



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

N° 081 -2019-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador,

24 MAYO 2019

VISTO:

El Expediente N° 19-002899-001, que contiene la Nota Informativa N° 149-2019-UAP-HEVES recepcionada el 13.02.19, de la Coordinadora de la Unidad de Articulación Prestacional y el Proveído N° 047-2019-OPP-HEVES de fecha 13.03.19, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y

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 Nota Informativa N° 149-2019-UAP-HEVES recepcionada el 13.02.19 y Informe N° 010-2019-UAP-HEVES de fecha 26.03.19, el Coordinador Unidad de Articulación Prestacional remite la propuesta de PLAN ANUAL DE LA UNIDAD DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL 2019, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR y la opinión técnica que sustenta el referido PLAN ANUAL, para su aprobación mediante acto resolutorio correspondiente;

Que, la referida propuesta de PLAN tiene por objetivos general regular la organización, procesos y procedimientos administrativos- asistenciales de la Unidad de Articulación Prestacional (UAP) en los niveles operativos respectivos, para garantizar la atención articulada de los usuarios en los servicios de Salud que brinda el Hospital de Emergencia Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Proveído N° N° 047-2019-OPP-HEVES de fecha 13.03.19, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorable sobre el proyecto de PLAN ANUAL DE LA UNIDAD DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL 2019, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, en atención al Informe N° 024-2019-AP-OPP-HEVES recepcionado el 13.03.19, del responsable del área de Planeamiento y Costos, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, asimismo, 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 Unidad de Articulación Prestacional, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutorio, aprobando el proyecto de PLAN ANUAL DE LA UNIDAD DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL 2019, 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;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Coordinadora de la Unidad de Articulación Prestacional 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° 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 ANUAL DE LA UNIDAD DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL 2019, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR** por las consideraciones expuestas, el cual consta de veintisiete (27) folios, y que 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 Articulación Prestacional
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
[Signature]
M.C. Carlos I. León Gómez
DIRECCION EJECUTIVA



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencia Villa El Salvador

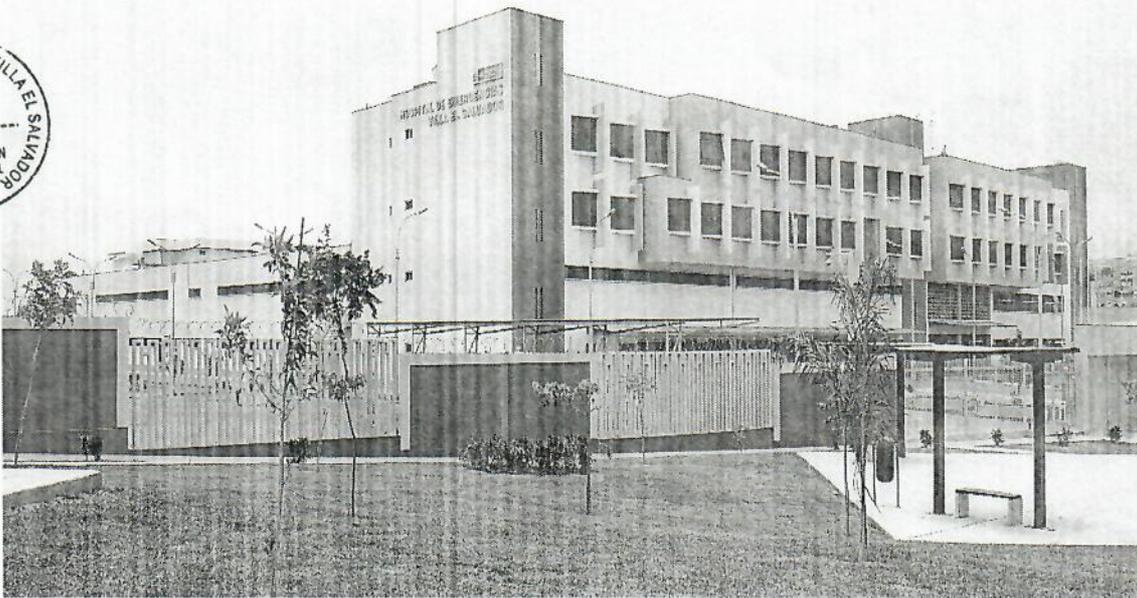
"Decenio de la Igualdad"
"Año de la Unión"



Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

PLAN ANUAL DE LA UNIDAD DE ARTICULACION PRESTACIONAL 2019

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR



Villa El Salvador, Enero del 2019



INDICE

I. INTRODUCCION..... 2

II. ANTECEDENTES.....3

III. FINALIDAD.....4

IV. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS.....5

V. BASE LEGAL.....6

VI. AMBITO DE APLICACIÓN.....7

VII. RESPONSABILIDADES.....7

VIII. DEFINICIONES OPERACIONALES.....7

IX. SITUACION GEOGRAFICA ACTUAL.....13

X. ACTIVIDADES A REALIZAR.....14

XI. RECURSOS NECESARIOS.....22

XII. ANEXOS.....22





I. INTRODUCCION

El Ministerio de Salud, en el Marco de los Lineamientos de Política de Salud promueve el Modelo de Atención Integral de Salud basándose en principios de universalidad en el acceso, equidad, integralidad de la atención, continuidad de los servicios, calidad, eficiencia, respeto a los derechos de las personas, descentralización, promoción de la ciudadanía y satisfacción de los usuarios.

