



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

N° 232 -2020-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 23 SEP. 2020

VISTO:

El Expediente N° 20-001378-001, que contiene el Proveído N° 086-2020-UGC-HEVES de fecha 13.08.20, de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Proveído N° 136-2020-OPP-HEVES de fecha 27.07.20, 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, en atención al Proveído N° 086-2020-UGC-HEVES de fecha 13.08.20 y el Informe N° 014-2020-AA-UGC-HEVES, la Unidad de Gestión de la Calidad remite la propuesta de PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR y la opinión técnica que sustenta el referido PLAN, para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, la referida propuesta de PLAN tiene por objetivo general establecer procesos de auditoria en salud orientados a identificar acciones de mejora de las prestaciones de salud del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Proveído N° 136-2020-OPP-HEVES de fecha 27.07.20, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorable sobre el proyecto de PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, en atención al Informe N°032-2020-AP-OPP-HEVES de fecha 24.07.20, del jefe del área de Planeamiento, 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 Gestión de la Calidad, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el proyecto de PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, de acuerdo al marco normativo vigente;

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

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 26842, Ley General de Salud; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y su modificatoria mediante Decreto Supremo N° 011-2017-SA; las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, y el Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa "El Salvador", aprobado con la Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS.

SE RESUELVE:

Artículo Primero: APROBAR el PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR; que en anexo adjunto forman parte de la presente Resolución Directoral.





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

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.



PERÚ MINISTERIO DE SALUD Hospital de Emergencias Villa El Salvador

M.C. PERCY ALI BALABARCA CRISTOBAL
CMP: 38743 / RNE: 27279
DIRECTOR DEL HOSPITAL II

PABC/MAZO/SCDC/ADTG.

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



M. ZUÑIGA O.



S. DONATEL C.



A. FLORES G.

HEVES



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

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



2020



Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR - HEVES

M.C. PERCY ALI BALABARCA CRISTOBAL
DIRECTOR EJECUTIVO

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

M.C. LUIS QUISPE VALVERDE
Secretario

M.C. ADJANI HUAROC ARROYO
Vocal

M.C. ANGELICA BARRUTIA SANCHEZ
Vocal

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

M.C. LUIS QUISPE VALVERDE
Secretario

LIC. LILIANA PALACIOS CUBA
Vocal

LIC. DIYANE GAMARRA APARICIO
Vocal

Colaboradores

M.C. Luis Ricardo Luna Amarillo
M.C. Meylyn Joan Lung Solórzano





INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. FINALIDAD.....	3
III. OBJETIVOS.....	3
IV. BASE LEGAL.....	3
V. AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
VI. DEFINICIONES BÁSICAS.....	4
VII. ACTIVIDADES A REALIZAR.....	5
VIII. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SUS MUESTRAS.....	5
IX. SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES.....	7
X. COMITÉS DE AUDITORÍA POR DEPARTAMENTOS Y/O SERVICIOS.....	7
XI. ANEXOS.....	8





I. INTRODUCCIÓN.

La Auditoría en Salud es el proceso que aborda el conjunto de acciones derivadas de la estructura, proceso, resultado e impactos de equipos multidisciplinario de salud donde están incluidas el acto médico y las actividades relacionadas.

Está orientada a diseñar, implantar y desarrollar sistema de garantía de calidad, establecer criterios de acreditación de hospitales, diseñar indicadores y estándares de calidad, evaluar eficiencia, eficacia y efectividad de la administración, evaluar calidad de la atención médica y sus impactos con el fin de implementar acciones de mejora en las diferentes unidades prestadoras de los servicios de salud.

La auditoría medica integral tiene como finalidad garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia en la prestación de los servicios de salud, contribuyendo con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población y la administración eficiente y eficaz de los recursos asignados.

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

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

II. FINALIDAD

Está orientada a desarrollar sistemas de garantía de la calidad y evaluar la calidad de la atención de salud contribuyendo con la mejora de los servicios del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, mediante la sistematización del proceso de auditoría.

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL:

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

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 3.1.2 Gestión del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- 3.1.3 Mejorar la calidad de la prestación de salud en el Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- 3.1.4 Incentivar procesos de mejora continua a partir de las debilidades identificadas en las auditorías realizadas.

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Constitución Política del Perú, 1993.
- 4.2 Ley N°26842, Ley General de la Salud y sus modificaciones
- 4.3 Ley N°27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud de dar atención médica en casos de emergencias y partos.
- 4.4 Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 4.5 Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 4.6 Ley N°29733, Ley de protección de datos personales.
- 4.7 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.8 Resolución Ministerial N°502-2016/MINSA, NTS N°029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud".
- 4.9 Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA, NTS N°139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".



