



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

N° 038 -2019-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 26 MAR. 2019

VISTO:

El Expediente N° 19-004213-001, que contiene el Informe N° 005-2019-AA-UGC-HEVES, suscrito por Médico Cirujano Luis Quispe Valverde de la Unidad de Gestión de la Calidad; el Proveído N° 025-2019-UGC-HEVES, suscrito por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad; el Informe N° 021-2019-AP-OPP-HEVES, suscrito por el Responsable del Área de Planeamiento y Costos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Proveído N° 043-2019-OPP-HEVES, suscrito por la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N°008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su Jurisdicción;

Que, mediante el Informe N° 005-2019-AA-UGC-HEVES, suscrito por Médico Cirujano Luis Quispe Valverde de la Unidad de Gestión de la Calidad, señala que el Plan de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud 2019 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, contribuye a la mejora de la calidad de atención de salud de los servicios del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, mediante la sistematización del proceso de auditoría;

Que, mediante el Proveído N° 025-2019-UGC-HEVES, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad hace suyo el contenido del Informe N° 005-2019-AA-UGC-HEVES, remiando los antecedentes a la Dirección Ejecutiva;

Que, en atención al Informe N° 021-2019-AP-OPP-HEVES, suscrito por el Responsable del Área de Planeamiento y Costos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, se indica la necesidad de aprobar el Proyecto de Plan de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud 2019 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, a fin de cumplir con los objetivos institucionales;

Que, asimismo, mediante Proveído N° 043-2019-OPP-HEVES, la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto ha hecho suyo el Informe N° 021-2019-AP-OPP-HEVES suscrito por el Responsable del Área de Planeamiento y Costos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 439-2015/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Metodología para el Análisis de Situación de Salud Local", teniendo como finalidad generar evidencias para la toma de decisiones y la gestión de políticas con impacto en la salud pública y el desarrollo social en el ámbito local, y cuyos objetivos consisten en establecer los procedimientos para la identificación de la situación de salud a nivel local, brindando herramientas que faciliten los procesos de identificación, priorización y líneas de acción de los problemas con impacto sanitario y territorios vulnerables a nivel local;

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 el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad hace, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutorio, aprobando el PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD



C. LEÓN G.



S. DONAYRE C.



E. SERVÁN V.



FLORES G.



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

2019 DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, de acuerdo al marco normativo vigente;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, en su Artículo 17°, numeral 17.1, permite a la autoridad "disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros";

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, del Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, 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° 439-2015/MINSA, que aprobó el Documento Técnico "Metodología para el Análisis de Situación de Salud Local"; 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 AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2019 DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR** por las consideraciones expuestas, el cual consta de ocho (08) folios, el cual forman parte de la presente Resolución Directoral.

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.

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



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



C. LEÓN G.



S. DONAYRE C.



E. SERVAN V.



A FLORES G.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR



2019

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR - HEVES

M.C. CARLOS LEON GOMEZ
DIRECTOR EJECUTIVO

COMITÉ DE AUDITORIA MÉDICA
M.C. ALEXANDER FLORES GUEVARA
Presidente

M.C. LUIS QUISPE VALVERDE
Secretario

M.C. ADJANI HUAROC ARROYO
Vocal

M.C. ANGELICA BARRUTIA SANCHEZ
Vocal

COMITÉ DE AUDITORIA EN SALUD
M.C. RICARDO PAREDES PASCUAL
Presidente

M.C. LUIS QUISPE VALVERDE
Secretario

LIC. LILIANA PALACIOS CUBA
Vocal

LIC. DIYANE GAMARRA APARICIO
Vocal

Colaboradores

M.C. Silvia Rossana Balmaceda Villanueva.
M.C. Katty Elizabeth Maguiña Aguedo.
M.C. Luis Ricardo Luna Amarillo.
Lic. Félix Jesús Velita Fuentes.
Lic. Aydeé Justo Ñaupá.
Tec. Gladis Milagros Quispe Pinado.



INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. FINALIDAD.....	4
III. OBJETIVOS.....	4
IV. BASE LEGAL.....	4
V. AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
VI. DEFINICIONES BÁSICAS.....	5
VII. ACTIVIDADES A REALIZAR.....	5
VIII. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SUS MUESTRAS.....	6
IX. SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES.....	7
X. COMITÉS DE AUDITORÍA POR DEPARTAMENTOS Y/O SERVICIOS.....	7
XI. ANEXOS.....	8

HEVES



I. INTRODUCCIÓN.

La Auditoría en Salud es el proceso en el que se revisa el acto médico y las actividades relacionadas a él, ya sean realizadas por profesionales médicos y no médicos. El propósito de la auditoría en salud es mejorar la Calidad de atención, identificando a través de las auditorías, las debilidades de las prestaciones de los servicios de salud, a fin de implementar acciones de mejora en los diferentes servicios.

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.

