

2018



**REPORTE MISIONAL DEL HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA
ENERO – OCTUBRE 2018**

**HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA**

**CONTENIDO**

1. Resumen Ejecutivo	02
2. Organización de la Entidad: Norma de Creación, Funciones, responsabilidades y Organigrama de la entidad	02
3. Misión, Visión Valores, Objetivos y Ejes Estratégicos y Políticas Institucionales	04
4. Información respecto al cumplimiento de las Funciones principales:	
a. Estado Situacional de la Gestión	07
b. Estrategia diseñada en su gestión para el cumplimiento de cada función	09
c. Objetivos y Metas por función establecidas en su Gestión	09
d. Resultados Obtenidos al final de la Gestión	09
e. Asuntos urgentes de prioridad atención	15
5. Resumen de información principal sobre:	
a. Presupuesto	15
b. Contabilidad	20
c. Recursos Humanos	21
d. Infraestructura	23
e. Mejoras en el servicio al ciudadano	24
6. Firma de la autoridad Saliente o Encargada	25



1. Resumen Ejecutivo

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas en Salud Lima Centro; donde desarrolla procesos de recuperación y rehabilitación; así como también apoya la gestión de la promoción de la Salud y prevención y control de riesgos de enfermedades, en lo que le corresponda. Así mismo promueve la docencia y la Investigación.

En la actualidad los cambios que se vienen experimentando en el campo de Salud Pública, obligan a la realización de modificaciones significativas en el diseño de las organizaciones de la salud, con la finalidad de hacerlas más dinámicas eficientes y competitivas y con ello elevar los niveles de calidad de atención en sus diferentes servicios. Ante esta perspectiva el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, plantea garantizar el acceso oportuno en la atención integral de salud con servicios adecuados y de calidad, cuya única finalidad consiste en mitigar el daño de las enfermedades que ocasionan a la población; respondiendo de esta manera al compromiso que tiene con la población, especialmente aquella de menores recursos. En su cotidiano que hacer, nuestro Hospital realiza una serie de actividades que dan soporte sobre una gran gama de servicios médico quirúrgicos, de ayuda al diagnóstico y de servicios complementarios; para lo cual es imprescindible que dicha actividades deban ser planificadas adecuadamente.

2. Organización de la Entidad: Norma de creación, funciones , responsabilidades y Organigrama de la Entidad

2.1. Norma de creación

En 1549 el Hospital Santa Ana de los Naturales, fue fundado por el Primer Arzobispo del Perú y de América, Don Jerónimo de Loayza y González, para prestar servicios de salud a la población indígena de ambos sexos. Los años transcurridos hicieron efecto en las estructuras del Hospital de Santa Ana, por lo que en 1905 se remite un Resolución Suprema para ubicar un terreno y construir un nuevo hospital que concluye con la obra iniciada por el Arzobispo. La construcción de este nosocomio se inició en 1915 y fue inaugurado el 10 de diciembre de 1924, bajo el nombre de Hospital Arzobispo Loayza en honor a su fundador.

Actualmente cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones aprobado por R.M. N° 777-2005 /MINSA, donde se establece la organización para el logro de su misión y visión especificando su naturaleza, objetivos funcionales generales, estructura orgánica del Hospital, los objetivos funcionales de los órganos que lo conforman, así como las disposiciones establecidas en la Ley No. 27657 Ley del Ministerio de Salud. El Reglamento de Organización y Funciones señalado, fue elaborado sobre la base del Reglamento General de Hospitales del Sector Salud aprobado por R.M N° 616-2003-SA-DM.

2.2. Funciones y Responsabilidades

En el Art. N°08 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se han definido los siguientes objetivos Funcionales Generales:

2.2.1. Funciones

- Lograr la recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de los pacientes, en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y plena accesibilidad e integridad, en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.
- Defender la Vida y Proteger la Salud de las personas desde su concepción hasta su muerte natural.
- Lograr la Prevención y disminución de los Riesgos y Daños a la Salud.
- Mejorar el desempeño y el desarrollo de los recursos humanos, generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar.
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos materiales, económicos y financieros.
- Asegurar el adecuado financiamiento del Hospital.



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA

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

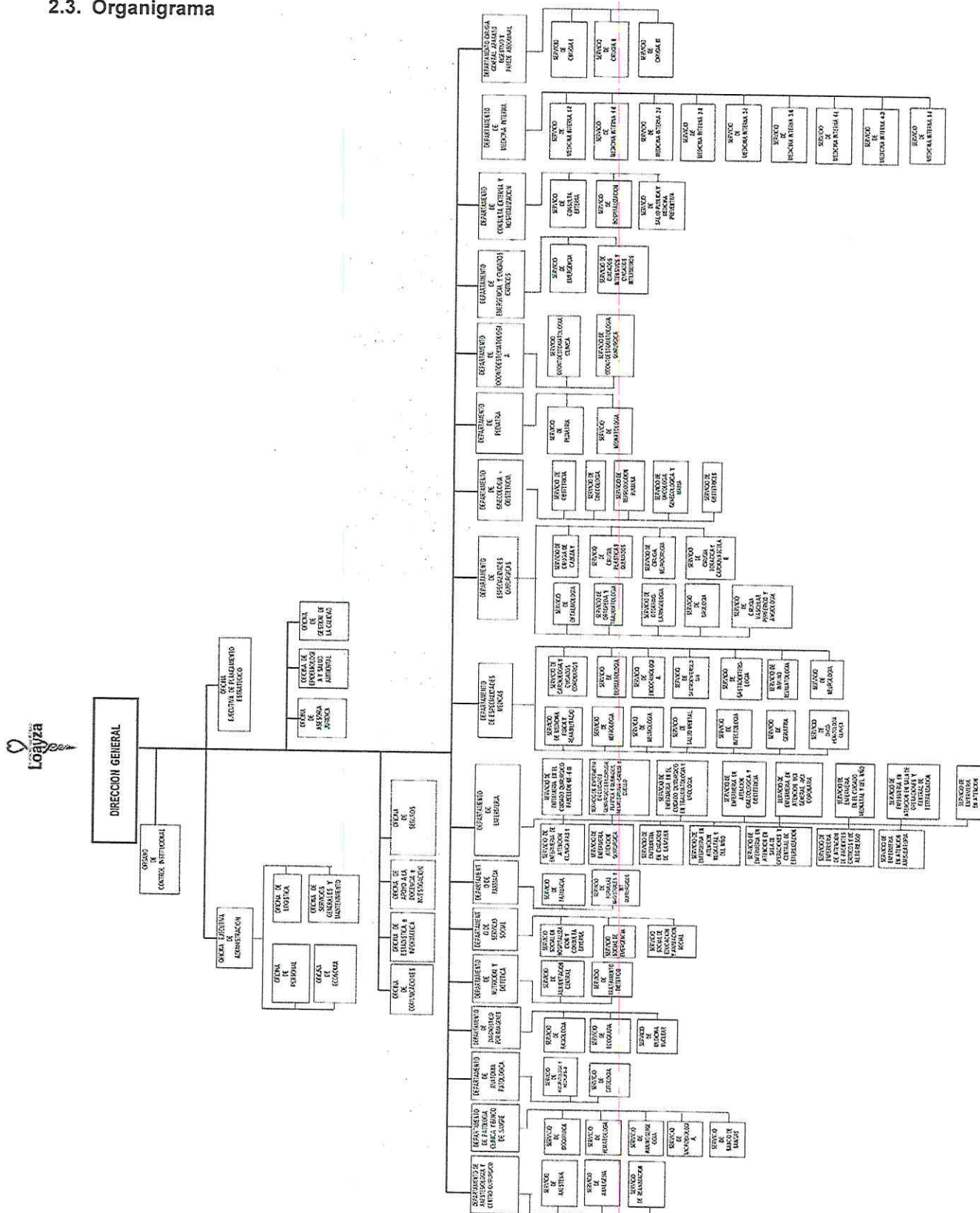
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

2.2.2. Responsabilidades

- Dirigir y representar legalmente al Hospital
- Organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus Objetivos.
- Ejercer liderazgo, infundir la mística y valores necesarios en el personal como parte del desarrollo y consolidación de la cultura organizacional del Hospital

2.3. Organigrama

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA





3. Misión, Visión, Valores, Ejes Estratégicos y Políticas Institucionales

3.1. Misión y Visión:

3.1.1. Misión del PEI MINSA 2017-2019:

Ejercer la rectoría del sector y conducir con eficiencia el sistema de salud, en concertación con el sector público, privado y actores sociales; centrado en las personas, en la prevención de enfermedades, fortaleciendo el primer nivel de atención, asegurando el acceso y calidad a servicios de salud con infraestructura moderna e interconectada, revalorizando al personal de salud y fortaleciendo una gestión transparente, oportuna y resolutive.

3.1.2. Visión del PEI MINSA 2017-2019:

Sector líder, que establece políticas en salud centrado en las personas, que gozan de una vida más saludable, con acceso universal a los servicios de salud de calidad, integral, oportuna y eficiente, basado en enfoques de derechos en salud e interculturalidad.