El Hospital de Emergencias Villa el Salvador, inicio su funcionamiento en abril del año pasado, siendo el primer Hospital de nivel II-E ubicado en la jurisdicción de DIRIS Lima Sur, cuenta con los servicios de atención por emergencias, hospitalización, unidad de cuidados intensivos, sala de parto, sala de operaciones y consulta ambulatoria especializada, apoyo al diagnóstico.



La Unidad de Articulación Prestacional del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, sigue los lineamientos del Manual de Operaciones según Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, de fecha 27 de mayo de 2016; y se organiza en respuesta a las Prioridades Sanitarias establecidas en el marco del Plan Operativo Institucional del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, prioridades determinadas en base al Análisis de la Situación de Salud Jurisdiccional.





II. ANTECEDENTES

El poblamiento de Lima Sur se inicia en los años 50 con los distritos de San Juan de Miraflores y Villa María del Triunfo. En la década del 70 se funda el populoso y pujante distrito de Villa El Salvador. En esta década, la población de Lima Sur en su totalidad, uniendo los tres distritos, no sobrepasaba los 250,000 Habitantes, proyectando a cubrir la demanda en salud de esta población con la apertura del Hospital María Auxiliadora en San Juan de Miraflores, el cual termina de construirse en los años 1980-81 y en el año 1983 comienza a brindar la atención al público usuario.

En la actualidad, la realidad es totalmente diferente dado que la población de Lima Sur sobrepasa los 2 millones de habitantes por lo que se complica cubrir la demanda de la población solo con el funcionamiento del Hospital María Auxiliadora (único centro de referencia para los distritos de Lima Sur). Esta grave situación refleja la urgente necesidad de contar con un nuevo hospital para poder brindar una mejor atención especializada hacia la población más necesitada.



La Municipalidad del Distrito de Villa El Salvador en su condición de Gobierno Local y todas las organizaciones sociales del ámbito; pusieron de manifiesto su interés y la necesidad de contar con un hospital.



Este compromiso de Villa El Salvador con el proyecto de hospital, se materializó a través del "Plan Integral de Desarrollo Concertado de Villa El Salvador al 2021" (PIDCVES), aprobado por el Concejo Municipal mediante Ordenanza N°139-MVES, documento elaborado durante 2 años con la participación de más de 600 representantes de organizaciones sociales de base e instituciones públicas y privadas. Mediante este documento se establece un PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DE UN HOSPITAL EN EL TERCER SECTOR DE VILLA EL SALVADOR.

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador es el primer hospital especializado de toda la zona sur de Lima, se inauguró el 07 de abril del 2016. Se ha construido en un área de más de 23 mil metros cuadrados con una inversión de 255 millones de soles.



Este centro hospitalario se inauguró el 7 de abril del 2016, beneficia a una población estimada de más de un millón de habitantes pertenecientes a los distritos de Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa María del Mar y Pucusana.

Este hospital se proyecta como el establecimiento de salud modelo, que incorpora infraestructura y tecnología de última generación en cuanto a equipamiento médico como en los servicios de atención de pacientes que garantizan completa automatización y cero colas para la atención de citas.

III. FINALIDAD

Garantizar la atención oportuna de todos nuestros pacientes de manera articulada con todos los servicios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.



IV.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Regular la Organización, Procesos y Procedimientos Administrativos – Asistenciales del UAP en los niveles operativos respectivos, para garantizar la atención articulada de los usuarios en los servicios de Salud que brinda el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones y funciones.
2. Elaborar los Flujogramas de Admisión, Consulta Externa, Archivo, Servicio Social y Referencias y Contrareferencias, para optimizar el proceso de atención al usuario.
3. Satisfacer en lo correspondiente a la atención de salud; en forma oportuna y efectiva; a los usuarios de los servicios de salud que requieran ser referidos a otras unidades hospitalarias de acuerdo a nivel de complejidad.
4. Brindar Atención de Salud en los servicios de Emergencia, Hospitalización y consulta externa; de acuerdo a las Normas Establecidas, con criterio de



Calidad y Oportunidad a los pacientes que se encuentran en condiciones económicas insuficientes y/o de vulnerabilidad social.

5. Constituir la organización y los procesos que regulan el SRC (Sistema de Referencia y Contrareferencia) entre los establecimientos de salud con diferente capacidad resolutive del MINSA.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud", y sus modificatorias.
- Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N°013- 2006 – SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médico de apoyo, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°020-2014- SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 027 – 2015- SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29414 Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 006-2017- JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 616-2003 SA/DM. Aprueban el modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA. Aprueban la Directiva N° 007-MINSA/ OGPE – V-02: "Directiva para la formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
- Resolución Jefatural N° 327-2016/IGSS, que crea el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, de fecha 27 de mayo de 2016; Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.





- Resolución Directoral N° 007-2018-DE-HEVES Aprueban el Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio de Referencia y Contrareferencia.
- Resolución Directoral N° 292-2018-DIRIS-L-DG Aprueban la Directiva Administrativa N°001-DMYGS-DIRIS-LS/MINSA-V.01 que establece los flujos de referencia y contrareferencia en la DIRIS Lima Sur.
- Resolución Directoral N° 139-2018- DE-HEVES Aprueban la Directiva Administrativa N°005-2018-DE-HEVES que regula el transporte asistido de pacientes en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador.
- Resolución Directoral N°082-2018-DE-HEVE.V.01, que aprueba la "Directiva Administrativa de Exoneraciones Económicas para la atención de salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador"

VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de trabajo de la Unidad de Articulación Prestacional es de aplicación a los Servicios de Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador ya que es una unidad transversal a todas las áreas.



