



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

N° 039-2018-DE-HEVES

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 14 de Mayo del 2018.

### VISTO:

El Expediente N° 18-002916-003, que contiene las Notas Informativas N°s 003 y 061-2018-UGC-HEVES de fechas 02.05.18 y 21.02.18, de la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad y la Nota Informativa N° 053-2018-OPP-HEVES de fecha 17.04.18, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el Artículo 42° de la acotada Ley, establece que: *"Todo acto médico que se lleve a cabo en un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo es susceptible de auditorías internas y externas en las que puedan verificarse los diversos procedimientos a que es sometido el paciente, sean éstos para prevenir, diagnosticar, curar, rehabilitar o realizar acciones de investigación"*;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM de fecha 30.05.06, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud", resultando que uno de sus componentes es la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud;

Que, la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud permite evaluar el desempeño de los diversos actores en los procesos asistenciales, controlando el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos para la atención de salud. La Auditoría tiene como finalidad fortalecer la función gerencial de control, a fin de promover la calidad y la mejora continua en las prestaciones de servicios de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA de fecha 15.07.16, se aprobó la NT N° 029-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" cuyo objetivo es establecer los lineamientos técnicos y metodológicos para realizar la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, sean públicos, privados o mixtos;

Que, mediante las Notas Informativas N°s 003 y 061-2018-UGC-HEVES de fechas 02.05.18 y 21.02.18 respectivamente, la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad remite la propuesta de PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, la referida propuesta de PLAN tiene por objetivo general promover la mejora continua en la prestación de los servicios de salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Nota Informativa N° 053-2018-OPP-HEVES de fecha 17.04.18, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorablemente sobre el proyecto de PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, en atención al Informe N° 012-2018-AP-OPP-HEVES de fecha 16.04.18, del responsable del área de Planeamiento y Costos, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Que, la referida propuesta de PLAN, cumple con las disposiciones previstas en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobadas por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA de fecha 28.10.16;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutorio, aprobando el proyecto de PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, de acuerdo al marco normativo vigente;

Que, el Artículo 10° Literal c) del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS de fecha 27.05.16, establece las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, entre las cuales se encuentra, la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en asuntos que sean de su competencia, y en tal sentido, es su prerrogativa aprobar instrumentos técnicos para el mejor desarrollo y cumplimiento de las actividades institucionales del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Villa El Salvador; y

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias; el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; la Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud"; la Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, que aprobó la NT N° 029-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud"; la Resolución Ministerial N° 850-2016-MINSA, que aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"; y el Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS; y

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.**-Aprobar el **PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR**, por las consideraciones expuestas, el cual consta de once (11) folios, y que forma parte de la presente Resolución Directoral como Anexo.

**Artículo Segundo.** - Disponer que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, proceda a publicar y difundir la presente Resolución Directoral en la página web del Hospital.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE.**



S. DONAYRE C.



E. SERVAN V.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR  
M.C. Carlos I. León Gómez  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

C.c. Oficina de Planeamiento Estratégico  
Unidad de Asesoría Jurídica  
Unidad de Gestión de la Calidad  
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

# PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2018 HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR – HEVES

**DR. CARLOS IVÁN LEÓN GÓMEZ**

Director Ejecutivo

**DRA. ADJANI HUAROC ARROYO**

Responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Hospital de Emergencias de Villa El Salvador – Lima, Perú

Av. Pastor Sevilla Cruce Av. 200 Millas S/N – Villa El Salvador – Lima

Unidad de Gestión de la Calidad

"PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2018"

### Equipo de Trabajo

MC. Carla Patricia Ludeña Troncos

Médico Auditor

Comité de Auditoría Médica

Comité de Auditoría en Salud





### TABLA DE CONTENIDOS

- I. INTRODUCCIÓN.....4
- II. FINALIDAD .....5
- III. OBJETIVOS.....5
  - 3.1. OBJETIVO GENERAL.....5
  - 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....5
- IV. BASE LEGAL.....5
- V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....6
- VI. ACTIVIDADES .....6
- VII. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SUS MUESTRAS....8
- VIII. COMITÉS DE AUDITORÍA POR DEPARTAMENTOS Y/O SERVICIOS....11
- IX. ANEXOS.....12
  - 9.1. DEFINICIONES OPERATIVAS..... 16
  - 9.2. CRONOGRAMA..... ¡Error! Marcador no definido.





