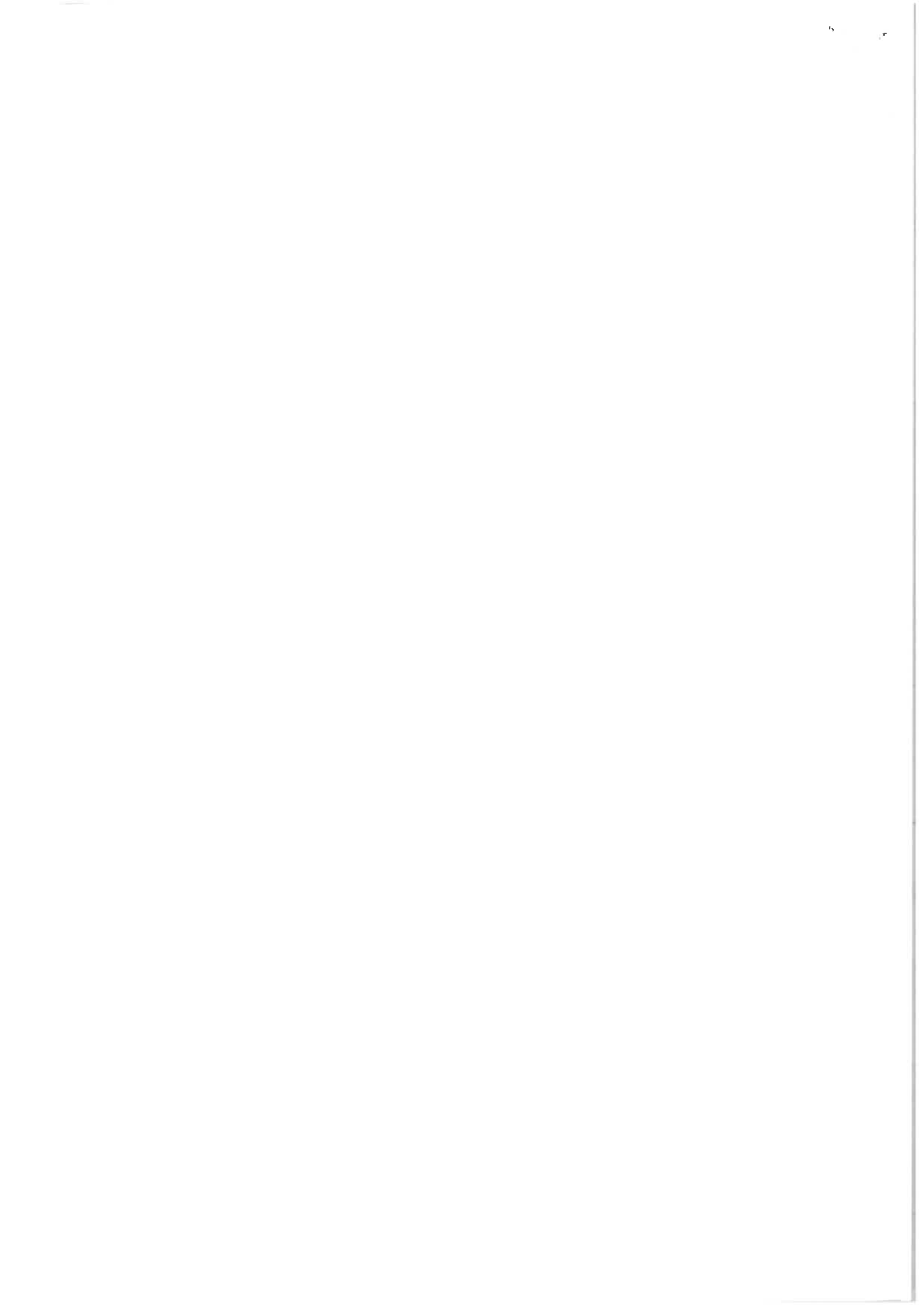
① Revisión del proyecto de mejora:
"Contigo, en la distancia" en la
Oficina de Gestión de la Calidad.

② Aprobación del equipo de mejora con Resolución
Directoral.

ACUERDOS:

* Ampliar la implementación del buzón C-2 (pacientes
recuperados post UCI).

* Salud Mental, Dra. Diana Yuncar, emite recomendaciones
al proyectos e indica acciones para el manejo de la salud.



mental del paciente.

* Las áreas donde se implementarán los buzones serán: D-1, UCE, C-2, UTI y Carpa G.

* Comunicaciones implementará el buzón en la página web institucional.

Siendo las 11:30 horas firman en señal de conformidad a los acuerdos:

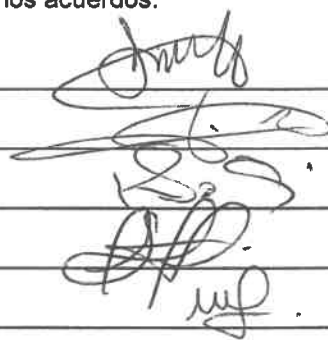
DIANA YUNCA FERRANDO

JOHNNY RAMIREZ MENCÍA

ROBERTO SONDUC MONTEG

SILVIA VARGAS CHUGO

CHRIS MENDOZA MOLINA



2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
2026
2027
2028
2029
2030