VII. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Unidad de Articulación Prestacional 2018 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva, Unidad de Articulación Prestacional y Unidades Orgánicas según corresponda.



VIII. DEFINICIONES OPERACIONALES

DEFINICIONES GENERALES

- Consulta Externa: Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud.
- Consulta Médica Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.



- Consultorios Médicos Funcionales Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.
- Consultorios Médicos Físicos Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- Brecha demanda - oferta de horas médico: Resultado que se obtiene al restar las horas médico disponibles de las horas médico requeridas para atender las necesidades de salud de la población objetivo para el período a programar.
- Categoría del establecimiento de salud: Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, para lo cual cuentan con Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades socio sanitarias similares y diseñadas para enfrentar demandas equivalentes.
- Guardia Hospitalaria: Es aquella actividad realizada por necesidad o continuidad del servicio a requerimiento de la entidad, atendiendo a los criterios de periodicidad, duración, modalidad, responsabilidad u obligatoriedad, sin exceder de doce (12) horas.
- Guardia de Retén: Es aquella actividad en la que la presencia física no es permanente, se efectúa por profesionales cuya especialidad no está comprendida en el Equipo Básico de Guardia; se programa y acude al llamado del Jefe del Equipo de Guardia, cuando las necesidades de atención lo requieren.
- Interconsulta: Actividad asistencial mediante la cual un médico especialista brinda opinión para definir el diagnóstico, tratamiento o el destino de un paciente (hospitalización, referencia o alta) a solicitud del médico tratante.
- Junta Médica: Actividad asistencial realizada por un conjunto de médicos especialistas que se constituyen para la toma de decisión conjunta respecto al diagnóstico, tratamiento y pronóstico de un paciente, solicitadas por un médico tratante o el Director o Jefe del establecimiento de salud, teniendo en cuenta las condiciones clínico — patológicas del paciente.
- Procedimientos Diagnósticos o Terapéuticos: Actividad asistencial realizada por el médico con fines de diagnóstico y/o tratamiento; y que requiere ser programada. Ejemplo. Electrocardiografía, ecografía, endoscopia, entre otros.



C. LEON G.





- Programación de Turnos del Trabajo Médico: Instrumento de gestión clínica elaborado por el Jefe de Servicio, que registra ordenadamente las actividades que ejecutan los médicos, sujetos a cualquier régimen laboral, en las diferentes unidades productoras de servicios de salud del Hospital o Instituto Especializado, durante su jornada laboral.
- Triaje Médico: Para efectos de la presente Directiva Administrativa es la evaluación inicial del paciente realizado por el médico, en la cual se prioriza el daño y se decide la derivación para la atención que el caso amerita.
- Unidad Productora de Servicios (UPS): Es la unidad básica funcional del establecimiento de salud constituida por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos en salud (infraestructura, equipamiento, medicamentos, procedimientos clínicos, entre otros), organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios, en relación directa con su nivel de complejidad.
- Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS): Es la UPS organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad. Se incluyen las UPS referidas a los procesos operativos, del establecimiento de salud (Atención Directa de Salud, Investigación, y Docencia), y a aquellos procesos de soporte que corresponden a las UPSS de Atención de Soporte en Salud, y que a través de los servicios que produzcan resuelvan necesidades de salud individuales de un usuario en el entorno de su familia y comunidad.
- UPSS de Atención Directa: Unidades Productoras de Servicios de Salud donde se realizan las prestaciones finales a los usuarios. Son las siguientes: UPSS Consulta Externa, URSS Hospitalización, UPSS Emergencia, UPSS Centro Quirúrgico, UPSS Centro Obstétrico, UPSS Cuidados Intensivos.
- UPSS de Atención de Soporte: Unidades Productoras de Servicios de Salud donde se realizan las prestaciones que coadyuvan al diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos y quirúrgicos de los usuarios que acuden a las UPSS de Atención Directa. Son las siguientes: UPSS Patología Clínica, UPSS Anatomía Patológica, UPSS Medicina de Rehabilitación, UPSS Hemodiálisis, UPSS Centro de Hemoterapia, UPSS Central de Esterilización, UPSS Diagnóstico por Imágenes, UPSS Farmacia, UPSS Nutrición y Dietética, UPSS Radioterapia y UPSS Medicina Nuclear.



C. LEONG.





- UPSS Centro Obstétrico: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención del parto vaginal de la gestante con o sin complicaciones, la atención durante el puerperio inmediato y atención inmediata del recién nacido.
- UPSS Centro Quirúrgico: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para realizar procedimientos anestesiológicos e intervenciones quirúrgicas, así como para la atención de la fase de recuperación post anestésica.
- UPSS Consulta Externa: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención de salud en la modalidad ambulatoria a usuarios que no están en la condición de urgencia y/o emergencia.
- UPSS Cuidados Intensivos: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para brindar atención de salud especializada en medicina intensiva a usuarios críticos en condición de inestabilidad y gravedad persistente.
- UPSS Emergencia: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención inmediata y permanente a usuarios que están en condición de urgencia o emergencia.
- UPSS Hospitalización: Unidad básica del establecimiento de salud organizada para brindar los cuidados necesarios a los usuarios que requieren permanencia y necesidad de soporte asistencial por más de doce (12) horas, por su grado de dependencia o riesgo.
- Visita Médica en Hospitalización: Es la atención brindada diariamente por el médico en la UPSS Hospitalización con fines de diagnóstico, tratamiento, evaluación u otros inherentes a la visita médica (altas, ingresos, procedimientos, informe a familiares, entre otros) y según cada especialidad.
- Sistema De Referencia Y Contrareferencia: Es el conjunto ordenado de procedimientos asistenciales y administrativos, a través del cual se asegura la continuidad de la atención de las necesidades de salud de los usuarios, con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia, coordinando las transfiriéndolo de la comunidad o establecimiento de salud de menor capacidad resolutive a otro de mayor capacidad resolutive.
- Definición De Referencia: Es un procedimiento administrativo asistencial, mediante el cual un médico tratante de la IPRESS traslada la responsabilidad del manejo médico y/o ayuda al diagnóstico de un paciente a otro médico de una





IPRESS de mayor capacidad resolutive o capacidad resolutive disponible independientemente de la categoría de la misma.