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

## I. INTRODUCCIÓN

La auditoría es un proceso de verificación sistemático y documentado cuyo propósito es obtener y evaluar, de forma objetiva, evidencias que permitan determinar si el objeto de la auditoría se ajusta a unos requisitos especificados.

La calidad es un concepto subjetivo, relacionado con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

En ese marco, la auditoría de la calidad de la atención en salud es el procedimiento sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento, por los profesionales de salud, de estándares y requisitos de calidad de los procesos de atención en salud a los usuarios de manera individual, y que tiene como finalidad fundamental la búsqueda de la mejora continua de las atenciones en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Asimismo, la Auditoría forma parte del componente de Garantía y Mejoramiento de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

En ese contexto, el Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud permite evaluar los procesos prestacionales de los diferentes Departamentos y/o Servicios del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador y proponer acciones correctivas y preventivas basadas en el análisis y recomendaciones emitidas en la auditoría, con un enfoque de mejora continua, siguiendo la metodología de la normativa vigente.





## II. FINALIDAD

El presente Plan tiene como finalidad contribuir en la mejora de la calidad de atención de salud de los servicios del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, mediante la sistematización del proceso de auditoría.

## III. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Promover la mejora continua en la prestación de los servicios de la salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Organizar las actividades del Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- b) Fortalecer las competencias de los integrantes del Comité de Auditoría del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- c) Mejorar la calidad de la prestación de salud en los servicios del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- d) Promover procesos de mejora continua a partir de las debilidades detectadas en las auditorías realizadas.

## IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, que aprueba la Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Plan Esencial de Aseguramiento Universal en Salud – PEAS.





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

- Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- RM. N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- RM. N° 597-2006/MINSA, que aprueba la NT° 022-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- RM. N° 456-2007/MINSA, que aprueba la NT° 050-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- RM. N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- R.M. N° 502-2016/MINSA, que aprueba la NT° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud".

## V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud tiene un ámbito de aplicación de todos los servicios asistenciales (Consulta Externa, Hospitalización y áreas críticas: Emergencia y UCI) del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador durante el año 2018.

## VI. ACTIVIDADES

El presente Plan de Auditoría, en concordancia con los objetivos descritos, desarrollará las siguientes actividades:

### **OE1: Organizar las actividades del Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.**

1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud.





2. Aprobación del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud mediante Resolución Directoral.
3. Inclusión en el Plan Operativo Anual, las actividades del Plan de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud.
4. Socialización del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud en los Departamentos y/o Servicios del ámbito de aplicación del mismo.
5. Conformación y aprobación mediante Resolución Directoral, los Comités de Auditoría de la Calidad: Comité de Auditoría Médica, Comité de Auditoría en Salud, Equipo Auditor Adscrito.
6. Elaboración y remisión de informes trimestrales de las actividades realizadas a la instancia organizacional inmediata superior.

**OE2: Fortalecer las competencias de los integrantes del Comité de Auditoría del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.**

1. Socialización y capacitación de la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" a los miembros de los Comités de Auditoría.
2. Capacitación a los Jefes de Departamentos y/o Servicios en temas de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud.

**OE3: Mejorar la calidad de la prestación de salud en los servicios del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.**

1. Ejecución de las Auditorías de la Calidad de Atención en Salud.
2. Ejecución de las Auditorías de Caso según demanda.
3. Ejecución de Auditorías de Calidad de Registro en Hospitalización, Consulta Externa y Emergencias.

**OE4: Promover procesos de mejora continua a partir de las debilidades detectadas en las auditorías realizadas.**

1. Seguimiento y monitoreo de la implementación de las recomendaciones de los informes de las Auditorías realizadas.
2. Retroalimentación con los resultados de las auditorías a los usuarios internos involucrados.



