



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

N° 122-2022-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador, 07 JUL. 2022

VISTO:

El Expediente N° 22-002279-001, que contiene el Proveído N° 111-2022-OPP-HEVES de fecha 17.05.22, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y la Nota Informativa N° 040-2022-US-OA-HEVES de fecha 25.01.22, del Jefe de la Unidad de Seguros, y

CONSIDERANDO:

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

Que, la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su modificatoria, tiene por objeto establecer el marco normativo del aseguramiento universal en salud, a fin de garantizar el derecho pleno y progresivo de toda persona a la seguridad social en salud, así como normar el acceso y las funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión del aseguramiento;

Que, el Decreto de Urgencia N° 017-2019, Decreto de Urgencia que establece medidas para la Cobertura Universal de Salud que tiene por objeto establecer medidas urgentes para garantizar la protección del derecho a la salud a través del cierre de la brecha de población sin cobertura de seguro en el territorio nacional, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29344; mediante la afiliación de esta población a la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Seguro Integral de Salud IAFAS – SIS;

Que, mediante Resolución Directoral N° 049-2022-DE-HEVES se aprobó el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Seguros del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, en atención al Informe N° 017-2022-US-OA-HEVES de fecha 25.01.22 y la Nota Informativa N° 040-2022-US-OA-HEVES de fecha 25.01.22, el Jefe de la Unidad de Seguros, de la Oficina de Administración remite el proyecto de PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, y la opinión técnica que sustenta para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, el referido PLAN DE TRABAJO tiene por objetivo general establecer disposiciones para los servicios de acercamiento a los usuarios posterior a la atención realizada en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador en el marco de las políticas de Aseguramiento en Salud en el periodo 2022;

Que, mediante la Resolución Directoral N° 014-2021-EF/54.01, se aprobó la "Directiva N° 005-2021-EF/54.01 Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicio y Obras", que tiene por objeto establecer disposiciones para que la Entidad del Sector Público u organización de la entidad programe sus necesidades de bienes, servicios y obras, por un periodo mínimo de tres (3) años, con la finalidad de lograr la previsión racional y trazabilidad de los bienes, servicios y obras que requieren para el cumplimiento de sus metas y objetivos estratégicos y operativos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 362-2021-DE-HEVES se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2022, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Proveído N° 111-2022-OPP-HEVES de fecha 17.05.22, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorable sobre el proyecto PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL





PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, en atención al Informe N° 040-2022-AP-OPP-HEVES de fecha 17.05.22, del responsable del área de Planeamiento, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, mediante Informe N° 130-2022-UAJ-HEVES de fecha 04.07.22, la Unidad de Asesoría Jurídica emite la opinión favorable correspondiente sobre la propuesta de PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por el Jefe de la Unidad de Seguros, de la Oficina de Administración y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL 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 Jefa de la Oficina de Administración y la Jefa (e) de la Unidad de Asesoría Jurídica 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; 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 TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR; que en documento adjunto forma parte de la presente Resolución Directoral.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, publique la presente Resolución Directoral, en el portal institucional del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

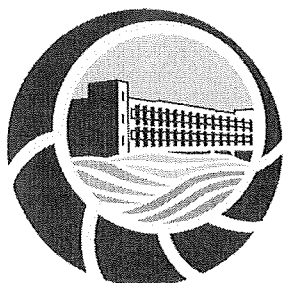
CLUD/E.SV/IJLM/ERRC/.

Distribución:

- () Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- () Oficina Ejecutiva de Administración.
- () Unidad de Asesoría Jurídica.
- () Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- () Archivo.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
M.C. CARLOS LUIS URBANO DURAND
CMP: 018710 RNE: 018686
DIRECTOR DE HOSPITAL II



Hospital de Emergencias
VILLA EL SALVADOR

**PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE PRESTACIONES BRINDADAS EN
EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR**

Lima – Perú

2022

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVO	4
3.1 Objetivo General	4
3.2 Objetivos Específicos	4
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL	4
VI. SIGLAS Y DEFINICIONES	5
6.1 Siglas	5
6.2 Definiciones	6
VII. RECURSOS HUMANOS	7
VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR	7
8.1 Equipo de Trabajo de Atención al Asegurado	7
8.2 Equipo de Trabajo de Auditoria Prestacional	8
8.3 Proceso de Seguimiento de Prestaciones	8
IX. RESPONSABILIDADES	10
9.1 De la Unidad de Seguros	10
9.2 De las Unidades de Organización	10
X. ANEXOS	11
10.1 Anexo 1: Cronograma de actividades	11
10.2 Anexo 2: Presupuesto estimado	12
10.3 Anexo 3: Guion de entrevista	15
10.4 Anexo 4: Escalas análogas	16
10.5 Anexo 5: Matriz de seguimiento	17



I. INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto de Urgencia N° 017-2019-SA, de fecha 28 de noviembre de 2019 el Gobierno estableció medidas para cerrar la brecha de población sin cobertura de seguro en el territorio nacional mediante la afiliación al Seguro Integral de Salud, específicamente a la cobertura gratuita del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud - PEAS.

Así luego de dos años según el Registro Nominal de Asegurados de la Superintendencia Nacional de Salud el 98.79% de peruanos y residentes en el país identificados por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil cuentan con una cobertura de aseguramiento en salud. Esto supone un total de 35,142,764 personas quedando sólo 429,206 personas sin seguros de salud.

Este avance presenta nuevos retos para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, indistintamente del nivel de atención o capacidad resolutive, al contar con un usuario de salud portador de un conjunto de derechos que el aseguramiento confiere; y frente a las restricciones recurrentes en la gestión de los establecimientos públicos se incrementa el riesgo del surgimiento de múltiples escenarios de encuentros y desencuentros entre usuarios y proveedores.

Por parte de los usuarios las situaciones que exponen a riesgos de vulneración de sus derechos y por parte de los proveedores, como ya ha sido reportado en la literatura especialidad, se generan situaciones de violencia contra el personal de salud.

A ello se añaden la participación de dos nuevos agentes, uno de ellos actuando como intermediario conformando las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud públicas y privadas y la segunda por la Superintendencia Nacional de Salud como institución defensora de los derechos de las personas usuarias de servicios de salud.

Estos nuevos actores junto a las nuevas regulaciones, requieren incorporar en la gestión hospitalaria mecanismos de acercamiento entre usuarios y proveedores, intervenciones que fomenten escucha, orientación e información para recibir atención frente a futuras necesidades de servicios y asesoramiento sobre el uso adecuado de los servicios de salud. Situaciones que cobran más importancia ante la disponibilidad limitada de servicios hospitalarios en contextos de Emergencias Sanitarias.

A lo anterior se agregan un incremento en la exigencia de estándares para la atención, como son el cumplimiento de las garantías explícitas, definidas por el Ministerio de Salud con el Decreto Supremo N° 023-2021-SA que actualización el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS). Además, el Estado a través del Ministerio de Salud y las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, en el marco de las políticas de Aseguramiento Universal en Salud promueven la gratuidad de las atenciones. Esta gratuidad no supone que las prestaciones no tengan costos, tampoco que no haya un agente responsable del financiamiento, sino que la proporción de los costos que el Estado garantiza a las personas mediante los mecanismos de protección financiera tales como los seguros de salud públicos, reduzcan las barreras económicas de acceso a los servicios, tales como el pago directo, el gasto de bolsillo, los riesgos de empobrecimiento y gastos catastróficos por servicios de salud.

Estas políticas se implementan con mecanismos de regulación de los atributos que deben presentar las prestaciones brindadas a los usuarios por parte de los establecimientos de salud, que requieren diseños de nuevos mecanismos de acercamiento entre usuarios y proveedores dentro del ámbito del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.



II. FINALIDAD

Contribuir al cumplimiento del derecho a la atención de salud en el marco de las Políticas de Aseguramiento en Salud a través de mecanismos que faciliten un mayor acercamiento a los usuarios de salud atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

III. OBJETIVO

3.1 Objetivo General

Establecer disposiciones para los servicios de acercamiento a los usuarios posterior a la atención realizada en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador en el marco de las políticas de Aseguramiento en Salud en el periodo 2022.

3.2 Objetivos Específicos

- 3.2.1 Determinar los mecanismos para brindar servicios de acercamiento a los usuarios posterior a la atención realizada en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, en el periodo 2022.
- 3.2.2 Dimensionar los recursos necesarios para los servicios de acercamiento a los usuarios posterior a la atención realizada en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, en el periodo 2022.
- 3.2.3 Implementar los procesos, procedimientos, actividades y tareas para los servicios de acercamiento a los usuarios posterior a la atención realizada en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, en el periodo 2022.



IV. AMBITO DE APLICACIÓN

Es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todas las unidades de organización en el ámbito de su competencia en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.