Contribuir a la mejora de la calidad de la 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:

3.1.1 Establecer procesos de auditoría en salud orientados a identificar acciones de mejora de las prestaciones de salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

3.2.1 Gestión del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

3.2.2 Mejorar la calidad de la prestación de salud en el Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

3.2.3 Incentivar procesos de mejora continua a partir de las debilidades identificadas en las auditorías realizadas.

IV. BASE LEGAL.

4.1 Ley N°26842, Ley General de la Salud.

4.2 Ley N°27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud de dar atención médica en casos de emergencias y partos.

4.3 Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

4.4 Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.

4.5 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

4.6 Resolución Ministerial N°502-2016/MINSA, NTS N°029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud".

4.7 Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA, NTS N°139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".

V. AMBITO 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.



VI. DEFINICIONES BÁSICAS.

6.1 DEFINICIONES OPERACIONALES:

- 6.1.1 **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.
- 6.1.2 **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 Calidad. Puede incluir aspectos administrativos, relacionados directamente con la atención brindada.
- 6.1.3 **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.
- 6.1.4 **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. ¹
- 6.1.5 **Evaluación de calidad del registro:** se refiere a la Auditorías de la Calidad de Registro, es la 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; incluyen los registros médicos, de enfermería, de obstetricia, de odontología, de tecnología médica, y otros, según corresponda. Es una herramienta para la Auditoría de Gestión Clínica.¹
- 6.1.6 **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. ¹

7. ACTIVIDADES A REALIZAR.

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

OE1: Gestión del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

1. Elaboración del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud y remisión para aprobación del plan, mediante Resolución Directoral.

¹ Resolución Ministerial N°502-2016/MINSA, NTS N°029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud"

2. Reconfirmación y aprobación mediante Resolución Directoral de Comité de Auditoría Médica y Comité de Auditoría en Salud.

OE2: 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 Registro mensualmente.
2. Ejecución de las Auditorías de Caso.
3. Ejecución de las Auditorías Programadas.

OE3: Incentivar procesos de mejora continua a partir de las debilidades identificadas 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 las jefaturas involucradas.
3. Capacitación sobre auditoría de la Calidad.

VIII. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SUS MUESTRAS.

- ✓ Los criterios de selección para las auditorías programadas de acuerdo a la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-02 "Norma Técnica de Salud de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" son:
 - Defunciones con problemas diagnósticos y sin diagnóstico definitivo.
 - Estancias prolongadas: hospitalizados más de veinte (20) días.
 - Reintervenciones quirúrgicas.
 - Tiempos de espera prolongados.
 - Operaciones cesáreas primarias.
 - Evaluación del cumplimiento de funciones obstétricas neonatales.
 - Evaluación del cumplimiento de los controles por etapa de vida.
 - Evaluación del cumplimiento de actividades preventivo-promocionales.
 - Otros.
- ✓ Los criterios de priorización de criterio de selección las auditorías programadas son:
 - Mayor número de atenciones mensual en la IPRESS.
 - Mayor valor de atención en la IPRESS.
 - Mayor número de reclamos, quejas o consultas.
 - Mayor número de incidentes o eventos adversos.
 - Observaciones por cumplimiento normativo.
 - Otros.

La muestra se obtendrá en base a los registros con los que cuente el área usuaria, sistemas informáticos institucionales y /o con la información proporcionada por el área de Plataforma de Atención al Usuario.



		Auditorías Programadas													
Criterio	Medida	Meta	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Según numeral 6.4.5 de la RM N° 502-2016 que prueba la NT 029	Informe de auditoría	10			x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	CAM/CAS

Las Auditorías de Caso deben realizarse ante los eventos señalados a continuación.

- Casos de mortalidad materno – perinatal.
- Reingresos por el mismo diagnóstico.
- Eventos adversos en anestesiología: Complicaciones anestésicas
- Eventos adversos en cirugía: Complicaciones postoperatorias
- Eventos centinela.
- Asimismo, deben realizarse cuando un hecho evidente que 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.



Comité de Auditoría en Salud	
Presidente	M.C. Ricardo Paredes Pascual
Secretario	M.C. Luis Quispe Valverde
Vocal	Lic. Liliana Palacios Cuba
Vocal	Lic. Diyane Gamarra Aparicio

XI. ANEXOS.

ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

LÍNEA DE ACCIÓN	N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACION	META	PERIODO DE EJECUCIÓN (MESES)												RESPONSABLES	
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Gestión de procesos para la Auditoría	01	Aprobación del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud mediante Resolución Directoral.	Resolución Directoral	01			1											UGC / DE
	02	Capacitación sobre auditoría de la calidad	Informe	03				1			1			1				UGC
	03	Realización de auditorías programadas	Informe	10			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	UGC
	04	Realización de auditoría de calidad de registro	Informe	04				1			1			1			1	UGC
	05	Consolidado trimestral de auditorías realizadas.	Informe	04	1				1					1				UGC
	06	Seguimiento de la implementación de recomendaciones de auditoría	Informe	04				1			1			1			1	UGC