- Referencias Injustificadas: Es aquella en la cual el usuario, no debió haber sido referido a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive. Cuando el establecimiento de origen de la referencia si contaba con la capacidad resolutive para solucionar el motivo de la referencia. Cuando el establecimiento de destino no cuenta con la capacidad resolutive para resolver el motivo de la referencia.
- Definición De Contrareferencia: Es un proceso 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 al establecimiento de salud de origen de la referencia.
- Contrareferencias Injustificadas: Es aquella cuando el usuario es contrareferido sin tener en consideración las condiciones del usuario para la contrareferencia.
- Capacidad Resolutive: Esta referida a la capacidad de cada IPRESS de acuerdo a su categoría y nivel de complejidad, de otorgar prestaciones con fines de diagnóstico y terapéuticos, las cuales están determinadas, entre otros, por los servicios, recursos humanos, especialidades y equipamiento del IPRESS
- IPRESS: Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.
- IPRESS de origen: Es aquella IPRESS que refiere al paciente a la IPRESS de destino para el otorgamiento de prestaciones asistenciales que supera su capacidad resolutive.





- IPRESS De Destino: Es aquella IPRESS que recibe al paciente referido y que cuenta con la capacidad resolutive suficiente para otorgar las prestaciones asistenciales motivo de la referencia.
- Médico Tratante: Es quien recibe al paciente en la primera consulta por un daño o patología nueva y toma bajo su responsabilidad su atención; solicita sus exámenes de evaluación integral de ser pertinentes y, dependiendo del estado clínico solicita las interconsultas a otras especialidades y/o derivación a los profesionales de la salud en caso se refiera.
- Referencia Visada: Es aquella que es auditada por el servicio de referencia y contrareferencia, estando apta para el otorgamiento de su cita, colocándose un sello de visto bueno del servicio en señal de conformidad.
- Extensión de Referencia: Es aquella que se genera cuando la hoja de referencia de origen pasa los 60 días de vigencia, en caso el diagnóstico amerite continuar la atención en la IPRESS de destino, el tiempo máximo de la extensión es hasta 300 días.





IX. SITUACIÓN GEOGRAFICA ACTUAL

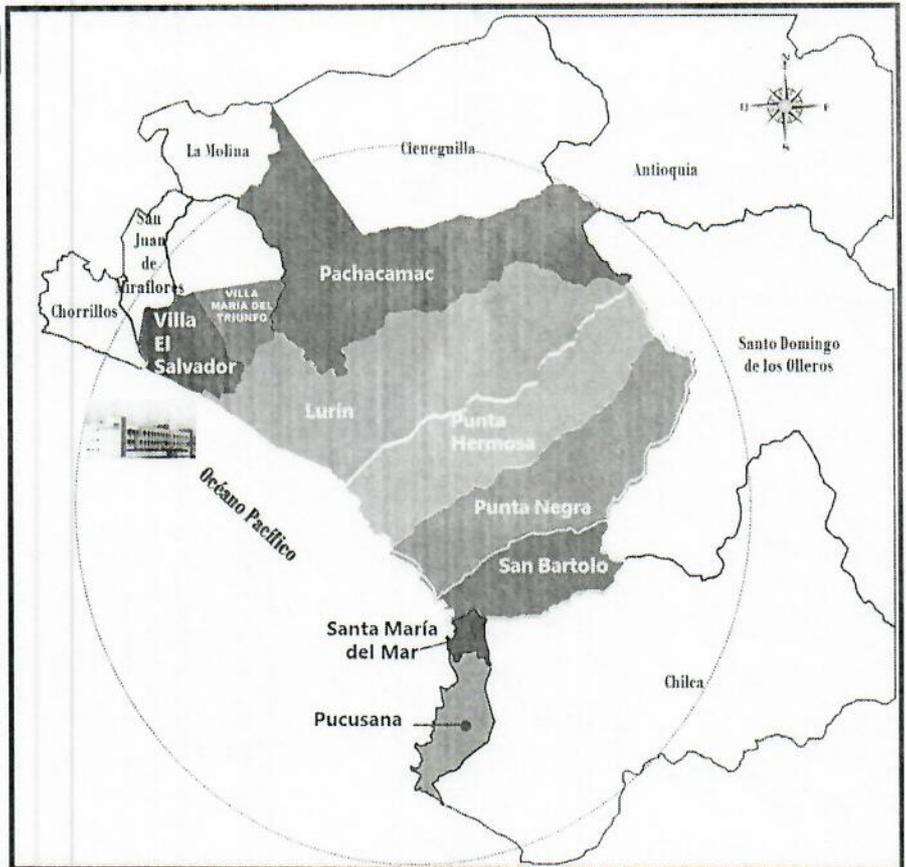
El área de referencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, dentro de su ámbito de atención viene desarrollando las coordinaciones con los centros del Primer Nivel de Atención.