3.2. Valores:

- **Respeto:** Valor Supremo de la sociedad, síntesis equilibrada de ejercicio de derechos y del cumplimiento del deber.
- **Integridad:** Eficiencia y honradez en cumplimiento del servicio.
- **Responsabilidad:** cumplimiento estricto de las de las obligaciones y prudencia en el ejercicio de los derechos.
- **Eficiencia:** Máximo Rendimiento con un nivel dado de recursos.
- **Proactividad:** Iniciativa y actitud positiva. Solución creativa de problemas.
- **Cooperación:** Trabajo en equipo y reciprocidad, compartiendo información y conocimientos.
- **Vocación de servicio:** Entrega al trabajo, más allá de la responsabilidad contractual.
- **Objetividad:** Veracidad, transparencia e imparcialidad en el tratamiento de la información y toma de decisiones.
- **Cordialidad:** Trato amable a los usuarios del sistema, en un clima de amistad y ayuda mutua en el personal de la institución.
- **Identidad:** Sentido de la pertenencia a la institución, orgullo legítimo por alta función desempeñada.

3.3. Ejes Estratégicos:

3.3.1. Objetivos Estratégicos según ROF-HNAL

- Lograr una adecuada provisión de Salud en condiciones de oportunidad equidad, calidad y plena accesibilidad e integridad a todos los pacientes que demandan nuestros servicios.
- Mejorar el desempeño y el desarrollo de los recursos humanos, generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar.
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos materiales como económicos y financieros.
- Asegurar el adecuado financiamiento del hospital.
- Ampliar la cobertura de salud a los sectores más pobres de la población, mejorando los programas de apoyo social.

**3.3.2. Objetivos Estratégicos – MINSA alineados a las actividades del HNAL 2018**

- **OEI.01:** Fortalecer la Gestión Institucional y la Rectoría del MINSA en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública.
- **OEI.03:** Garantizar Y Mejorar de Forma Continua el Cuidado de la Salud y la Calidad de Atención de los Servicios de Salud
- **OEI.05:** Asegurar la Disponibilidad, Competencias y Distribución de los Recursos Humanos en Salud
- **OEI.06:** Impulsar la Carrera Pública Meritocrática y Política Remunerativa en el Sistema Público de Salud
- **OEI.07:** Contar con Infraestructura y Equipamiento Moderno e Interconectado que Aseguren los Servicios de Salud de Calidad
- **OEI.08:** Fortalecer la Capacidad de Alerta y Respuesta del Sistema de Salud

3.3.3. Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas**Cuadro N°01****Alineamiento Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas del PEI MINSA 2017-2019**

Objetivos Estratégicos Institucionales	Acciones Estratégicas Institucionales
OEI.01: Fortalecer la Gestión Institucional y la Rectoría del MINSA en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública	AEI.01.04: Desarrollo y optimización de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.
OEI.03: Garantizar Y Mejorar de Forma Continua el Cuidado de la Salud y la Calidad de Atención de los Servicios de Salud	AEI.03.02: Fortalecimiento de la gestión y operación de las Redes e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) en Lima Metropolitana.
OEI.05: Asegurar la Disponibilidad, Competencias y Distribución de los Recursos Humanos en Salud	AEI.05.03: Espacios de docencia-servicio en salud implementados y articulados a entidades formadoras en salud.
OEI.06: Impulsar la Carrera Pública Meritocrática y Política Remunerativa en el Sistema Público de Salud	AEI.06.02: Promoción, fortalecimiento y desarrollo de capacidades del personal institucional.
OEI.07: Contar con Infraestructura y Equipamiento Moderno e Interconectado que Aseguren los Servicios de Salud de Calidad	AEI.07.02: Optimización de la gestión de los recursos presupuestales para la implementación de proyectos de inversión priorizados.
OEI.08: Fortalecer la Capacidad de Alerta y Respuesta del Sistema de Salud	AEI.08.02: Conducir el planeamiento y seguimiento para la atención integral de emergencias y desastres

Fuente: PEI MINSA 2017-2019



3.4. Lineamientos de Política Institucional

3.4.1. Atención de la salud en forma integral Ambulatoria y Hospitalaria Altamente Especializada

Realizar diagnósticos, tratamientos, hospitalización, atención de la emergencia y rehabilitación de los problemas de salud de la población en el ámbito jurisdiccional y referencial, según sea el caso al nivel de complejidad que corresponde.

3.4.2. Liderazgo y Fortalecimiento de la capacidad resolutive del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Establecer proceso de restructuración y organización en todo nivel del Hospital Loayza, orientado a convertirlo en una institución moderna, ágil y de referencia local y nacional por su capacidad resolutive.

- Lograr una adecuada prestación de servicios de salud de calidad a toda la población que demande nuestros servicios.
- Mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de la institución.
- Fortalecer el sistema de vigilancia epidemiológica del hospital, para poder encarar los principales riesgos de la salud que debe ser enfrentados así como cualquier emergencia que se presente y disminuir las infecciones intrahospitalarias.
- Proveer oportunamente el equipamiento, insumos básicos y medicamentos a todas las unidades orgánicas del hospital para que estén en condiciones de brindar los servicios de salud que la población del país necesita.
- Impulsar los acuerdos de gestión entre Unidades Orgánicas y la Dirección General del Hospital con el fin de lograr las metas planteadas.
- Mejorar el desempeño y el desarrollo potencial de los recursos humanos orientados hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente.

3.4.3. Suministro y uso racional de medicamentos

Provisión de medicamentos para los diferentes servicios de atención, garantizando que se encuentren al alcance de todos, con precios adecuados y de calidad:

Los nudos críticos a resolver con relación a los medicamentos son:

- **Accesibilidad:** Garantizando que la atención de la salud se brinde a toda la población indigente.
- **Calidad:** Desarrollando mecanismos de garantía de la calidad en la adquisición, distribución y uso de medicamentos, instalando un sistema de vigilancia ética de la dispensación; Desarrollando los estudios de bioequivalencia y biodisponibilidad.
- **Uso Racional de Medicamentos:** A través de la información a la población respecto al uso racional de medicamentos mediante la reducción de barreras para el acceso a los servicios con consulta profesional.



3.4.4. Política de gestión y desarrollo de los recursos humanos con respeto y dignidad.

La política de salud promueve el desarrollo de los recursos humanos y la profesionalización de la gestión de los mecanismos respecto a la persona humana y la dignidad de los trabajadores, y con una clara conciencia de que ellos son los principales agentes del cambio. La promoción de los recursos humanos profesionales y técnicos se fundamenta en la aplicación de un sistema de méritos, el respeto a la línea de carrera, remuneraciones idóneas y fomento de la solidaridad en el desempeño y en la organización para brindar un servicio de calidad y respecto al usuario para ello impulsa:

- Fomentar el desarrollo de los recursos humanos en forma planificada el cual responda a los objetivos institucionales, además contenga un sistema integrado de información sobre la potencialidad de los mismos.
- Una política de capacitación permanente abierta a todos los profesionales y no profesionales del hospital.
- La Prioridad de contar con médicos especialistas de acuerdo al nivel de complejidad del hospital.
- La protección de la línea de carrera del funcionario público del hospital y la generación de una política de incentivos familiares, personales y profesionales

3.4.5. Investigación científica e indispensable en la recuperación de la Salud Humana.

Promover y brindar apoyo en la investigación científica que se desarrolla en las instalaciones del hospital Loayza, tanto a la propuesta por las unidades orgánicas de la institución como la propuesta por las instituciones educativas. Se debe cumplir con las siguientes metas:

- Controlar las actividades docentes que se realizan en el Hospital.
- Controlar las actividades de investigación que se realizan en el Hospital.
- Brindar apoyo a las universidades e Instituciones educativas que realizan actividades de docencia en el marco de los convenios suscritos por el Hospital.
- Administrar el campo clínico del hospital para el desarrollo de las actividades docentes.
- Autorizar y registrar todos los trabajos de investigación que se realicen en el Hospital

4. Información respecto al cumplimiento de cada una de las funciones principales:

4.1. Estado Situacional al inicio de Gestión

- **Escuela de Enfermeras:** Se encontró con la Ley que Declara de Necesidad Pública e Interés Nacional la Expropiación de Bienes Inmuebles para la Ejecución del Proyecto "Mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Ministerio de Vivienda realizó la tasación del predio de la Escuela de Enfermeras, donde la Oficina Jurídica del Ministerio de Vivienda presentó observaciones en el proceso de ejecución de la Ley que declara de Necesidad Pública e Interés Nacional la Expropiación de Bienes Inmuebles para la Ejecución del Proyecto "Mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza".



Fuente: Oficina de Comunicaciones

- **Pabellón Chino:** En ejecución del mantenimiento del pabellón Chino, mediante un convenio de gobierno a gobierno con el Estado Chino, el cual se recibió con un avance del 50%.
- **Presupuesto:** Se aprobó el nuevo PIA correspondiente al año 2018, donde se cuenta con suficiente recursos para la contratación de personal CAS, aproximadamente 40 médicos y 30 administrativos, sin embargo parte de las plazas han quedado desiertas.
- **Sistemas Informáticos:**
 - Software de Gestión de Salud: sólo operativo parcialmente.
 - Falta un sistema integrado de información
- **Estructura de Costos de los servicios de salud ofertados:** Inexistencia de una estructura de costos de los procedimientos médicos de mayor consumo.
- **Mantenimiento y acondicionamiento de Infraestructura:** Diversos servicios del HNAL tanto médicos como administrativos se encontraban en situaciones de no haber recibido el mantenimiento adecuado. Sin embargo, existen Estudios de Procesos de Selección para el reforzamiento de techos, baños y cisternas por aproximadamente S/2'500,000 y para pintado de paredes y ventanas por S/.100,000
- **Proyecto Nuevo Hospital:** El MINSA determinó que los proyectos complejos los formula por el PRONIS.
- **Compras Corporativas de medicamentos:** Se encontraron algunas limitaciones para la entrega de medicamentos lo que conlleva a desabastecimiento parcial de los mismos.
- **Adquisición de Tomógrafo:** El proceso de selección del Tomógrafo se ha reincorporado como continuidad de inversión en la Fuente de Financiamiento Recursos Ordinarios por lo que el proceso de la adquisición de Tomógrafo, se encuentra en la fase de certificado.
- **Cámara Gamma:** Se encontró sin mantenimiento.