V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud tiene un ámbito de aplicación de todos los órganos y unidades funcionales u orgánicas del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

VI. DEFINICIONES BASICAS

6.1 DEFINICIONES OPERACIONALES:

- 6.1.1 **Auditoría Médica:** Tipo de Auditoría sobre un Acto Médico, realizada por profesionales médicos, que no han participado en la producción de datos o la información, ni en la atención médica. Es la revisión detallada de registros y procesos médicos seleccionados con el objetivo de evaluar la calidad de la atención médica brindada. Incluye los aspectos de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación en salud, así como el diagnóstico, tratamiento y evolución, y el uso de recursos, según corresponda.
- 6.1.2 **Auditoría en Salud:** Tipo de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud sobre todo el proceso de atención realizada, o sobre un aspecto en particular de la atención (de enfermería, obstetricia, u otros); es llevada a cabo por profesionales de salud, capacitados y formados para realizar Auditoría de la Calidad. Puede incluir aspectos administrativos, relacionados directamente con la atención brindada.
- 6.1.3 **Auditoría Programada:** Tipo de Auditoría que se realiza en cumplimiento de la planificación anual que hace el establecimiento de salud, para auditar atenciones realizadas por departamento o servicio asistencial.
- 6.1.4 **Auditoría de Caso:** Tipo de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, que no está incluida en el Plan Anual. Se realiza ante la presencia de un incidente de tipo clínico, que ha generado daño real (evento adverso) o potencial al usuario en el proceso de atención, independiente de que genere repercusión en los medios públicos, o denuncias, reclamos o quejas de parte afectada o interesada. Por lo general obliga a la participación de diferentes especialidades médicas, y puede incluir aspectos administrativos, relacionados directamente con la atención brindada. La metodología sugerida es el análisis de causa raíz.
- 6.1.5 **Evaluación de Calidad del Registro:** se refiere a la Auditorías de la Calidad de Registro, es la verificación seriada o muestral de la calidad de los registros de las atenciones de salud brindadas y en los formatos que forman parte de la Historia Clínica; incluyen los registros médicos, de enfermería, de obstetricia, de odontología, de tecnología médica, y otros, según corresponda. Es una herramienta para la Auditoría de Gestión Clínica.



VII. ACTIVIDADES A REALIZAR

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

OE 1: Gestión del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

1. Elaboración del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud y remisión para aprobación del plan, mediante Resolución Directoral.
2. Reconformación o Reafirmación y aprobación mediante Resolución Directoral de Comité de Auditoría Médica y Comité de Auditoría en Salud.

OE 2: Mejorar la calidad de la prestación de salud en los servicios del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

1. Ejecución de las Auditorías de la Calidad de Registro.
2. Ejecución de las Auditorías de Caso.
3. Ejecución de las Auditorías Programadas.

OE3: Incentivar procesos de mejora continua a partir de las debilidades identificadas en las auditorías realizadas.

1. Seguimiento de la implementación de las recomendaciones de los informes de Auditorías realizadas.





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año de la Universalización de la Salud"

2. Socialización de casos de auditorías a las coordinaciones, jefaturas, equipos de trabajos asistenciales involucradas.
3. Socialización de resultados de auditorías de calidad de registro.
4. Capacitación sobre auditoría de la Calidad de registro.

VIII. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SUS MUESTRAS

✓ Los criterios de selección para las auditorías programadas de acuerdo a la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-02 "Norma Técnica de Salud de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" son:

- Defunciones con problemas diagnósticos y sin diagnóstico definitivo.
- Estancias prolongadas: hospitalizados más de veinte (20) días.
- Reintervenciones quirúrgicas.
- Tiempos de espera prolongados.
- Operaciones cesáreas primarias.
- Evaluación del cumplimiento de funciones obstétricas neonatales.
- Evaluación del cumplimiento de los controles por etapa de vida.
- Evaluación del cumplimiento de actividades preventivo-promocionales.
- Otros.

✓ Otros criterios adicionales de selección para auditorías programadas son:

- Mayor número de atenciones mensual en la IPRESS.
- Mayor valor de atención en la IPRESS.
- Mayor número de reclamos, quejas o consultas.
- Mayor número de incidentes o eventos adversos.
- Observaciones por cumplimiento normativo.
- Otros

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

Auditorías Programadas

Criterio	Medida	Meta	E F M A M J J A S O N D													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Según numeral 6.4.5 de la RM N° 502-2016 que prueba la NT 029	Informe de auditoría	08			x	x	x	x	x	x	x		x	x		CAM/CAS

Los criterios de selección para las auditorías de caso de acuerdo a la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-02 "Norma Técnica de Salud de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" son:

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

- Casos de mortalidad materno – perinatal.
- Reingresos por el mismo diagnóstico.
- Eventos adversos en anestesiología: Complicaciones anestésicas
- Eventos adversos en cirugía: Complicaciones postoperatorias
- Eventos centinela.
- Asimismo, deben realizarse cuando un hecho evidente que vulnere los derechos de los usuarios del servicio de salud, independientemente que genere o no una queja o denuncia del usuario o de sus familiares.