V. BASE LEGAL

- 5.1 Ley N° 26842, Ley General de la Salud.
- 5.2 Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.3 Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 5.4 Decreto de Urgencia N° 017-2019, Decreto de Urgencia que establece medidas para la Cobertura Universal de Salud.
- 5.5 Decreto de Urgencia N° 046-2021, Decreto de Urgencia que dicta medidas extraordinarias y urgentes en materia económica y financiera para fortalecer el aseguramiento universal en salud en el marco de la emergencia nacional por la COVID-19.
- 5.6 Decreto de Urgencia N° 078-2021, Decreto de Urgencia que modifica el decreto de urgencia 046-2021 decreto de urgencia que dicta medidas extraordinarias y urgentes en materia económica y financiera para fortalecer el aseguramiento universal en salud en el marco de la emergencia nacional por la COVID-19.
- 5.7 Decreto Supremo N° 016-2002-SA, Reglamento de Ley N°27604 que modifica la Ley General de Salud N°26842, respecto de la obligación de los



PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS
VILLA EL SALVADOR

establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos.

- 5.8 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 5.9 Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 5.10 Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- 5.11 Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.12 Decreto Supremo N° 008-2017/SA, que aprueba el Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud.
- 5.13 Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- 5.14 Decreto Supremo N° 002-2020-SA, Decreto Supremo que reglamenta la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1346 que establece disposiciones para optimizar los servicios que son financiados a través del Seguro Integral de Salud (SIS).
- 5.15 Decreto Supremo N° 023-2021-SA, Decreto Supremo que aprueba la Actualización del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.
- 5.16 Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, que aprueba el Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 5.17 Resolución Directoral N° 129-2018-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa N° 003-HEVES-2018-DE-USEG/v.01 Directiva Administrativa para el Registro y Liquidación de Cuentas de Usuarios Atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 5.18 Resolución Directoral N° 205-2020-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-HEVES-2020-DE-USEG/v.01 Directiva Administrativa del Sistema de Acreditación de Usuarios del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 5.19 Resolución Directoral N° 049-2022-DE-HEVES, que aprueba el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Seguros del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.



VI. SIGLAS Y DEFINICIONES

6.1 Siglas

- MINSA** : Ministerio de Salud.
- SUSALUD** : Superintendencia Nacional de Salud.
- SIS** : Seguro Integral de Salud.
- HEVES** : Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

- IAFAS** : Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- IPRESS** : Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- PEAS** : Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.
- UPSS** : Unidad Productora de Servicios de Salud.
- US** : Unidad de Seguros.

6.2 Definiciones

- 6.2.1 Asegurado:** Toda persona que se encuentra afiliada o inscrita a un seguro de salud, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- 6.2.2 Asesoramiento:** Atención administrativa de escucha, orientación e información para recibir servicios médicos frente a futuras necesidades de cuidados de salud.
- 6.2.3 Atención administrativa:** Se lleva a cabo a través de los canales de atención disponibles e incluye información en relación a las obligaciones del usuario en salud respecto a los planes de beneficio de su cobertura otorgada por la IAFAS.
- 6.2.4 Seguimiento de Prestaciones:** Intervenciones dirigidas al usuario después de la atención recibida en el Hospital.
- 6.2.5 Canales de atención:** Medios para recibir y prever atención, pudiendo ser presencial, virtual o telefónica según la disponibilidad.
- 6.2.6 Consulta:** Solicitud de información relacionada a las obligaciones del usuario respecto a sus planes de beneficio y coberturas otorgadas por las IAFAS.
- 6.2.7 Garantías explícitas:** Son atributos de las prestaciones incluidas en el PEAS, expresan el derecho a la atención de salud de las personas, son de cumplimiento por parte de las IAFAS e IPRESS y se encuentran bajo regulación por SUSALUD. Se encuentra normadas dos: garantías de calidad y garantías de oportunidad.
- 6.2.8 Gratuidad:** Dispensación completa de los prescrito y/o realización de procedimientos conforme lo indicado durante la atención dentro del plan de beneficios otorgados por la IAFAS sin condicionamiento a pagos directos.
- 6.2.9 Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS):** Condiciones asegurables, intervenciones y prestaciones a nivel de la persona sana y persona con enfermedad contenidos en un listado priorizado otorgados por las IAFAS.
- 6.2.10 Prestación:** Es la unidad básica que describe los procedimientos realizados para la atención de las condiciones de salud de los usuarios.
- 6.2.11 Orientación:** Actividad que consiste en informar al usuario en salud, lo que desea saber o el estado de un asunto, por parte del personal de salud y/o administrativo.
- 6.2.12 Seguimiento del expendio:** Aplicación de un cuestionario de seguimiento de la dispensación y expendio del total de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios prescritos en las recetas.