4.2. Estrategia Diseñada para el cumplimiento de cada una de sus funciones

- Convenios interinstitucionales.
- Convenios con Universidades.
- Evaluación del Estado Situacional.
- Priorización de problemas por resolver.
- Reuniones ordinarias y extraordinarias de coordinación con las Directores y jefes de departamentos del Hospital (reunión administrativa y reunión asistencial).
- Sistematización de los servicios a través de sistemas de alertas de gestión documentaria.
- Seguimiento a la ejecución de actividades operativas.

4.3. Objetivos y Metas por Función Establecidas en la Gestión

Objetivos Generales 2018

- OEI.01 Fortalecer la gestión institucional y la rectoría del MINSA en el marco de la modernización de la gestión pública.
- OEI.03 Garantizar y mejorar de forma continua el cuidado de la salud y la calidad de atención de los servicios de salud.
- OEI.05 Asegurar la disponibilidad, competencias y distribución de los recursos humanos en salud.
- OEI.06 Impulsar la Carrera Pública meritocrática y Política Remunerativa en el sistema público de salud.
- OEI.07 Contar con infraestructura y equipamiento moderno e interconectado que aseguren los servicios de salud de calidad.
- OEI.08 Fortalecer la capacidad de alerta y respuesta del Sistema de Salud.

4.4. Resultados Obtenidos al Final de la Gestión

4.4.1. Equipamiento e Infraestructura:

- Se recibió equipos gracias a la compra corporativa realizada por el Ministerio de Salud, entre ellos nueve ventiladores volumétricos, dos ventiladores de transporte, un equipo rodable de rayos X, un analizador de gases, una centrifuga refrigerada y un ecógrafo.
- A la fecha estamos finalizando la reparación de la Cámara Gamma, a cual estuvo paralizada cinco años.
- Se ha incluido en el Registro de Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOAR), el equipamiento de nuestro Centro Quirúrgico.
- Asimismo, se ha realizado el registro del proyecto de inversión para el equipamiento del Departamento de Diagnóstico por Imágenes.
- Con el ánimo de colaborar con el proyecto de inversión mencionado en el último mensaje del Sr. Presidente de la República, para la construcción del nuevo Hospital Arzobispo Loayza, esta gestión ha conformado una "Comisión de Apoyo Institucional al Desarrollo del Proyecto de Inversión del Nuevo Hospital Nacional Arzobispo Loayza", integrada por Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Jefe del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización. Esta Comisión está liderada por el Director General del Hospital y cuenta con el asesoramiento legal de un profesional con amplia trayectoria en el tema.



Fuente: Oficina de Comunicaciones

- La referida Comisión ha sostenido varias reuniones para el cumplimiento de sus objetivos, una de ellas con la Coordinadora General del Programa Nacional de Inversiones en Salud (PRONIS), liderada por la Arquitecta Lidia Saccatoma Tinco y su equipo de trabajo. Al respecto, la Comisión ha remitido al PRONIS sus observaciones y aportes al proyecto de Términos de Referencia elaborado por dicho programa, a fin de dar inicio al estudio de mercado del proceso de convocatoria para la viabilidad y expediente de obra.
- En el documento remitido a PRONIS se ha sugerido, entre otras, que dicho programa considere la participación del Ministerio de Cultura y la Contraloría General de la República durante el desarrollo del proyecto de inversión denominado "Ampliación y Mejoramiento de la Oferta de Mediana y Alta Complejidad Hospitalaria, con énfasis en Nuevos Servicios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza", previsto en el Plan Presupuestal Multianual 2019-2021. A la fecha la Comisión está a la espera de los respectivos comentarios.



Fuente: Oficina de Comunicaciones

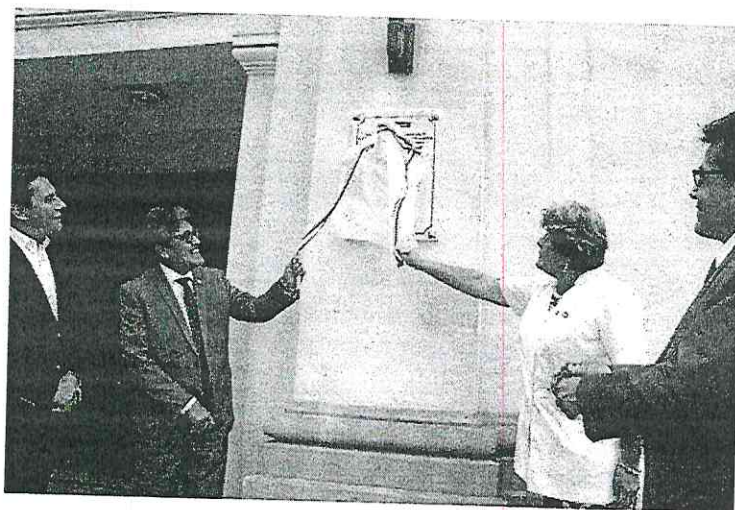
- En la actualidad estamos realizando el proceso de selección para la adquisición del Tomógrafo Axial Computarizado, el mismo que atenderá un mínimo de veinte solicitudes diarias.

- Se ha coordinado con las autoridades del Centro Médico Naval – Marina de Guerra del Perú, para que nos brinde los servicios de: Tomografía Axial Computarizada, Resonancia Magnética con Contraste y sin Contraste y Cateterismo Cardíaco para pacientes ambulatorios y estables, con una tarifa social diferenciada, hasta la aprobación del Reglamento de Cooperación Inter Institucional Ministerio de Defensa – Ministerio de Salud y Seguro Integral de Salud. En paralelo, se ha realizado coordinaciones con el Ministerio de Economía y Finanzas para el ordenamiento y registro en el Módulo Patrimonial, de todo nuestro Patrimonio para solicitar el reemplazo de los equipos que ya cumplieron su ciclo de vida.
- Respecto a la implementación de la Nueva Emergencia, debemos recordar que una de las grandes preocupaciones de esta gestión era el hacinamiento de pacientes en la antigua emergencia y el tipo de atención que se venía brindando a los pacientes en 2 camas, 25 camillas y 35 sillas de ruedas, con probables focos de riesgo epidemiológicos. En esas circunstancias, el día 8 de agosto del año en curso se decidió el traslado de todo el Servicio de emergencia: personal, equipos, mobiliario y pacientes al ambiente asignado de acuerdo a la respectiva ley expropiatoria: Ley que Declara de Necesidad Pública e Interés Nacional la Expropiación de Bienes Inmuebles para la Ejecución del Proyecto "Mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza".
- La citada infraestructura está siendo acondicionada en la actualidad (pintura, cableado eléctrico, arreglo de tuberías de agua y desagüe, cableado informático, arreglo y/o cambio de sanitario, colocación de cortinas entre otros) y financiada con recursos directamente recaudados (RDR) de nuestro Hospital. Posteriormente procederemos a acondicionar los ambientes del segundo piso del Servicio de Emergencia, de acuerdo a nuestras posibilidades.
- De acuerdo a lo solicitado por el Ministerio de Salud, el día 24 de Agosto del año en curso hemos firmado la minuta de transferencia que será elevado a escritura pública para su posterior inscripción en los Registros Públicos. Ello permitirá, oportunamente, la acumulación de esta propiedad con el inmueble que actualmente ocupa el HNAL, así como gestionar las correspondientes declaratorias de fábrica mediante el procedimiento de regularización de habilitaciones urbanas y edificaciones – Ley 27157, previo a la construcción del nuevo hospital y la imprescindible demolición de algunos edificios ubicados al interior del hospital. En la actualidad estamos haciendo las correspondientes coordinaciones con el PRONIS y la Oficina de Patrimonio del MINSA.
- Gracias a las gestiones realizadas por el Ministerio de Salud, en los últimos meses hemos recibido la donación de setenta camas, treinta y cinco de los cuales se encuentran en emergencia, junto a veinte camillas y veinte camas donadas por el gobierno de Taiwán que también han sido distribuidas en los diferentes ambientes del Servicio de Emergencia, evidenciando que los pacientes ahora son atendidos con mayor comodidad y Aparte, se ha implementado camas para la hospitalización de pacientes del Departamento de Especialidades Médicas, con la finalidad de responder a la demanda del manejo especializado.