VILLA MARIA DEL TRIUNFO

- Centro Materno Infantil Jose Galvez
- PS Modulo I
- PS Nuevo Progreso
- PS Ciudad de Gosen
- Centro Materno Infantil Tablada de Lurín
- PS Las Conchitas
- PS David Guerrero Duarte

VILLA EL SALVADOR

- C.S. San Martín de Porras
- PS Virgen de Asunción
- PS Sagrada Familia
- CMI San José
- PS Llanavilla
- PS Señor de los Milagros
- CMI Juan Pablo II
- PS Fernando Luyo Sierra
- PS Cristo Salvador
- PS Oasis de Villa
- PS Sasbi
- PS Sarita Colonia
- CMI César López Silva
- PS Príncipe de Asturias
- PS Pachacamac
- PS Edilberto Ramos
- PS Héroes del Cenepa
- PS Brisas de Pachacamac
- CMI Lurín
- PS Buena Vista
- CS Julio C. Tello (CLAS)
- CS Nuevo Lurín (CLAS)
- PS Martha Milagros
- Villa Alejandro (CLAS)
- C.S. Portada de Manchay
- PS Huertos de Manchay
- PS Parques de Manchay
- PS Collanac



- CLAS Juan Pablo II
- CS Pachacamac
- PS Villa Libertad (CLAS)
- PS Pampa Grande
- PS Quebrada Verde
- PS Picapiedra
- PS Guayabo
- PS Manchay Alto
- PS Tambo Inga
- PS Cardal
- CMI San Bartolo
- PS Villa Mercedes
- CS Punta Negra
- CS Punta Hermosa
- CMI Pucusana
- CS Benjamín Doig



**X. ACTIVIDADES A REALIZAR:****SERVICIO DE ARTICULACION DE LA ATENCION AMBULATORIA Y HOSPITALARIA**

- Realizar reuniones mensuales con todo el personal para socializar documentos.
- Realizar reuniones para analizar la demanda existente de pacientes y la brecha oferta - demanda asegurando una oferta fija, a través de una programación continua, esta actividad se realizará con cada UPSS.
- Implementación del "PLAN CEROS COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR".
- Establecer y definir los indicadores de Consulta Externa.
- Monitorizar la operatividad de las ventanillas integradas con lector digital biométrico del área de Admisión central y Admisión de emergencia.
- Interconectar el sistema Web colas con el Sis Galen Plus para establecer el orden de atención en los diferentes puntos de los servicios ambulatorios.
- Implementar un sistema de gestión de historias clínicas en el sistema hospitalario; Mejorando el sistema efectivo del control de Historias Clínicas, con lectores de código de barra, para poder tener un mejor control del lugar exacto donde se encuentran las historias clínicas ya sea áreas asistenciales o áreas administrativas.
- Realizar reuniones de coordinación mensual con todo el personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) sobre los flujos para la obtención de citas en admisión, proceso de atención para consulta externa y apoyo al diagnóstico.
- Contar con la programación de turnos establecido por las Jefaturas de las áreas asistenciales con 3 meses de anticipación.
- Evaluar el indicador de deserción de citas de consulta externa a fin de medir la operatividad del "Contact Center".
- Implementar la Admisión Hospitalaria; con la finalidad de hacer oportuno seguimiento a la lista de espera quirúrgica.
- Implementar el plan de Teleconsultas en los servicios ambulatorios del hospital.

**SERVICIO DE REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS**

- Elaboración y presentación del Plan Anual del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Presentación de la Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a los Jefes de cada Servicio.
- Capacitación al personal médico del Hospital de Emergencia Villa el Salvador, sobre el correcto llenado de los Formatos de Referencia y Contrarreferencia,



de los cuales también se obtendrá sugerencias para la mejora de procesos en el software.

- Realizar Informes trimestrales de las actividades realizadas.
- Análisis de la información recogida mediante el uso del Sistema de REFCON, sistema del módulo de referencia y contrareferencia de emergencia y hospitalización del Hospital de Emergencia Villa el Salvador.
- Elaborar un Manual de Organización y Funciones para precisar las actividades que realiza el Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Revisión periódica de la Cartera de Servicios disponibles del Hospital de Emergencia Villa el Salvador para mantenerla actualizada y completa.
- Seguimiento de procesos y recomendaciones dando a cada miembro del equipo un área específica de control.
- Realizar actividades de retroalimentación con los establecimientos de salud de mayor y menor complejidad.
- Realizar auditorías de las hojas de Referencia y Contrarreferencia de los pacientes atendidos por el Hospital de Emergencia Villa el Salvador.
- Realizar auditorías de las extensiones de Referencia de los pacientes atendidos por el Hospital de Emergencia Villa el Salvador.
- Realizar actividades de retroalimentación con los Jefes de Servicio sobre las Referencias, contrarreferencias y extensión de referencias.
- En caso de emergencia coordinar la referencia y contrarreferencia de usuarios (condiciones del traslado del paciente) y revisar los casos pendientes del turno anterior.
- Resolver los casos de referencias especiales y de emergencia que requieran atención urgente y oportuna.
- Realizar la auditoría de las referencias efectuadas en base a los criterios técnicos del sistema de referencias y Contrarreferencias y del acto en salud, en emergencia y consulta externa.
- Mantener actualizada y disponible la Cartera de servicios de tal manera que cualquier establecimiento de salud acceda a dicha información en tiempo real, identificando la capacidad resolutoria existente y disponible en los servicios.