**VII. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SUS MUESTRAS**

Los criterios de selección para las auditorías programadas y características de la muestra son:

- Las auditorías programadas son consideradas en base a las mayores dificultades encontradas durante el ejercicio del año 2017, las mismas que se detallan a continuación:
  - **Elevado número de cesáreas:** De las 2894 atenciones de parto (vaginal y abdominal) realizadas durante período Mayo – Diciembre 2017 a las pacientes del Seguro Integral de Salud, el 68.1% (1972) fueron partos vaginales y el 31.9% (922), Cesáreas; siendo la Tasa de Cesárea (N° total de Cesáreas realizadas / N° total de Partos atendidos), el 46.8%, en contraposición con la Tasa aceptada por el Ministerio de Salud que es del 20 al 25% de partos atendidos.

**Tabla N° 01. Atenciones de Parto Mayo – Diciembre 2017**

ATENCIONES DE PARTO MAYO - DICIEMBRE 2017						
MES	PARTO VAGINAL	%	CESÁREA	%	TOTAL	TASA DE CESÁREA
MAYO	185	68.3%	86	31.7%	271	46.5%
JUNIO	153	65.1%	82	34.9%	235	53.6%
JULIO	234	69.6%	102	30.4%	336	43.6%
AGOSTO	289	69.5%	127	30.5%	416	43.9%
SETIEMBRE	267	70.3%	113	29.7%	380	42.3%
OCTUBRE	277	68.4%	128	31.6%	405	46.2%
NOVIEMBRE	285	67.5%	137	32.5%	422	48.1%
DICIEMBRE	282	65.7%	147	34.3%	429	52.1%
<b>TOTAL</b>	<b>1972</b>	<b>68.1%</b>	<b>922</b>	<b>31.9%</b>	<b>2894</b>	<b>46.8%</b>

Fuente: SIS GALENPLUS





- **Defunciones:** En el período de Mayo – Diciembre del 2017, se registraron 325 fallecidos, de los cuales, el 51% (166) fueron en Emergencia (Observación y Consulta), el 27.4% (89) en Hospitalización y el 21.2% (9) en la Unidad de Cuidados Intensivos.

Tabla N° 02. Fallecidos Mayo – Diciembre 2017

FALLECIDOS MAYO - DICIEMBRE 2017						
MES	PRESTACIONES					TOTAL
	ATENCIÓN INMEDIATA PATOLÓGICA (051)	ATENCIÓN EN EMERGENCIA (062)	ATENCIÓN EN EMERGENCIA CON OBSERVACIÓN (063)	HOSPITALIZACIÓN SIN INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA (065)	ATENCIÓN EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (068)	
MAYO		11	7	8	9	35
JUNIO		8	20	2	7	37
JULIO		7	19	4	7	37
AGOSTO		10	15	10	4	39
SEPTIEMBRE		7	14	12	12	45
OCTUBRE		7	7	17	13	44
NOVIEMBRE	1	10	5	14	5	35
DICIEMBRE		11	8	22	12	53
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>71</b>	<b>95</b>	<b>89</b>	<b>69</b>	<b>325</b>
%	0.3%	21.8%	29.2%	27.4%	21.2%	100.0%

Fuente: SIS GALENPLUS

- **Estancias prolongadas (hospitalización de más de 20 días):** De los 193 casos con estancia prolongada durante el 2017, el 39.38% (76) pertenecen al Servicio de Medicina Interna, el 37.31% (72) a Cirugía General, el 10.88% (21) a UCI General, el 8.29% (16) a UCIN Neonatología y el 4.14% restante pertenece a Pediatría, UCI Neonatología y Ginecología.

Tabla N° 03. Casos de Estancia Prolongada 2017

CASOS DE ESTANCIA PROLONGADA 2017					
SERVICIO	20 - 30 días	30 - 60 días	60 días a más	TOTAL	%
MEDICINA INTERNA	45	27	4	76	39.38%
CIRUGÍA GENERAL	43	26	3	72	37.31%
UCI GENERAL	14	6	1	21	10.88%
UCIN NEONATOLOGÍA	7	7	2	16	8.29%
PEDIATRÍA	3	0	0	3	1.55%
UCI NEONATOLOGÍA	0	2	1	3	1.55%
GINECOLOGÍA	0	1	1	2	1.04%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>69</b>	<b>12</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>
%	58%	36%	6%		

Fuente: Elaboración propia en base a los reportes de la Unidad de Estadística e Informática del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador





- Es preciso señalar que se ha considerado la información del SIS GALENPLUS correspondiente al período Mayo – Diciembre del 2017, que contabiliza las atenciones de los pacientes del Seguro Integral de Salud, por ser la data más confiable para la realización del análisis.
- La muestra se selecciona por conveniencia debido a contar con recurso humano limitado para la ejecución de las auditorías de la calidad de atención de acuerdo a la metodología establecida en la NT° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud". Se programan las auditorías de la siguiente manera:

**Tabla N° 04. Programación de Auditorías de la Calidad de Atención en Salud  
2018**

PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD															
EXPEDIENTES A AUDITAR	MEDIDA	META	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	RESPONSABLE
Cesáreas	Informe	5			X		X		X		X		X		CAM
Fallecidos (2 en Emergencia, 2 en Hospitalización, 1 en UCI)	Informe	5				X		X		X		X		X	CAM / CAS
Estancia prolongada en Medicina Interna	Informe	2			X	X									CAM / CAS
Estancia prolongada en Cirugía General	Informe	2				X	X								CAM / CAS
Estancia prolongada en UCI General	Informe	2					X	X							CAM / CAS
Estancia prolongada en UCIN Neonatología	Informe	2						X	X						CAM / CAS
Estancia prolongada en Pediatría	Informe	2							X	X					CAM / CAS
Estancia prolongada en UCI Neonatología	Informe	2								X	X				CAM / CAS
Estancia prolongada en Ginecología	Informe	2									X	X			CAM / CAS
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>													

Fuente: Elaboración propia





- Las Auditorías de Caso se realizarán a demanda ante los eventos anteriormente señalados, bajo disposición de la Unidad de Gestión de la Calidad y/o Dirección Ejecutiva, teniendo como mínimo 05 casos en el año (1 cada 2 meses), realizadas ante:
  - Casos de mortalidad materno – perinatal,
  - Reingresos por el mismo diagnóstico,
  - Eventos adversos en anestesiología: Complicaciones anestésicas
  - Eventos adversos en cirugía: Complicaciones postoperatorias
  - Eventos centinela
  - Cuando un hecho evidente vulnere los derechos de los usuarios del servicio de salud, independientemente que genere o no una queja o denuncia del usuario o de sus familiares.
- Las Auditorías de Registro se realizarán mensualmente a un número de 10 Historias Clínicas seleccionadas al azar en los Servicios de Emergencia, Consulta Externa y Hospitalización (10 Historias por cada Servicio), según los formatos de evaluación de la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02 y estarán a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad.

### VIII. COMITÉS DE AUDITORÍA POR DEPARTAMENTOS Y/O SERVICIOS

El Comité de Auditoría en Salud (CAS) del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador fue aprobado mediante Resolución Directoral N° 011-2017-DE-HEVES del 23 de febrero del 2017 y está conformado por un Médico Especialista, un Médico Auditor de la Unidad de Gestión de la Calidad, un Médico Auditor de la Unidad de Seguros y una Licenciada en Obstetricia, Jefa del Servicio de Obstetricia.

Asimismo, el 07 de abril del mismo año, mediante Resolución Directoral N° 018-2017-DE-HEVES, se aprueba el Comité de Auditoría Médica (CAM), conformado por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, un Médico Especialista, un Médico Auditor de la Unidad de Gestión de la Calidad y un Médico Auditor de la Unidad de Seguros.

Ambos Comités se encuentran adscritos funcionalmente a la Unidad de Gestión de Calidad.





Para el año 2018, de acuerdo al análisis realizado previamente, el presente Plan propone la reformulación de ambos Comités (CAS y CAM), de la siguiente manera:

- **Comité de Auditoría en Salud:**

COMITÉ DE AUDITORÍA EN SALUD (CAS)		
N°	CARGO EN EL HEVES	CARGO EN EL COMITÉ
1	Jefe (a) del Servicio de Emergencia	Presidente del Comité
2	Médico Auditor de la UGC	Secretario de Actas
3	Jefe (a) del Departamento de Enfermería	Vocal
4	Jefe (a) del Departamento de Obstetricia	Vocal

- **Comité de Auditoría Médica:**

COMITÉ DE AUDITORÍA MÉDICA (CAM)		
N°	CARGO EN EL HEVES	CARGO EN EL COMITÉ
1	Médico Auditor de la UGC	Presidente del Comité
2	Médico Auditor de la UGC	Secretario de Actas
3	Jefe del Departamento de Medicina Interna	Vocal
4	Jefe del Servicio de Ginecobstetricia	Vocal

## IX. DE LOS RECURSOS HUMANOS

Para el cumplimiento de las actividades programadas se requieren:

- 01 Auditor Médico exclusivo para las auditorías de caso y las auditorías programadas.
- 01 Auditor Médico de la Unidad de Gestión de la Calidad para las Auditorías de Registro y seguimiento de las recomendaciones.