Fuente: Oficina de Comunicaciones

- Al mejorar la atención en el Servicio de Emergencia por el traslado a la nueva infraestructura, se han liberado espacios para la reubicación de otros servicios que estaban hacinados, tales como: Salud Mental, Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Infectología, Endocrinología, Triage, Referencia y Contrareferencia y Estomatología. Todo ello ha generado mejoras en las condiciones de atención al paciente así como en las condiciones de trabajo asistencial y administrativo; lo cual, reiteramos, es nuestro propósito.
- Con respecto al Plan de Reforzamiento, continuamos coordinado con los representantes de la UNI, CISMED, DGIEM, DGOS y Ministerio de Cultura, para el impulso de dicho proceso, de considerable dificultad técnica
- Implementación de Sistema de Gas Natural, que permite un ahorro al Hospital Nacional Arzobispo Loayza de aproximadamente 60 mil soles mensuales, con la habilitación de la misma para el funcionamiento de Lavandería, Central de Esterilización y Cocina Central.
- Donación del Organismo Central de 74 camas eléctricas y 9 camillas para las áreas de Emergencia y Cuidados Críticos de nuestra entidad. Así mismo 9 ventiladores mecánicos de alta especialización, cuyo monto en conjunto bordea los 2 millones de soles. (
- Culminación del mantenimiento del Proyecto Chino mediante un Convenio entre la República Popular China y el Perú, dándose la conformidad del mismo por US\$ 3'000,000.00 (Tres millones de dólares americanos); además se comprometió el gobierno chino a la supervisión y mantenimiento por un espacio de 5 años.
- El local de la ex Escuela de Enfermeras se entregó al Hospital Nacional Arzobispo Loayza para el mejoramiento del Servicio de Emergencia, según lo establece el acuerdo de transferencia firmado entre el Ministerio de Salud y la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana el día 08/06/2018.



Fuente: Oficina de Comunicaciones

4.4.2. Gestión:

- 20/09/2018, se adquiere Histeroscopio de Bettocchi, equipo que permite ver la cavidad interna del útero con mayor precisión en los diagnósticos y tratamientos de enfermedades ginecológicas, oncológicas y problemas de fertilidad, permitiendo un mejor control y con posibilidades de una atención de calidad gracias a su avanzada tecnología, se puede introducir fácilmente al cuello uterino sin ocasionar alguna complicación durante el procedimiento o tratamiento quirúrgico, para mujeres que presentan la cavidad uterina pegada con adherencias que impiden embarazarse.
- 19/09/18, la Asociación de hiperuricemia y síndrome metabólico en pacientes que acuden al consultorio externo de nutrición y/o endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo



Loayza", fue la investigación ganadora del concurso a nivel nacional, realizada por la licenciada en nutrición Roxana Román Gameros, quien además es Jefa del Departamento de Nutrición y Dietética de este Hospital y fue presentado en el Congreso Internacional de Diabetes organizado por la Asociación de Diabetes del Perú (ADIPER).

- 18/09/18.- Ministerio de Salud donó 20 sillas de ruedas al Hospital Nacional Arzobispo Loayza para contribuir en la atención de los pacientes de ese establecimiento de salud, destinadas para las áreas de Medicina (6), Cirugía (4), Consulta Externa (6), Traumatología (2) y Pediatría (2), con la finalidad de mejorar la atención y los traslados de los pacientes, así mismo la iniciativa de la Oficina Económica y Cultural de Taipei en el Perú y planteó la posibilidad de entablar un intercambio cultural entre los profesionales del Hospital Loayza y los de la República China, tanto a nivel de Hospitales como de universidades.
- 14/09/2018, se remodeló la Sala C de Cirugía General del pabellón 6, contando con nueva infraestructura en el sistema de iluminación, aspiración empotrada, aire acondicionado, piso y paredes con acabados de primera calidad, las cuales permiten las condiciones óptimas para el equipo médico y los pacientes en sus intervenciones quirúrgicas, la habilitación de esta nueva sala permitirá reducir los tiempos de espera de los pacientes, atendiendo oportunamente sus necesidades, así mismo, señaló que el ambiente efectivizará el trabajo de los profesionales de salud que ayudará con la resolución de problemas más complejos.
- El 04/09/2018, se firmó el convenio Docente Asistencial entre el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, y las autoridades de la Universidad Privada San Juan Bautista, siendo el principal objetivo el desarrollo de actividades de formación en pregrado y posgrado en el hospital, con la finalidad de fortalecer la formación de los alumnos y mejorar la atención de los pacientes con mayores profesionales a disposición.
- El 03/09/18, se firmó el "Convenio Específico de Cooperación Docente Asistencial" entre el Hospital Nacional Arzobispo Loayza y la Universidad Científica del Sur, con la finalidad desarrollar actividades de formación en pregrado y posgrado mediante acciones de docencia, servicio e investigación para los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Sur, reforzando el trato humanizado para los pacientes
- A partir del 01/06/2018 los pacientes de 11 establecimientos de salud del primer nivel que corresponden a la red del Hospital Nacional Arzobispo Loayza ya pueden gestionar sus citas para diferentes especialidades desde su propio centro de salud, sin necesidad de movilizarse al Hospital. Ello, gracias a la herramienta informática desarrollada por la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, que permite establecer un enlace virtual para gestionar las citas con el Hospital Loayza para la atención a pacientes asegurados, SIS y particulares, sin necesidad que realicen ningún trámite administrativo, pudiendo dirigirse directamente a su consulta.
- Se firmó el "Convenio Específico de Cooperación Docente Asistencial" entre el Hospital Nacional Arzobispo Loayza y Facultad de Medicina San Fernando UNMSM, con la finalidad de realizar acciones conjuntas en beneficio de los alumnos y pacientes, en donde se trata de desarrollar actividades de formación en pregrado y posgrado mediante acciones de docencia, servicio e investigación para los alumnos de la Facultad de Medicina de la Universidad San Marcos en el Hospital Loayza. (31/05/18)
- Con la finalidad de brindar una atención oportuna con medicamentos en el Servicio de Infectología, a los pacientes que se atienden en las diferentes estrategias ITS / VIH / SIDA / HEP, se inauguró el área de farmacia correspondiente. (31/05/2018)
- Con la finalidad de brindar una atención oportuna con medicamentos y material médico en sala de operaciones, el Departamento de Farmacia en manera conjunta con el Departamento de Anestesiología y Centros Quirúrgicos, inauguró el área de farmacia que



abastecerá a un promedio de 11 a 12 intervenciones programadas diariamente para los pacientes SIS. (19/01/2018)

- Mediante el Oficio N°1178-2018-EF/63.01, se ha conseguido incorporar en la Programación Multianual de Inversiones (PMI) 2018-2020 del MINSA, el proyecto de Optimización del Servicio de Diagnóstico por Imágenes en el Hospital Arzobispo Loayza.
- Mediante el Oficio N°1178-2018-EF/63.01, se ha incorporado en la Programación Multianual de Inversiones (PMI) del MINSA, el proyecto Optimización (Adq. Terrenos) Compra de Terreno para el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Implementación del Programa Cola Cero (se habilitaron más puntos de atención).
- Coordinación con DIRIS y los Centros de Salud para la implementación del Software REFCON (Referencia y Contra referencia).
- Se ha realizado la gestión para la convocatoria del proceso CAS de las plazas desiertas del año anterior.
- Se aprobó el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2018 del HNAL, el cual contiene el soporte nutricional de los trabajadores.
- A la fecha, se encuentra en la etapa de Absolución de Consultas y Observaciones.
- Se está formulando el proyecto de inversión de Imágenes, el cual culminará en el mes de mayo, con la viabilidad respectiva./a la fecha se ha dejado de formular
- Se aprobó el PDP 2018 del HNAL.
- Está en proceso la autorización del MINSA para Cobertura de plazas vacantes
- Se culminó el reforzamiento de techos y arreglo de los baños.
- Se inició el proceso de pagos de adeudos del HNAL.
- Se firmó el convenio de gestión 2017 del Bono de Desempeño.
- Se conformó la Mesa de Concertación de todos los Gremios Sindicales de la Institución.
- Se formuló e implementó el Plan Cola Cero para mejorar la calidad de atención de nuestros pacientes.
- Se expidió la RD donde se estandariza el proceso de selección para el mantenimiento correctivo para la Cámara Gamma; habiendo culminado el proceso respectivo, estando la Cámara Gamma operativa.
- Se conformaron los siguientes comités:
 - Se ha reconfirmado el Comité de Trasplantes del HNAL quien deberá de cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente de Trasplante de Órganos y/o Tejidos Humanos, mediante RD 089-2018-HNAL/D.
 - Se aprobó el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del HNAL Versión III-2017, mediante RD 094-2018-HNAL/DG.
 - Se conformó el equipo de la Procura del HNAL el cual desarrollará sus funciones conforme a lo normado en la Ley 29471 "Ley que promueve la obtención, la donación y trasplante de órganos o tejidos humanos, con RD 108-2018-HNAL/D.
- El Comité Técnico de Tarifas de la entidad, actualiza los Procedimientos Hospitalarios en base al estudio de costos correspondiente (R.D. No. 141-2018-HNAL/D: Servicio de Anatomía Patológica, Servicio de Cardiología, Programa de Hipertensión, Servicio de Nefrología, Banco de Tejidos)

**PERÚ****Ministerio de
Salud**FONDOS VINCULADOS
AL SECTOR SALUD**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"****4.5. Asuntos Urgentes de prioridad Atención****INFRAESTRUCTURA**

- Continuar con la implementación y funcionamiento del nuevo servicio de emergencia.
- Implementación del Centro de Imágenes.
- Creación de la unidad pre quirúrgica.
- Acondicionamiento de áreas quirúrgicas para la unidad productora de servicios de trasplante
- Acondicionamiento de áreas quirúrgicas para la Unidad Productora de Servicios de Trasplante.

RECURSO HUMANO

- Convocatoria de plazas vacantes cas y nombrados años 2017 y 2018.
- Desarrollo del Plan de desarrollo de las personas PDP 2019.
- Formalización de comités asistenciales y facilidades para el cumplimiento de sus funciones.
- Mejoramiento de la ración alimentaria para el personal de guardia.
- Sensibilización del buen trato al usuario interno y externo.