- Optimizar el accionar de las ambulancias, garantizando el traslado seguro del paciente hasta un establecimiento de mayor complejidad para la resolución de su problema de salud.
- Garantizar el traslado de una referencia de emergencia con el acompañamiento de un personal de salud profesional de acuerdo al nivel de complejidad del caso.
- Otras actividades que la coordinación designe.

ANTES DE QUE SE EFECTÚE LA REFERENCIA DEL PACIENTE:

- Acudir al llamado del médico de turno de REFERENCIAS ante la aceptación de una referencia a otro hospital ya sea para el Servicio hospitalización y el Servicio de Emergencia.
- En caso de consulta externa, auditar las referencias que son ingresadas al sistema de REFCON para responder por el mismo sistema la cita del paciente.
- Verificar que se encuentran llenos correctamente todos los campos de la Hoja de Referencia:
 - ✓ Datos Generales: Fecha, Hora, Tipo de Seguro, Plan de atención SIS, Establecimiento de origen de la referencia, establecimiento destino de la referencia.
 - ✓ Identificación del Usuario: Código de filiación al SIS, N° de HC, Apellidos y Nombres, Sexo, Edad, Dirección.
 - ✓ Resumen de la Historia Clínica: Anamnesis, Examen Físico, Exámenes Auxiliares, Diagnóstico (asegurándose el correcto llenado del CIE-10) y Tratamiento.
 - ✓ Datos de la Referencia: UPS destino de la referencia así como los datos del profesional con quién se coordinó la atención, la Especialidad de Destino, las condiciones del paciente al inicio del traslado así como el nombre, la firma, sello y N° de colegiatura del Responsable de la Referencia, el Responsable del Establecimiento (Médico Jefe) y el personal que acompaña a la referencia; deberá colocar su nombre en dicha área, debajo de la del médico, enfermera, interno u obstetrix que acompañe al paciente.



**SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL****A. ACTIVIDADES INTRAMURO:**

- Atención al paciente en los siguientes ámbitos; Orientación Social, Consejería Social, Evaluación Social.
- Visitas domiciliarias
- Atención de casos sociales
- Elaboración de informes sociales
- Ejecución de actividades de bienestar social
- Consejería social y orientación social a los familiares de los pacientes que lo requieran

**Actividades de Prevención y Promoción de la Salud a realizar:**

- Intervenciones de promoción de la salud en el Programa Materno Neonatal.
- Actividad: "Semana de la lactancia materna".
- Intervenciones de promoción de la salud en el programa articulado nutricional.
- Actividad: Charla Educativa sobre Alimentación Saludable.
- Intervención de promoción de la salud en Enfermedades No Transmisibles.
- Actividad: Campaña de Hipertensión Arterial.
- Actividad: Campaña Educativa sobre Obesidad y Diabetes Mellitus
- Intervenciones de Promoción de la Salud en Enfermedades Trasmisibles (TBC, VIH-SIDA).

**B. ACTIVIDADES A NIVEL EXTRAMURAL:**

- Son todas aquellas actividades que se realizan fuera del Hospital dentro de la jurisdicción sanitaria correspondiente. En este caso, se desarrollarán y coordinarán con los centros de salud más cercanas del sector.
- Prevención del Embarazo de Adolescentes mediante "Charlas sobre temas de Salud Reproductiva y Planificación Familiar, dirigido a los alumnos en edad reproductiva. Además, se considerarán los temas de Violencia





Juvenil, Prevención del consumo de Drogas, Violencia Familiar y Maltrato Infantil.

CUADRO DE REPORTES DE LAS ATENCIONES DE EMERGENCIA, HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EXTERNA.



- Identificar y atender la problemática social del paciente y de su familia, prestando especial atención a las situaciones de riesgo social.
- Según anexo;

01. Cuadro de atenciones en emergencia.

02. Cuadro de atenciones por hospitalización.

03. Cuadro de atenciones por consultorio externo.





Anexo N° 01. Cuadro de atenciones en emergencia.

Casos del Servicio de Emergencia	CANT.
Fichas sociales pacientes	
Informes sociales	
actas de entrega	
*Casos de Violencia de Genero , sexual , psicológica (intento suicida), coordinación con Fiscalía , Agente Policial y el Centro de Emergencia Mujer .	
*Casos de pacientes por accidente de transito , que no cubre el SOAT.	
*Casos de pacientes particulares con salud , o no tiene seguro , seguimiento del caso.	
*Casos derivados de las comisarias y serenazgo por abandono, indigente , posiblemente dopados , ebrios , baleados , etc...	
*Casos de pacientes NN.	
*Casos de menores de edad y/o adolescente en emergencias	
*Casos que ameritan visita domiciliaria, para identificar a familiares .	
*Casos del CEM , que ingresan por emergencia .	
*Casos de pacientes con posible fuga , pagares.	
Total de atenciones	0





Anexo N° 02. Cuadro de atenciones por hospitalización.