La ejecución de las actividades programadas en el Plan de Auditoría requiere 02 Médicos Auditores por la complejidad de las mismas. De ellos, 01 personal será contratado bajo la modalidad CAS y 01 personal será contratado bajo la modalidad de servicio por tercero. Por tal motivo, existiendo ya un presupuesto asignado para el personal CAS, el presente Plan requiere 01 Médico Auditor.

A continuación, se detalla el monto mensual y anual destinado a Recursos Humanos que será necesario para el cumplimiento del Plan de Auditoría:

RECURSOS HUMANOS				
PERSONAL	CANTIDAD	MONTO MENSUAL (S/.)	MESES	MONTO TOTAL (S/.)
Médico Auditor	1	S/.6,500.00	11	S/.71,500.00

#### X. DE LOS RECURSOS LOGÍSTICOS

Se requiere equipos de cómputo, mobiliario, material de escritorio y otros (refrigerio para reuniones), según detalle siguiente:

RECURSOS LOGÍSTICOS					
ÍTEM	DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MONTO UNITARIO (S/.)	MONTO TOTAL (S/.)
Equipos de cómputo	Laptop	2	Unidad	Coordinado con UTI	
	Adaptador	2	Unidad	Coordinado con UTI	
	SUBTOTAL				S/.0.00
Mobiliario	Silla reclinable con ruedas	2	Unidad	Coordinado con Patrimonio	
	Escritorio con cajones	2	Unidad	Coordinado con Patrimonio	
	SUBTOTAL				S/.0.00
Material de Escritorio	Tóner para impresoras láser	6	Unidad	S/.200.00	S/.1,200.00
	Lapiceros Tinta seca azul, rojo y negro	3	Caja x 50 unidades	S/.15.00	S/.45.00
	Lápices 2B	20	Unidad	S/.0.50	S/.10.00





Material de Escritorio	Borrador blanco grande	10	Unidad	S/.0.80	S/.8.00
	Tajador de Metal Simple con Cuchilla Inoxidable con Depósito de Plástico	10	Unidad	S/.0.80	S/.8.00
	Regla de 30cms	10	Unidad	S/.1.50	S/.15.00
	Tijera metálica	2	Unidad	S/.4.50	S/.9.00
	Corrector líquido tipo lapicero punta de metal	10	Unidad	S/.4.50	S/.45.00
	Resaltador de Texto Fluorescente Punta Biselada con Clip Colores Varios	30	Unidad	S/.2.00	S/.60.00
	Archivador de palanca oficina	30	Unidad	S/.4.50	S/.135.00
	Papel Bond Blanco, A4, 80 gramos	1	Caja x 5 millares	S/.95.00	S/.95.00
	Forro para Cuadernos Transparente medida oficina 5mts	2	Unidad	S/.3.50	S/.7.00
	Engrapador tipo alicate	2	Unidad	S/.9.00	S/.18.00
	Perforador	2	Unidad	S/.6.00	S/.12.00
	Sacagrapas	2	Unidad	S/.1.50	S/.3.00
	Cinta de embalaje transparente 2"	5	Unidad	S/.2.50	S/.12.50
	Cinta adhesiva de uso general 19mm x 3m	10	Unidad	S/.1.00	S/.10.00
	Dispensador de cinta adhesiva	2	Unidad	S/.5.00	S/.10.00
	Libro de Actas	4	Unidad	S/.10.00	S/.40.00
	Ligas N° 18	4	Paquete x 25 unidades	S/.13.00	S/.52.00