EQUIPAMIENTO Y SOFTWARE

- Adquisición de tomógrafo de última generación
- Aplicación de la firma digital y tramite documentario
- Mantenimiento correctivo y preventivo de los equipo existentes
- Atención del cuadro de necesidades priorizado con participación del área usuaria
- Informatización del acto medico

5. Resumen de información Principal sobre:**5.1. Presupuesto**

- Evaluación Presupuestal al 11/10/2018

CUADRO N°02

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PIA	PIM	CERTIFICADO	COMP. ANUAL	COMPROMISO	DEVENGADO	PORCENTAJE		
							% CERT	% COMP	% DEV
00. RECURSOS ORDINARIOS	178,411,998	193,614,963	178,935,165	173,086,696	138,304,300	135,569,146	92.4	71.4	70.0
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	115,389,312	125,264,637	116,795,229	116,795,229	88,558,466	88,558,466	93.2	70.7	70.7
2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	17,331,524	17,644,028	17,304,817	17,150,734	13,008,673	13,008,673	98.1	73.7	73.7
2.3 BIENES Y SERVICIOS	44,999,999	44,242,849	38,959,766	37,922,657	35,552,405	32,941,515	88.1	80.4	74.5
2.5 OTROS GASTOS	55,000	517,739	503,995	503,717	489,398	481,613	97.3	94.5	93.0
2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	636,163	5,945,710	5,371,358	714,358	695,360	578,879	90.3	11.7	9.7
09. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	12,970,307	18,262,574	8,554,681	8,176,535	7,861,320	7,363,449	46.8	43.0	40.3
2.3 BIENES Y SERVICIOS	12,970,307	17,428,303	7,778,484	7,530,638	7,215,423	6,763,843	44.6	41.4	38.8
2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	-	834,271	776,197	645,897	645,897	599,607	93.0	77.4	71.9
19. RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	-	122,861	-	-	-	-	0.0	0.0	0.0
2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	-	122,861	-	-	-	-	0.0	0.0	0.0
13. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	-	59,127,397	41,773,541	34,098,740	33,702,812	24,641,443	70.7	57.0	41.7
2.3 BIENES Y SERVICIOS	-	58,180,381	41,409,569	33,909,768	33,513,840	24,550,918	71.2	57.6	42.2
2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	-	947,016	363,972	188,972	188,972	90,525	38.4	20.0	9.6
Total general	191,382,305	271,127,795	229,263,387	215,361,971	179,868,432	167,574,038	84.6	66.3	61.8

Fuente: SIAF al 11-10-2018



PERÚ

Ministerio de
SaludHospital Nacional
Antonio López"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Mediante el cuadro precedente se evidencia el nivel de ejecución producto de las coordinaciones realizadas con los encargados de los Programas presupuestal, las áreas usuarias, y las Oficinas dependientes de la Oficina Ejecutiva de Administración (Oficina de logística, Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de y Tesorería); donde se observa que la ejecución de fue de S/ 215'361,971, representando el 61.8%.

Producto del cambio de gestión, que se realizó en el mes de julio, se iniciaron reuniones técnicas para el seguimiento y monitoreo de la ejecución presupuestal a toda fuente de financiamiento como una de las acciones inmediatas realizadas por la Oficina de Planeamiento Estratégico donde se denota el seguimiento cuadro la ejecución diaria por fases del gasto.

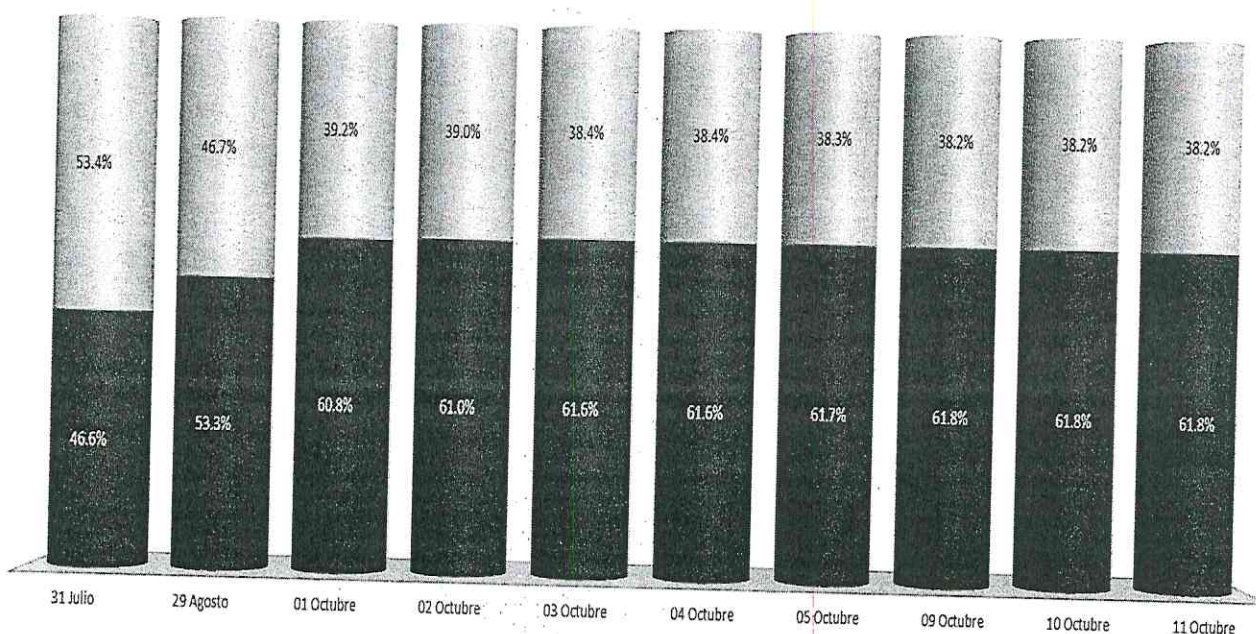
Cuadro N°03

PERIODO	PIA	PIM	FASES DEL GASTO													
			CERTIFICADO	% CERTIFICADO	COMPROMISO ANUAL	% COMPROMISO ANUAL	COMPROMISO	% COMPROMISO	DEVENGADO	% DEVENGADO	GIRADO	% GIRADO	PAGADO	% PAGADO	SALDO POR EJECUTAR	% SALDO POR EJECUTAR
31 julio	191,382,305	270,766,767	211,977,571	78.3%	197,385,083	72.9%	142,473,241	52.6%	126,160,092	46.6%	119,640,772	44.2%	119,490,195	44.1%	144,606,675	53.4%
28 septiembre	191,382,305	271,127,795	224,563,043	82.8%	209,858,014	77.4%	177,481,239	65.5%	164,206,944	60.6%	159,452,854	58.8%	159,165,821	58.7%	106,840,851	39.4%
01 octubre	191,382,305	271,127,795	224,410,554	82.8%	210,062,361	77.5%	178,635,578	65.9%	164,719,142	60.8%	159,808,111	59.0%	159,385,791	58.8%	106,408,653	39.2%
02 octubre	191,382,305	271,127,795	224,424,006	82.8%	210,134,597	77.5%	178,608,936	65.9%	165,465,689	61.0%	160,385,798	59.1%	159,415,793	58.8%	105,662,106	39.0%
03 octubre	191,382,305	271,127,795	224,620,173	82.8%	210,359,297	77.6%	178,629,045	65.9%	167,083,707	61.6%	161,483,260	59.6%	159,765,834	58.9%	104,048,088	38.4%
04 octubre	191,382,305	271,127,795	224,781,777	82.9%	210,884,140	77.8%	178,861,033	66.0%	167,119,607	61.6%	162,668,258	60.0%	160,427,553	59.2%	104,008,188	38.4%
05 octubre	191,382,305	271,127,795	228,918,736	84.4%	211,075,231	77.9%	179,112,255	66.1%	167,375,316	61.7%	163,539,229	60.3%	161,428,372	59.5%	103,752,479	38.3%
09 octubre	191,382,305	271,127,795	229,399,904	84.6%	215,221,414	79.4%	179,191,270	66.1%	167,434,466	61.8%	163,533,478	60.3%	161,428,372	59.5%	103,693,329	38.2%
10 octubre	191,382,305	271,127,795	229,263,387	84.6%	215,361,971	79.4%	179,868,432	66.3%	167,574,038	61.8%	163,712,709	60.4%	162,244,670	59.8%	103,553,757	38.2%
11 octubre	191,382,305	271,127,795	229,263,387	84.6%	215,361,971	79.4%	179,868,432	66.3%	167,574,038	61.8%	163,712,709	60.4%	162,244,670	59.8%	103,553,757	38.2%

Fuente: SIAF al 11-10-2018

SEGUIMIENTO EJECUCION FASE DEVENGADO
TODA FUENTE

■ DEVENGADO ■ SALDO



Fuente: SIAF al 11-10-2018

**PERÚ****Ministerio de
Salud****Hospital Nacional
Arzobispo Loayza****"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"****Transparencia
Económica**