Este procedimiento, debe ser dispuesto por la Dirección, o del servicio médico de apoyo, y comunicarlo a la Dirección.





- ✓ Los criterios de selección para las auditorías de calidad de registro de acuerdo a la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-02 "Norma Técnica de Salud de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" son:

Las Historias Clínicas serán seleccionadas al azar usando como herramienta de medición parámetros contemplados en los formatos de evaluación de la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02. estarán a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad.

Auditorías Posterior de Calidad de Registro												
Unidad Productora de Servicios de Salud	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Hospitalización de Medicina					X					X		
Hospitalización de Pediatría		X							X			
Hospitalización de Ginecoobstetricia			X					X				
Hospitalización de Cirugía				X		X						
Emergencias					X						X	
Unidad de Cuidados Críticos adultos y Neonatología				X		X						
Consultorio externo			X				X					

*El presente cronograma es sujeto a modificación dependiendo del análisis y valoración de los resultados.

IX. SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES.

El seguimiento de implementación de recomendaciones de auditorías de calidad de caso, programadas de registro se realizará empleando las metodologías de monitoreo del proceso de subsanación de observaciones de gabinete y/o campo.

N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACIÓN	META	PERIODO DE EJECUCIÓN (MESES)												RESPONSABLES	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
01	Seguimiento de la implementación de recomendaciones de auditoría de la calidad de caso y programadas	Informe	04			1				1				1		1	UGC/auditoria
02	Seguimiento de la implementación de recomendaciones de auditoría de calidad de registro	Informe	02							1					1		UGC/auditoria

COMITES DE AUDITORIA POR DEPARTAMENTO Y/O SERVICIOS

El Comité de Auditoría Médica (CAM) del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador fue reconstituido el día 24.09.19, aprobado con RD 101-2018, conformada por los siguientes integrantes y/o representante:

Comité de Auditoría Médica	
Presidente	M.C. Alexander Flores Guevara
Secretario	M.C. Luis Quispe Valverde
Vocal	M.C. Adjani Huaroc Arroyo
Vocal	M.C. Angélica Barrutia Sánchez

- ✓ El Comité de Auditoría en Salud (CAS) del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador fue reconstituido el día 19.09.19, aprobado con RD 94-2018, conformada por los siguientes integrantes y/o representantes:

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





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

XI. ANEXOS

ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

LÍNEA DE ACCIÓN	N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACION	META	PERIODO DE EJECUCIÓN (MESES)												RESPONSABLES		
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Gestión de procesos para la Auditoría	01	Elaboración del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud	Resolución Directoral	01	1														UGC
	02	Capacitación sobre auditoría de la calidad	Informe	02	1										1				UGC
	03	Realización de auditorías programadas	Informe	08			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			UGC/Comité
	04	Realización de auditoría de calidad de registro	Informe	09		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			UGC
	05	Consolidado trimestral de auditorías realizadas	Informe	04	1						1				1		1		UGC
	06	Seguimiento de la implementación de recomendaciones de auditoría	Informe	04			1			1				1				1	UGC
	07	Seguimiento de la implementación de recomendaciones de auditoría de calidad de registro	Informe	02								1						1	UGC



ANEXO N° 02: PRESUPUESTO DEL PLAN DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	ACTIVIDADES	CLASIFICADOR	DESCRIPCION DEL CALIFICADOR DE GASTOS	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL	OBSERVACIÓN
1	CAPACITACION SOBRE AUDITORIA DE LA CALIDAD	2.3.2.7.11.99	SERVICIO DE COFFEE BREAK	PERSONA	400	S/. 8.00	S/. 3,200.00	
		2.3.1.5.1.2	TÓNER DE IMPRESIÓN PARA HP COD. REF. CF280A NEGRO	UNIDAD	2	S/. 0.00	S/. 0.00	UTIE
		2.3.2.7.4.99	SUSCRIPCION ANUAL A BASE DE DATOS WEB OF SCIENCE	SERVICIO MENSUAL	12	S/. 150.00	S/. 1,800.00	
		2.6.3.2.3.1	LAPTOP	UNIDAD	1	S/. 0.00	S/. 0.00	UTIE
2	REALIZACION DE AUDITORIA DE CALIDAD DE REGISTRO	2.3.1.5.1.2	TÓNER DE IMPRESIÓN PARA HP COD. REF. CF280A NEGRO	UNIDAD	2	S/. 0.00	S/. 0.00	UTIE
	CONSOLIDADO TRIMESTRAL DE AUDITORIAS REALIZADAS	2.3.2.7.10.1	SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA, CAPACITACION Y MONITOREO DE SEMINARIO TALLER	SERVICIO	1	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	
4	SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES DE AUDITORIA	2.3.1.5.1.2	KIT DE MATERIALES DE ESCRITORIO	KIT	1	S/. 0.00	S/. 0.00	ALMACEN
TOTAL							6,000.00	