PERÚ

Ministerio  
de SaludHospital de Emergencias  
Villa El SalvadorDECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Material de Escritorio	Sobre Manila 85 grs. A4	2	Paquete x 50 unidades	S/.15.00	S/.30.00	
	Cuaderno cuadrulado A4 100 hojas	10	Unidad	S/.2.50	S/.25.00	
	Fastener	2	Caja x 50 unidades	S/.5.50	S/.11.00	
	Mica portapapeles Anillado A4	10	Paquete x 10 unidades	S/.1.00	S/.10.00	
	Grapa 26/6	2	Caja x 1000	S/.0.60	S/.1.20	
	Post it Banderitas colores Flecha Señalizador Cod. 684 x Und.	5	Paquete x 4 unidades	S/.8.50	S/.42.50	
	Notas adhesivas de colores Post it de 3x3	10	Paquete x 5 unidades	S/.13.50	S/.135.00	
	Ligas N° 18	2	Caja x 100 unidades	S/.3.50	S/.7.00	
	Clips de Metal 50 mms.	2	Caja x 100 unidades	S/.1.00	S/.2.00	
	Clips de Metal Tipo Mariposa Chico N01	2	Caja x 50 unidades	S/.3.00	S/.6.00	
	Clips de Metal Tipo Mariposa Chico N02	4	Caja x 12 unidades	S/.3.50	S/.14.00	
	<b>SUBTOTAL</b>					S/.878.20
	Bidón de agua de mesa	10	Bidón x 20 Litros	S/.16.00	S/.160.00	
	Botella de agua 1 litro	100	Unidad	S/.2.50	S/.250.00	
	Galletas saladas	20	Paquete x 6	S/.3.00	S/.60.00	
<b>SUBTOTAL</b>					S/.470.00	
<b>TOTAL</b>					<b>S/.1,348.20</b>	





## XI. DE LA INFRAESTRUCTURA

Se requiere un ambiente de oficina con adecuada ventilación e iluminación, con conexión a internet (cable de red o wifi) y 02 puntos de luz para la instalación de los equipos de cómputo.

## XII. PRESUPUESTO

El presupuesto a requerir para el presente Plan es de:

Recursos Humanos: S/. 71,500.00

Recursos Logísticos: S/. 1348.20

**Total: S/. 72,848.2**

## XIII. ANEXOS

### 13.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud:** Es el procedimiento sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento, por los profesionales de salud, de estándares y requisitos de calidad de los procesos de atención en salud a los usuarios de manera individual, y que tiene como finalidad fundamental la búsqueda de la mejora continua de las atenciones en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- **Auditoría Médica:** Tipo de Auditoría sobre un Acto Médico, realizada por profesionales médicos, que no han participado en la producción de datos o la información, ni en la atención médica. Es la revisión detallada de registros y procesos médicos seleccionados con el objetivo de evaluar la calidad de la atención médica brindada. Incluye los aspectos de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación en salud, así como el diagnóstico, tratamiento y evolución, y el uso de recursos, según corresponda.
- **Auditoría en Salud:** Tipo de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud sobre todo el proceso de atención realizada, o sobre un aspecto en particular de la atención (de enfermería, obstetricia, u otros); es llevada a cabo por profesionales de salud, capacitados y formados para realizar Auditoría de la



C. LEÓN G.



Calidad. Puede incluir aspectos administrativos, relacionados directamente con la atención brindada.

- **Auditoría Programada:** Tipo de Auditoría que se realiza en cumplimiento de la planificación anual que hace el establecimiento de salud, para auditar atenciones realizadas por departamento o servicio asistencial. Están incluidos en el Plan Anual.
- **Auditoría de Caso:** Tipo de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, que no está incluida en el Plan Anual. Se realiza ante la presencia de un incidente de tipo clínico, que ha generado daño real (evento adverso) o potencial al usuario en el proceso de atención, independiente de que genere repercusión en los medios públicos, o denuncias, reclamos o quejas de parte afectada o interesada. Por lo general obliga a la participación de diferentes especialidades médicas, y puede incluir aspectos administrativos, relacionados directamente con la atención brindada. La metodología sugerida es el análisis de causa raíz.
- **Auditoría de Gestión Clínica:** Una modalidad de Auditoría de Gestión aplicada a los establecimientos y servicios de salud, que puede motivar oportunidades de mejoras en términos de eficiencia, efectividad, cobertura, costos, y calidad de la atención brindada. En este caso la calidad es enfocada desde la perspectiva del conjunto de atenciones ofrecidas, y no desde la atención individual. Evalúa los indicadores de rendimiento de los servicios asistenciales, la calidad de los registros, la verificación de la aplicación de normas y reglas respecto a la atención brindada, y la evaluación de los procesos administrativos propios del establecimiento de salud o servicio médico de apoyo. Está orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de sus recursos. Comprende la auditoría de registros, auditoría de seguros, auditoría de procesos de gestión, entre otros.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseada.





- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseada.
- **Acto Médico:** Toda acción o disposición que realiza el médico en el ejercicio de la profesión médica. Ello comprende los actos de prevención, promoción, diagnóstico, terapéutica y pronóstico que realiza el médico en la atención integral de pacientes, así como los que se deriven directamente de éstos.
- **Calidad de la Atención:** Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes.
- **Evaluación de Calidad de Registro:** Verificación seriada o muestral de la calidad de los registros de las atenciones de salud brindadas y en los formatos que forman parte de la Historia Clínica; incluye los registros médicos, de enfermería, de obstetricia, de odontología, de tecnología médica, y otros, según corresponda. Constituye una de las herramientas para la Auditoria de Gestión Clínica.
- **Evento Adverso:** Una lesión o resultado indeseado, no intencional, en la salud del paciente, directamente asociado con la atención de salud. Puede estar causado por errores o por la imprevisible reacción del organismo del paciente.
- **Evento Centinela:** Es aquel evento adverso que produce la muerte o un daño físico o psicológico severo de carácter permanente, que no estaba presente anteriormente y que requiere tratamiento permanente o cambio en el estilo de vida cuya ocurrencia debe interpretarse como una señal de alarma para el sistema de vigilancia de la calidad en salud, pues por lo general es la





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

manifestación de que algo está fallando en el proceso de atención. No todos los eventos adversos son eventos centinela.

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un criterio en auditoría.





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

### 13.2. CRONOGRAMA

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	N°	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE				
			ACTIVIDADES	MEDIDA	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET		OCT	NOV	DIC	
Promover la mejora continua en la prestación de los servicios de la salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.	Organizar las actividades del Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.	1	Elaborar el Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud	Plan elaborado	1		X											UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
		2	Aprobación del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud mediante Resolución Directoral	Plan aprobado con RD.	1			X											DIRECCIÓN EJECUTIVA
		3	Inclusión en el Plan Operativo Anual, las actividades del Plan de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud	Plan incluido en POA	1			X											OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
		4	Socialización del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud en los Departamentos y/o Servicios del ámbito de aplicación del mismo.	Plan socializado	1			X											UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		5	Conformación y aprobación mediante Resolución Directoral, los Comités de Auditoría de la Calidad: Comité de Auditoría Médica, Comité de Auditoría en Salud	Comités de Auditoría aprobados con RD.	2			X											DIRECCIÓN EJECUTIVA
		6	Elaboración y remisión de informes trimestrales de las actividades realizadas a la instancia organizacional inmediata superior.	Informe Trimestral	4				X							X			UGC
		7	Socialización y capacitación de la NTS N° 029-MINSA/DIGEP RES-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" a los miembros de los Comités de Auditoría.	Informe de Capacitación	1			X											UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		8	Capacitación a los jefes de Departamentos y/o Servicios en temas de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud	Informe de Capacitación	1					X									UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		9	Ejecución de las Auditorías de la Calidad de Atención	Informe de Auditorías ejecutadas	24				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	COMITÉS DE AUDITORÍA
		10	Ejecución de las Auditorías de Caso	Informe de Auditorías ejecutadas	5					X					X				COMITÉS DE AUDITORÍA
		11	Ejecución de las Auditorías de Calidad de Registro	Informe de Auditorías ejecutadas	10					X	X	X	X	X	X	X	X	X	COMITÉS DE AUDITORÍA
		12	Seguimiento y monitoreo de la implementación de las recomendaciones de los informes de las Auditorías realizadas	Informe trimestral de recomendaciones implementadas.	4					X						X			UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		13	Retiroalimentación con los resultados de las auditorías a los usuarios internos involucrados	Informe	7									X	X	X	X	X	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