Consulta Amigable

Consulta de Ejecución del Gasto

Fecha de la Consulta: 11-Octubre-2018

Año de Ejecución: 2018

Incluye: Actividades y Proyectos

TOTAL

Nivel de Gobierno E: GOBIERNO NACIONAL

Sector 11: SALUD

Pliego 011: M. DESALUD

Unidad Ejecutora 027-143: HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

Fuente de Financiamiento	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %
					Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado	
1: RECURSOS ORDINARIOS	178,411,998	193,614,963	178,935,165	173,085,696	138,304,300	135,569,146	134,631,696	70.0
5-21: PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	115,389,312	125,264,637	116,795,229	116,795,229	88,558,466	88,558,466	88,502,959	70.7
5-22: PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	17,331,524	17,644,028	17,304,817	17,150,734	13,008,673	13,008,673	12,985,187	73.7
5-23: BIENES Y SERVICIOS	44,999,999	44,242,849	38,959,766	37,922,657	35,552,405	32,941,515	32,137,372	74.5
5-25: OTROS GASTOS	55,000	517,739	503,995	503,717	489,398	481,613	440,499	93.0
6-26: ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	636,163	5,945,710	5,371,358	714,358	695,360	578,879	565,679	9.7
2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	12,970,307	18,262,574	8,554,681	8,176,535	7,861,320	7,363,448	6,970,279	40.3
5-23: BIENES Y SERVICIOS	12,970,307	17,428,303	7,778,484	7,530,638	7,215,423	6,763,843	6,398,925	38.8
3: RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	-	834,271	776,197	645,897	645,897	599,607	571,354	71.9
6-26: ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	-	122,861	-	-	-	-	-	0.0
4: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	-	122,861	-	-	-	-	-	0.0
5-23: BIENES Y SERVICIOS	-	59,127,397	41,773,541	34,098,740	33,702,812	24,641,443	22,110,735	41.7
6-26: ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	-	58,180,381	41,409,569	33,909,768	33,513,840	24,550,918	22,110,735	42.2
	-	947,016	363,972	188,972	188,972	90,525	-	9.6

Notas

- Los montos están en Soles.
- La columna Avance % representa la razón del Devengado entre el PIM, expresado en porcentajes.
- A partir del 2007 se comienza a incluir información de los **Gobiernos Locales**. Ver más detalles.
- A partir del 2012 el programa cambia de denominación por el de división funcional, y el subprograma por el de grupo funcional.
- La información se actualiza diariamente. Última actualización: 10 de octubre de 2018.
- El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, denota un incremento de S/ 79'745,490; incremento que genera un nuevo Presupuesto Institucional Modificado (PIM) por un total de S/ 271'127,795; variación que se originó por los créditos suplementarios otorgados por los Pliegos MEF, MINSA, y SIS (SIS-FISSAL); y los Créditos Presupuestales y Anulaciones entre Unidades ejecutoras como se puede observar en el siguiente cuadro el mismo que se detalla por fuente de financiamiento:

Cuadro N°04

FUENTE: RECURSOS ORDINARIOS

TIPO DE MODIFICACION	MES	NOTA	DOCUMENTO	GENERICA	MONTO
002 CREDITOS SUPLEMENTARIOS	JUNIO	00000049	108/RM 567-2018/MINSA	2.5 OTROS	311,633
004 CREDITOS PRESUPUESTALES Y ANULACIONES (ENTRE UNIDADES EJECUTORAS)	ENERO	00000002	113/RM 009-2018/MINSA	2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	9,875,325
	ABRIL	00000034	113/RM 058-2018/MINSA	2.3 BIENES Y SERVICIOS	156,032
	JUNIO	00000048	113/RM 084-2018/MINSA	2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4,500,000
MONTO TOTAL					14,842,990

Fuente: SIAF al 11-10-2018

**PERÚ****Ministerio de
Salud****Hospital Nacional
Arzobispo Loayza****"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

FUENTE: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

TIPO DE MODIFICACION	MES	NOTA	DETALLE	DOCUMENTO	GENERICA	MONTO
002 CREDITOS SUPLEMENTARIOS	MARZO	00000023	INCORPORACION DE SALDOS DE BALANCE	108/RM 258-2018/MINSA	2.3 BIENES Y SERVICIOS	5,292,267
MONTO TOTAL						5,292,267

FUENTE: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS

TIPO DE MODIFICACION	MES	NOTA	TRANSFERIDO	DETALLE	DOCUMENTO	GENERICA	MONTO	
002 CREDITOS SUPLEMENTARIOS	FEBRERO	00000009	RJ N°017-2018/SIS	FISSAL	108/RM 087-2018/MINSA	2.3 BIENES Y SERVICIOS	197,952	
		00000012	RJ N°027-2018/SIS	SIS	108/RM 137-2018/MINSA		17,165,152	
		00000015	INCORPORACION DE SALDOS DE BALANCE		108/RM 160-2018/MINSA		23,771,864	
	MARZO	00000017	RJ N°035-2018/SIS	SIS	108/RM 174-2018/MINSA		4,581	
	ABRIL	00000032	RJ N°074-2018/SIS	FISSAL	108/RM 366-2018/MINSA		813,879	
	MAYO	00000041	RJ N°099-2018/SIS	SIS	108/RM 449-2018/MINSA		17,168,263	
			RJ N°100-2018/SIS					
	JULIO	00000055	RJ N°123-2018/SIS	SIS	108/RM 681-2018/MINSA		4,654	
	AGOSTO	00000065	RJ N°151-2018/SIS	SIS	108/RM 744-2018/MINSA		1,053	
MONTO TOTAL							59,127,397	

Fuente: SIAF el 11-10-2018

Fuente: SIAF al 11-10-2018

- a. Recursos Ordinarios:** En esta fuente de financiamiento, el indicador del certificado se encuentra en un 92.4% del total del PIM, 71.4% a nivel compromiso y un 70.1% a nivel devengado; siendo el indicador del devengado "muy bueno", sin embargo el avance en la genérica 2.6 Adquisición de Activos no financieros en esta fuente, tiene un porcentaje de ejecución del 9.7% como se observa en el cuadro N° 02, porcentaje que reduce el avance del indicador general a nivel devengado.

Esto es originado principalmente por los 04 (cuatro) proyectos de inversión y 01(una) IOARR gestionada para la adquisición de 01 equipo tomógrafo de rayos X; siendo importante resaltar que solo se certificado el Proyecto con Código Único 2134963: Equipamiento de la Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; los otros tres (03) proyectos no cuentan con certificación, situación que podría mantenerse igual para lo que resta del año, salvo que la Oficina Ejecutiva de Administración agilice los actos preparatorios (estudios de mercado) que permitan determinar los valores referenciales de los bienes y/o equipos que van a ser comprados y así poder solicitar las certificaciones correspondientes, caso contrario se deberá determinar su continuidad o desactivación de los mismos.

CUADRO N°05

GENERICA DE GASTO	PIA	PIM (A)	CERTIFICADO (B)	COMPROMISO (C)	DEVENGADO (D)	INDICADOR DE AVANCE		
						% CERT	% COMP	% DEV
9002. ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	636,113	5,136,113	4,591,948	4,558,399	33,549	89.4	0.7	0.0
2134963. EQUIPAMIENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS CORONARIOS DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	72,850	72,850	45,000	45,000	-	61.8	0.0	0.0
6000005. ADQUISICION DE EQUIPOS	72,850	72,850	45,000	45,000	-	61.8	0.0	0.0
2172430. MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA - LIMA	334,381	334,381	-	-	-	0.0	0.0	0.0
4000015. MEJORAMIENTO DE HOSPITALES	334,381	334,381	-	-	-	0.0	0.0	0.0
2170440. EQUIPAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ANESTESIOLOGIA Y CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	39,005	39,005	-	-	-	0.0	0.0	0.0
6000005. ADQUISICION DE EQUIPOS	39,005	39,005	-	-	-	0.0	0.0	0.0
2030208. MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE SERVICIO DE NEUMOLOGIA Y DEL PROGRAMA DE CONTROL DE TUBERCULOSIS DEL HOSPITAL	189,877	189,877	47,948	14,399	33,549	25.3	17.7	0.0
4000015. MEJORAMIENTO DE HOSPITALES	-	33,199	33,199	-	33,199	100.0	100.0	0.0
6000005. ADQUISICION DE EQUIPOS	189,877	156,678	14,749	14,399	350	9.4	0.2	0.0
2423360. ADQUISICION DE UNIDADES DE TOMOGRAFIA DE RAYOS X PARA USO MEDICO; EN EL(LA) EESS NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA -	-	4,500,000	4,499,000	4,499,000	-	100.0	0.0	0.0
6000005. ADQUISICION DE EQUIPOS	-	4,500,000	4,499,000	4,499,000	-	100.0	0.0	0.0
Total general	636,113	5,136,113	4,591,948	4,558,399	33,549	89.4	0.7	0.0

Fuente: SIAF al 11 de octubre del 2018

**PERÚ****Ministerio de
Salud**Hospital Nacional
Arzobispo Loayza**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

En lo que respecta a la ejecución de la IOAR para la adquisición de "Unidades de Tomografía de rayos x para uso médico; en el (la) EESS Nacional Arzobispo Loayza – Lima", ha certificado un total de S/4 499,000 soles, el mismo que se encuentra incluido en el PAC y se encuentra en fase compromiso deberá monitorear su ejecución para su respectiva adquisición en el presente año como se muestra en el siguiente reporte del PAC

REPORTE N°01

Datos de la entidad	
Entidad	HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
Año	2018
Versión	
Datos del Proceso	
Nro. referencia al PAC	33
Objeto	Bien
Descripción	ADQUISICION DE TOMOGRAFO COMPUTARIZADO DE 128 CORTES PARA EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
Tipo de selección	Licitación Pública
Mes previsto	Agosto
Tipo de compra o selección	Por la Entidad
Valor estimado	4 499,000.00
Órgano o Entidad Encargada	OFICINA DE LOGISTICA
Modalidad	Sin Modalidad
Observaciones	
Fuentes de Financiamiento	* Recursos Ordinarios

Nro	Curso	Descripción Item	Unidad de Medida	Cantidad	Tipo Moneda	Valor estimado	Proceso desierdo del que procede	Proceso Convocado
2	851615020035785 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE TOMOGRAFO ESPINAL MULTICORTE	PRESTACIONES ACCESORIAS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	Servicio	1.00	Soles	224,950.00		
1	422015010018550 - TOMOGRAFO COMPUTARIZADO MULTICORTE	TOMOGRAFO COMPUTARIZADO DE 128 CORTES	Unidad	1.00	Soles	4,274,050.00		

Central Administrativa: 0138555 - Central de Consultas: 0142030 | Horario de Atención: 08:00 a 17:30 | Sede Central: Av. Gregorio Escobedo 1001, T. San Juan María - Lima 11, Perú. Recursos Mínimos: Para visualizar correctamente el total deberá usar el navegador Internet Explorer 7.0 o Superior, Mozilla Firefox, Google Chrome o Safari y contar con una resolución mínima de pantalla de 1280x800. Términos y Condiciones de uso.