Atenciones por hospitalización	Cant.
• Los casos de pacientes particulares por que tienen salud, seguro policial, carnet de extranjería, no tiene SIS ,ONP, otros.	
• Casos de pacientes con deuda de sangre.	
• Casos de pacientes con larga estancia (traumatológicos, sin familiares, abandonado)	
• Casos de pacientes que necesitan apoyo de ambulancia para trasladarlo a su domicilio	
• Casos de pacientes con acta judicial (violencia de genero, adolescente o niño como caso vulnerable) en la cual se solicita y coordina con medico tratante , obstetricia, psicología , infectologia , psiquiatria, etc. para cumplir con las ordenes fiscales.	
• Neonatos abandonados , en cual se solicita la intervención del fiscal	
• Casos de pacientes neonatos y/o pediátricos, que la madre necesitan el apoyo de alimentos . Y pacientes de provincia con referencia.	
• Casos de reingreso de adolescente , que presentan factores de riesgos.	
• Casos de pacientes con quemaduras graves, que fueron derivados del hospital Daniel Alcides Carrión, sin sis.	
• Casos de pacientes derivados a albergues , en coordinación con familiares.	
• Nuevos casos de pacientes (+) VIH , se solicita la interconsulta a infectologia y psicología, se realiza consejería social .	
• Casos de pacientes vulnerables , MINDES.	
• Casos de NN en hospitalización, se coordina con la RENIEC.	
• Casos de pacientes con problemas de entorno familiar (pediatría).	
• Visitas domiciliarias.	
Actas de entrega a menores de edad , servicio de obstetricia	
Total de atenciones	0





Anexo N° 03. Cuadro de atenciones por consultorio externo.

Casos del Servicio de Consultorio	CANT.
*Casos de Violencia de Genero, que vienen con oficio del fiscal , para psicoterapias .	
*Casos de Salud Mental que necesitan consejería social y orientación para derivarlos a centros o hospitales especializados.	
*Los casos de pacientes que se olvidaron su DNI , C4	
*Casos de pacientes código (VIH) y TBC	
*Casos derivados de consultorio de urología , DX C.A , y no tiene familiares	
*Caso de oftalmología , que tiene exámenes y ordenes medicas de RX Y PLACAS , derivan a servicio social por posible violencia de genero.	
*Casos que solicitan el apoyo de servicio social , para una cita adicional en coordinacion con los centros de salud y medico de turno.	
*Casos de pacientes que tienen vencido su referencia y necesitan ser atendidos con urgencia.	
*Caso de pacientes de oncología , a servicio social que deben de depositar sus unidades de sangre , seguimiento.	
*Casos de banco de sangre .	
*Consejería a la madres adolescentes en servicios de obstetricia.	
*Entrevista social a los pacientes derivado del programa de VIH.	
*Casos derivados de informes, auditoria medica , calidad y atención al cliente.	
*Casos de menores de edad solos en el hospital, ubicación de familiares.	
Total de atenciones	0





XI. RECURSOS NECESARIOS

La contratación de 4 licenciadas en Trabajo Social para atender a los casos de emergencia, casos judiciales por consulta externa y los servicios de hospitalización y los casos de identificación con violencia familiar y seguimiento de los casos por emergencia, consultorio y caso de pacientes paliativos

Acceso a Facebook de Villa el Salvador, para identificar y ubicar la residencia de los familiares de los pacientes abandonados y/o casos de accidentes de tránsito inconscientes.



Caja Chica, para las visitas domiciliarias solicitadas 90% por emergencia para ubicar a familiares (pediátricos, en posible abandono, casos judiciales, casos del CEM, casos de larga estancia, visita y coordinaciones con ALBERGUEZ y MINISTERIO PUBLICO, MINISTERIO DE LA MUJER, Centros de salud, etc...). Cabe mencionar que El MINISTERIO PUBLICO Y MIGRACIONES (pacientes extranjeros) solicita visitas domiciliarias a los casos vulnerables por su situación de salud.



Implementación de dos escritorios, para realizar la entrevista personalizada e informes sociales –legales para los casos del Ministerio Publico, Migraciones y Ministerio de la Mujer.

Realizar oficios para solicitar apoyo a los casos sociales por abandono social, solicitud de albergue, apoyo en pañales, expositores de charlas, invitación a empresas para apoyar a los niños vulnerables o en alto riesgo que se atienden al hospital, solicitar apoyo social para las actividades navideñas para nuestros programas sociales.



**EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS:**

- Programa de Adulto Mayor y pensión 65.
- Programa de Madres Adolescentes en alto riesgo social.
- Consejería Social en Lactancia Materna y el apoyo familiar.
- Consejería, orientación social y información al Centro de Emergencia Mujer para los casos de Violencia Familiar.
- Programa de dinámica familiar para el Programa de Salud Mental.
- Programa de Pacientes Paliativos, terapia en calidad de vida.
- Asistencia social, seguimiento para casos de VIH y TBC...



C. LEON G.





XII. ANEXOS



- a) Organigrama estructural de la Unidad de Articulación Prestacional
- b) Cronograma de actividades
- c) Presupuesto



C. LEON G.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL UNIDAD DE ARTICULACION PRESTACIONAL

UNIDAD DE ARTICULACION PRESTACIONAL

Apoyo Administrativo

SERVICIO DE ARTICULACION DE LA ATENCION AMBULATORIA Y

SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL

SERVICIO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



ADMISION

ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS

CONSULTORIOS EXTERNOS

PLATAFORMA DE REFCON (CONSULTA EXTERNA)

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE EMERGENCIAS

- Admisión Central
- Admisión Medicina Física
- Admisión Emergencia
- Admisión Laboratorio
- Admisión Imágenes
- Contac Center

- C.E ESPECIALIDADES MÉDICAS
- C.E ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS
- C.E ESPECIALIDADES NO MÉDICAS