Fuente: SEACE-OSCE al 11 de octubre del 2018

- b. Recursos Directamente Recaudados:** Mediante el cuadro N°06, se observa la ejecución al 31 de Agosto del presente, donde se denota que el porcentaje del indicador a nivel devengado tiene un total del 40.3% a toda fuente de financiamiento, siendo importante resalta que en la genérica 2.6 adquisición de activos no financieros el nivel de ejecución es "muy Bueno" con un 71.9%, sin embargo en la genérica de gasto 2.3 bienes y servicios, el avance del indicador a nivel devengado es "bajo", ejecutando un total S/ 4'657,498 que representa un 38.8%.

CUADRO N°6

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PIA	PIM	CERTIFICADO	COMP. ANUAL	COMPROMISO	DEVENGADO	SALDOS PENDIENTES POR			PORCENTAJE		
							CERTIFICAR	COMPROMETER	DEVENGAR	% CERT	% COMP	% DEV
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	12,970,307	18,262,574	8,554,681	8,176,535	7,861,320	7,363,449	9,707,893	693,360	497,871	46.8	43.0	40.3
2.3.1 COMPRA DE BIENES	11,388,093	11,799,273	3,956,111	3,956,577	3,956,577	3,553,748	7,828,162	8,534	402,829	33.6	33.5	30.1
2.3.1.1 ALIMENTOS Y BEBIDAS	3,518,208	3,291,708	2,233,492	2,233,492	2,233,492	2,233,492	1,058,216	-	-	67.9	67.9	67.9
2.3.1.2 VESTUARIOS Y TEXTILES	-	3,909	3,909	3,909	3,909	3,909	-	-	3,909	100.0	100.0	0.0
2.3.1.3 COMBUSTIBLES, CARBURANTES, LUBRICANTES Y AFINES	-	4,500	4,499	4,499	4,499	4,499	-	-	3,909	100.0	100.0	0.0
2.3.1.5 MATERIALES Y UTILES	629,999	393,435	88,191	86,918	86,918	86,761	305,244	1,273	158	22.4	22.1	22.1
2.3.1.6 REPUESTOS Y ACCESORIOS	-	70,590	68,995	68,995	68,995	68,995	1,595	-	-	97.7	97.7	97.7
2.3.1.7 ENSERES	-	1,575	-	-	-	-	1,575	-	-	0.0	0.0	0.0
2.3.1.8 SUMINISTROS MEDICOS	7,208,895	7,787,672	1,415,777	1,415,777	1,415,777	1,018,194	6,371,895	-	397,583	18.2	18.2	13.1
2.3.1.11 SUMINISTROS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION	-	98,836	51,712	44,750	44,750	43,570	47,124	6,962	1,180	52.3	45.3	44.1
2.3.1.99 COMPRA DE OTROS BIENES	30,000	141,048	98,536	98,237	98,237	98,237	42,512	299	-	69.9	69.6	69.6
2.3.2 CONTRATACION DE SERVICIOS	1,582,214	5,635,030	3,813,373	3,574,061	3,258,846	3,210,055	1,821,657	554,526	48,752	67.7	57.8	57.0
2.3.2.1 VIAJES	251,001	86,755	14,519	14,519	14,519	14,519	72,236	-	-	16.7	16.7	16.7
2.3.2.4 SERVICIO DE MANTENIMIENTO, ACONDICIONAMIENTO Y REPARACIONES	-	237,709	237,707	3,736	3,736	3,736	-	-	-	100.0	1.6	1.6
2.3.2.5 ALQUILERES DE MUEBLES E INMUEBLES	-	31,487	31,487	31,487	31,487	31,487	0	233,971	-	100.0	100.0	0.0
2.3.2.7 SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNICOS	700,613	4,648,479	2,905,068	2,899,728	2,899,728	2,882,463	1,743,411	5,340	17,265	62.5	62.4	62.0
2.3.2.8 CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS	630,600	624,591	624,591	309,376	309,376	309,376	6,009	315,215	-	99.0	49.1	49.1
2.6.3 ADQUISICION DE VEHICULOS, MAQUINARIAS Y OTROS	-	782,850	724,776	594,476	594,476	548,186	58,074	130,300	46,290	92.6	75.9	70.0
2.6.3.2 ADQUISICION DE MAQUINARIAS, EQUIPO Y MOBILIARIO	-	782,850	724,776	594,476	594,476	548,186	58,074	130,300	46,290	92.6	75.9	70.0
2.6.6 ADQUISICION DE OTROS ACTIVOS FIJOS	-	51,421	51,421	51,421	51,421	51,421	-	-	-	100.0	100.0	100.0
2.6.6.1 ADQUISICION DE OTROS ACTIVOS FIJOS	-	51,421	51,421	51,421	51,421	51,421	-	-	-	100.0	100.0	100.0
Total general	12,970,307	18,262,574	8,554,681	8,176,535	7,861,320	7,363,449	9,707,893	693,360	497,871	46.8	43.0	40.3

Fuente: SIAF al 11 de octubre del 2018



- Se elaboraron las notas a los estados financieros correspondientes al periodo 2018 tercer trimestre.

5.3. Recursos Humanos

- Información de la PEA – HNAL al 11/10/2018

Cuadro N°08
PEA del Hospital, 2018

Información de la PEA – HNAL	
Personal	PEA
Nombrado	2,433
Contratados	20
Personal Cas	392
Total Ocupadas	2,845
Plazas Bloqueadas	10
Plazas Vacantes	260
Total Plazas	270
Médicos Residentes Libres	211
Médicos Residentes Cautivos	153
Destacados al HNAL	4
Total Residentes - Destacados	368
Total General	3,483

Fuente: Oficina de Personal

- Proceso de Nombramiento Octubre del 2018

En el marco de la Ley N° 28560, Ley de nombramiento del Personal Técnico Asistencial y Administrativo, Personal de Servicio y Auxiliar Asistencial, se procedió a implementar de manera adecuada el proceso de nombramiento del 20% del personal inmerso en el cuadro de méritos en conformidad de los lineamientos de la Resolución Ministerial N° 428-2018/MINSA de fecha 14 de mayo de 2018, que aprueba los "Lineamientos para la composición del 20% de los profesionales de la salud y de los técnicos y auxiliares asistenciales de la salud del Ministerio de Salud, sus organismos públicos y las unidades ejecutoras de salud de los gobiernos regionales y las Comunidades Locales de Administración en Salud – CLAS. En el marco establecido en el literal g) del numeral 8.1 del Artículo 8° de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018, se autorizó el nombramiento de hasta el veinte por ciento (20%) de los profesionales de la salud y de los técnicos y auxiliares asistenciales de la salud del Ministerio de Salud, definidos a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo 1153. Que, mediante Decreto Supremo N° 032-2015-SA se aprobaron los Lineamientos para el proceso de nombramiento de los profesionales de la salud y de los técnicos y auxiliares asistenciales de la salud contratados del Ministerio de Salud, sus organismos públicos y las unidades ejecutoras de salud de los gobiernos regionales y en los establecimientos de salud administrados por las Comunidades Locales de Administración de Salud – CLAS, los mismos que permitieron determinar la relación nominal de personal a ser nombrado para los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, calificado como apto para el nombramiento, en orden de prelación, establecido por las comisiones de nombramiento de las diferentes unidades ejecutoras a nivel nacional; la Comisión de Nombramiento de año 2017, en estricto orden de prelación, según experiencia laboral y por cada línea de carrera y grupo ocupacional del personal de la salud apto al Nombramiento, publicado por el MINSA (portal institucional del Ministerio de Salud), a nuestra ejecutora comprende 52 trabajadores, cargos que se encuentran en calidad de previstas en el CAP Provisional del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, aprobado con Resolución Ministerial N° 922-2018/MINSA de fecha 05 de Octubre del 2018.

CUADRO N°09

GRUPO OCUPACIONAL	TOTAL
AUXILIAR ASISTENCIAL	1
ENFERMERA	19
OBSTETRA	2
TÉCNICO ASISTENCIAL	30
TOTAL	52

Fuente: Oficina de Personal

**PERÚ****Ministerio de
Salud****Hospital Nacional
Antonio López de****"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

• **Resumen de Costos Devengados, Intereses con Sentencia y sin Sentencia del
DU N° 037-94 al 31/12/2017**

Cuadro N°10

**Resumen de Costos Devengados, Intereses con Sentencia y sin Sentencia
del DU 037-94 a octubre del 2018**

DEVENGADO SIN SENTENCIA JUDICIAL				DEVENGADO CON SENTENCIA JUDICIAL					
2.1 Personal y Obligaciones Sociales		2.2 Pensiones y Otras Prestaciones Sociales		2.5 Otros Gastos					
PEA	MONTO PENDIENTE	PEA	MONTO PENDIENTE	PEA	MONTO PENDIENTE (25.51.11 Activo)	PEA	MONTO PENDIENTE (25.51.21 Pensionistas)	TOTAL PEA	TOTAL 2.5
4	22,504.28	15	168,771.34	3	66.91	138	3,096,640.82	141	3,096,707.73

Fuente: Oficina de Personal

Cuadro N°11

**Resumen de Costos Devengados, Intereses con Sentencia y sin Sentencia
del DU 037-94**

INTERESES LEGALES									
MONTO DE ADEUDO SIN SENTENCIA JUDICIAL				MONTO DE ADEUDO CON SENTENCIA JUDICIAL					
Fuente: Oficina de Personal				2.5 Otros Gastos (MONTO DE ADEUDO CON SENTENCIA JUDICIAL)					
PEA	MONTO PENDIENTE (21.19.399 Activo)	PEA	MONTO PENDIENTE (22.11.299 Pensionistas)	PEA	MONTO PENDIENTE (25.51.11 Activo)	PEA	MONTO PENDIENTE (25.51.21 Pensionistas)	TOTAL PEA	TOTAL 2.5
13	55,525.67	234	965,448.35	10	23,248.13	221	1,942,490.26	231	1,965,738.39

Fuente: Oficina de Personal

- Con respecto a nuestros colaboradores, cuyo 30% está conformado por locadores de servicios, estamos realizando las gestiones ante el Ministerio de Salud y el Ministerio de Economía y Finanzas, para la convocatoria de contratos a plazo fijo y un concurso de Contrato Administrativo de Servicio - CAS.
- Actualmente la gestión viene implementando en paralelo el tránsito de nuestra unidad ejecutora al Régimen del Servicio Civil, de acuerdo a la Ley N° 357, para lo cual estamos realizando la socialización respectiva con el apoyo de profesionales de SERVIR.
- La institución realizó el estudio de Brechas en base a la demanda; sin embargo, atendiendo a que el Ministerio de Salud dispuso adecuar este estudio considerando también la oferta, la misma que se encuentra en proceso.

**PERÚ****Ministerio de
Salud**Hospital Nacional
Arzobispo Loayza**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"****5.4. Infraestructura****CUADRO N°12
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL, 2018**

REGION	OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO					
	UNIDAD EJECUTORA	SERVICIO	PRESUP. APROBADO	PRES CONTRATADO	ESTADO	NUMERO DE CONTRATO
ADQUISICION Y SERVICIOS VARIOS						
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	CONTRATACION DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA POR 1 AÑO	-----	-----	SE ENCUENTRA EN LOGISTICA PARA ESTUDIO DE MERCADO	SIN CONTRATO / SIN ORDEN DE SERVICIO
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	CONTRATACION DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE VIGILANCIA EXTERNA POR 1 AÑO	-----	-----	SE ENCUENTRA EN LOGISTICA PARA ESTUDIO DE MERCADO	SIN CONTRATO / SIN ORDEN DE SERVICIO
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	ADQUISICION DE PETROLEO B5-55 PARA CALDEROS	-----	-----	DIRECTAMENTE LO ATIENDE LA OF. DE LOGISTICA	SIN CONTRATO / SIN ORDEN DE SERVICIO
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	ADQUISICION DE COMBUSTIBLE PARA LAS AMBULANCIA	-----	-----	DIRECTAMENTE LO ATIENDE LA OF. DE LOGISTICA	SIN CONTRATO / SIN ORDEN DE SERVICIO
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	MANTENIMIENTO ANUAL DE DOS CALDEROS DE 150 BHP	31000.00	31000.00	EJECUTADO	ORDEN DE SERVICIO N° 0003873
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	MANTENIMIENTO DE TRES GRUPOS ELECTROGENOS	-----	-----	SE ENCUENTRA EN LOGISTICA PARA ESTUDIO DE MERCADO	SIN CONTRATO / SIN ORDEN DE SERVICIO
LIMA	027 - HOSPITAL LOAYZA	MANTENIMIENTO DE MARMITAS	30000.00	30000.00	EJECUTADO	ORDEN DE SERVICIO N° 0002226

Fuente: Oficina de Servicios Generales

**CUADRO N°13
SERVICIOS DE MANTEAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL 2018**

ITEM	ESTADO 2018	DESCRIPCION	FECHA DE INICIO	MONTO DE INVERSION
1	Ejecutado	SERVICIO DE PINTADO DE PUERTAS, VENTANAS DEL PABELLON FRONTAL, PABELLONES 1, 2, 3, 4 Y 10; BLOQUES W, V, Y, X	14/12/2017	97,000.00
2	Ejecutado	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS DE LOS PABELLONES 1 Y 7 DEL HNAL	27/12/2017	389,425.00
3	Ejecutado	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE LA SALA DE OPERACIONES "C" DEL PABELLÓN 6 DEL HNAL	27/12/2017	398,500.00
4	Ejecutado 02/03/18	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE COBERTURA EN TECHO LADRILLO PASTELERO EN CONDICION VULNERABLE PABELLONES PF, P5, P6, P7, P9, BV Y BW DEL HNAL	28/12/2017	398,485.50
5	Ejecutado 14/02/18	SERVICIO DE MANTENIMIENTO E IMPERMEABILIZACION DE COBERTURA EN VONDICION VULNERABLE PARA EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA DECRETO DE URGENCIA N° 004-2017, COBERTURA DE TECHOS CON MEMBRANA ASFALTICA DE ALUMINIO DE LOS PABELLONES 1, 2, 3 Y 4 DEL HNAL	27/12/2017	378,579.00
6	Ejecutado	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTRA DEL SISTEMA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DEL HNAL.	04/01/2017	483,500.00

Fuente: Oficina de Servicios Generales



ITEM	ESTADO 2018	DESCRIPCION	FECHA DE INICIO	MONTO DE INVERSION
7	Ejecutado 30/01/18	REPARACION DE PUERTAS , VENTANAS, REJAS DE PROTECCION, COLOCACION DE TOLDO RETRACTIL, REPARACION DE ACCESORIOS SANITARIOS Y ELECTRICOS DEL DEPARTAMENTO DE NEUMOLOGIA DEL PABELLON 8 DEL HNAL. - ORDEN DE SERVICIO N° 0005577	28/12/2017	31,889.08
8	Ejecutado 30/01/18	REPARACION DE PUERTAS , VENTANAS, MARCOS, VIDRIOS Y PROTECTORES METALICOS DE PIEZAS SANITARIAS Y ELEMENTOS ELECTRICOS DEL AREA DE HOSPITALIZACION DE NEUMOLOGIA 8 DEL HNAL - ORDEN DE SERVICIO N° 0005578	28/12/2017	30,270.68
9	Ejecutado 30/01/18	PINTADO DE FACHADAS Y MODULOS DE ESCALERA DEL SERVICIO DE NEUMOLOGIA - PCT DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - ORDEN DE SERVICIO N° 0005579	28/12/2017	31,846.08
10	Ejecutado 11/03/18	REPARACION DE PUERTAS, VENTANAS, MARCOS, REJAS DE PROTECCION, REPARACION DE APARATOS SANITARIOS Y ELECTRICOS DEL DPTO DE MICROBIOLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - ORDEN DE SERVICIO N° 0005580	28/12/2017	30,966.21
11	Ejecutado 30/01/18	PINTADO DE PAREDES INTERNAS, TECHOS Y FAHADA PRINCIPAL DEL PABELLON 8 DE HOSPITALIZACION DE NEUMOLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - ORDEN DE SERVICIOS N° 0005582	28/12/2017	31,606.36

Fuente: Oficina de Servicios Generales

5.5. Mejoras en el Servicio al Ciudadano

5.5.1. Fortalecimiento del Sistema de Quejas y Sugerencias Institucional

- Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) con la finalidad de estandarizar la atención de reclamos del Usuario Externo.
- Orientación a los usuarios externos sobre la presentación de consultas, denuncias y reclamos.
- Seguimiento para resolver, concluir y comunicar el resultado del reclamo de manera oportuna dentro de los 30 días hábiles.
- Centralizar el seguimiento y las respuestas a las consultas y reclamos presentadas por los usuarios.
- Interposiciones de Buenos Oficios permite que el Usuarios tener acciones para resolver las consultas o responder reclamos en forma inmediata.
- Libro de Reclamaciones Físico (en Consultorios Externos y Emergencia) y Virtual.

5.5.2. Fortalecimiento de la Atención Humanizada

- Capacitación mensual al personal de la Plataforma de Atención al Usuario sobre cuidado humanizado, Derechos y Deberes de los pacientes, y el manejo del Decreto Supremo N° 030 para la atención de Reclamos.

**PERÚ****Ministerio de
Salud****Hospital Nacional
Alfonso López****"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES"****"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

- Implementación del sistema de citas en Consultorios Externos citas por teléfono.
- Implementación de modulo descentralizado de informes para la mejora de la información a los usuarios de consulta externa, Hospitalización y Emergencia.
- Difusión de los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud a través de paneles informativos en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.

6. Firma de la Autoridad Saliente o Encargada