C. LEON G.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	2019											
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1 Reuniones mensuales con todos los equipos de la Unidad de Articulación Prestacional												
2 Realizar reuniones trimestrales para analizar la brecha oferta-demanda.												
3 Elaboración del "PLAN CERO COLAS PARA LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HEVES".												
4 Elaboración de un panel con los flujos de atención, cronograma de citas médicas.												
5 Requerimiento de optimización del espacio de Archivo Central de Historias Clínicas												
6 Elaboración y Presentación del Plan Anual del Sistema de Referencia y Contrareferencia												
7 Socialización dirigido a los médicos del HEVES sobre procesos de referencias contrareferencia, llenado correcto de hojas de referencias y contrareferencias												
8 Socialización dirigida a los médicos del primer nivel de atención sobre temas de emergencia, consulta externa y mejora en referencia y contrareferencia.												
9 Actualización del manual de Procesos y Procedimientos de REFCON.												
10 Evaluación de indicadores mensuales con el equipo de referencia y contrareferencia												
11 Visita a los 51 EESS para actualización de información y evaluación de cada centro de salud.												
12 Presentar informe mensual del análisis del servicio de referencia y contrareferencia a la coordinadora del UAP												
13 Programa de Adulto Mayor												
14 Campaña Qorito												
15 Programa de Madres Adolescentes en alto riesgo social												
16 Programa de Acompañamiento a Pacientes Paliativos, Calidad de vida												
17 Consejería Social en lactancia Materna y el apoyo familiar												
18 Consejería, orientación social para casos de violencia familiar, HEVES												
19 Charla de Pensión 65												
20 Programa de VIH - Infectología												
21 Programa de Dinámica Familiar – Salud Mental												





PERU
Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencia
Villa El Salvador

"Decenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CAPACITACIONES

Nº	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Nº PROFESIONALES	CANTIDAD	REQUERIMIENTO	COSTO	MONTO TOTAL
1	REUNIÓN MENSUAL DE ENERO-DICIEMBRE CON EL EQUIPO DE LA UNIDAD DE ARTICULACION PRESTACIONAL	360	360	COFFE BREAK	4.00	1,440.00
2	ELABORACIÓN DEL PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR.	-	2	BANER INFORMATIVO	120.00	240.00
3	REALIZACIÓN DE PANEL CON FLUJOS DE ATENCIÓN	-	4	PANEL INFORMATIVO	120.00	480.00
4	CRONOGRAMA DE ENTREGA DE CITAS	-	4	PANEL ACRILICO	80.00	320.00
5	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia a 52 Centros de Salud del Primer Nivel de atención en el HEVES con la RIS-VES	500 (4 CAPACITACIONES AL AÑO)	2000	COFFE BREAK	4.00	8,000.00
6	MEDICOS DEL SERVICIO DE GINECOLOGIA	30 (3 REUNIONES AL AÑO)	90	COFFE BREAK	4.00	360.00
7	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO ESPECIALIDADES QUIRURGICAS	110 (3 REUNIONES AL AÑO)	330	SERVICIO DE IMPRESIÓN	3.00	270.00
8	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE PEDIATRIA	30 (3 REUNIONES AL AÑO)	90	COFFE BREAK	4.00	360.00
9	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE ESPECIALIDADES CLINICAS	50 (3 REUNIONES AL AÑO)	150	SERVICIO DE IMPRESIÓN	3.00	270.00
10	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE SALUD MENTAL	10 (3 REUNIONES AL AÑO)	30	COFFE BREAK	4.00	600.00
11	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA	25 (3 REUNIONES AL AÑO)	75	SERVICIO DE IMPRESIÓN	3.00	450.00
12	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA, NUTRICION Y MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	15 (3 REUNIONES AL AÑO)	45	COFFE BREAK	4.00	300.00
13	Socialización de los procesos, flujos de Referencia y contrarreferencia de consulta externa y emergencia A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA	30 (3 REUNIONES AL AÑO)	90	SERVICIO DE IMPRESIÓN	3.00	270.00
14	REUNIONES MENSUALES CON EL EQUIPO DE REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS	12 (12 REUNIONES AL AÑO)	144	COFFE BREAK	4.00	576.00
15	PROGRAMA DE ADULTO MAYOR	80 (1 reunión)	80	COFFE BREAK	-	0.00
16	CAMPANA QORITO	50 (1 reunión)	50	COFFE BREAK	4.00	200.00
17	PROGRAMA DE MADRES ADOLESCENTES EN ALTO RIESGO SOCIAL	90 (1 reunión)	90	COFFE BREAK	-	0.00
18	PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES PALATIVOS. CALIDAD DE VIDA	80 (1 reunión)	80	COFFE BREAK	-	0.00
19	CONSEJERÍA SOCIAL EN LACTANCIA MATERNA Y EL APOYO FAMILIAR	90 (1 reunión)	90	COFFE BREAK	-	0.00
20	CONSEJERÍA, ORIENTACIÓN SOCIAL PARA CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR, HEVES	80 (1 reunión)	80	COFFE BREAK	-	0.00
21	CHARLA DE PENSIÓN 65	90 (1 reunión)	90	COFFE BREAK	4.00	360.00
22	PROGRAMA DE VH - INFECTOLOGIA	80 (1 reunión)	80	COFFE BREAK	-	0.00
23	PROGRAMA DE DINÁMICA FAMILIAR – SALUD MENTAL	90 (1 reunión)	90	COFFE BREAK	-	0.00
24	CAJA CHICA PARA VISITAS DOMICILIARIAS	AD	0	MOVILIDAD	-	0.00
TOTAL						17,916.00



8409875
Anexo N° 1028
www.heves.gob.pe

Unidad de Articulación Presidencial - HEVES
Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av. 200 Millas S/N, Tercer Sector Villa el Salvador - Lima