6.2.13 Seguimiento de la atención: Aplicación de un cuestionario sobre satisfacción con la atención recibida de acuerdo con el tipo de servicio pudiendo ser consulta externa, emergencia u hospitalización.

6.2.14 Tercero: Es la persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado.

6.2.15 Usuario en Salud: Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones brindadas por las IPRESS o coberturas otorgadas por la IAFAS.

VII. RECURSOS HUMANOS

El recurso humano para la ejecución de las actividades comprendidas dentro del presente documento, se detalla en la Tabla N° 01, el cual es necesario para el cumplimiento de las actividades programadas.

Tabla N°01: Recurso Humano



Unidad de Organización	Cargo	Condición Laboral	Cantidad	Brecha	Total
Unidad de Seguros	Asistente Administrativo	CAS	1	0	1
	Especialista en Orientación en Salud (1)	Locador	1	0	1
	Apoyo Administrativo	Locador	0	2	2
	Especialista Informático	Locador	1	0	1

Notas: (1) El perfil básico propuesto es de profesionales no médicos con formación en algunas de las siguientes áreas: gerencia de servicios, auditoría en salud y experiencia en atención al cliente.

VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR

La Unidad de Seguros realiza las siguientes actividades y están clasificadas por las siguientes áreas:

8.1 Equipo de Trabajo de Atención al Asegurado

Las intervenciones incluyen las siguientes actividades:

- Seguimiento del expendio:** aplicación de un cuestionario de seguimiento de la dispensación o expendio del total de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios prescritos en la receta durante el proceso de atención.
- Seguimiento de la atención administrativa:** aplicación de un cuestionario sobre la atención recibida de acuerdo con el tipo de servicio brindado (Emergencia, Hospitalización o Consulta Externa, Telesalud, otros).

- c. **Seguimiento de cuentas:** entrega de información sobre obligaciones administrativas contraídas con el hospital, situaciones de estados de cuenta u otros.
- d. **Asesoramiento:** acciones de escucha, orientación e información para recibir atención frente a futuras necesidades de servicios, por ejemplo, controles por consulta externa pendientes de recibir ante afecciones crónicas.
- e. **Consultas:** acciones de respuesta a solicitudes de información mediante los canales de atención disponibles, incluido redes sociales en horarios de atención.

8.2 Equipo de Trabajo de Auditoria Prestacional

Las intervenciones incluyen las siguientes actividades:

- a. **Liquidaciones:** Estado final de los consumos a la fecha del alta médica, por medicamentos y procedimientos médicos o sanitarios brindados durante la atención.
- b. **Estados de Cuenta:** Información y/o reporte de consumos por medicamentos y procedimientos médicos o sanitarios brindados durante la atención actualizados a la fecha de realizada la solicitud.
- c. **Cotizaciones:** Presupuesto valorizado de las prestaciones ambulatorias (consulta externa) o con internamiento programado (cirugías, hospitalizaciones programadas), para que usuario realice el pago antes de recibir o iniciar el proceso de atención.



8.3 Proceso de Seguimiento de Prestaciones

8.3.1 Periodicidad. Los servicios de seguimiento se brindan de forma permanente. Para efectos de organización se brinda en horario continuo de lunes a sábados en horario extendido de doce horas (12) horas del día.

8.3.2 Fuentes de información. Los servicios de seguimiento emplea como fuente de información las siguientes: Base de datos de producción del sistema de gestión administrativa institucional (SIGGALENPLUS) ¹, y la base de datos de producción auditada de la Unidad de Seguros.

8.3.3 Registro de hallazgos. Los servicios brindados al grupo objetivo serán registrados en una **matriz estructurada**, buscando emplear categorías u otra taxonomía de clasificación de los hallazgos, véase anexo 3.

8.3.4 Comunicación de hallazgos. Al término del proceso, la supervisión el Equipo de Trabajo de Atención al Asegurado formulará los informes técnicos empleando un formato estándar para ser elevados a las dependencias que correspondan.

8.3.5 Procedimiento. A partir de las fuentes de información citadas, se emplean una secuencia de actividades operativas, detalladas en grafico 1.

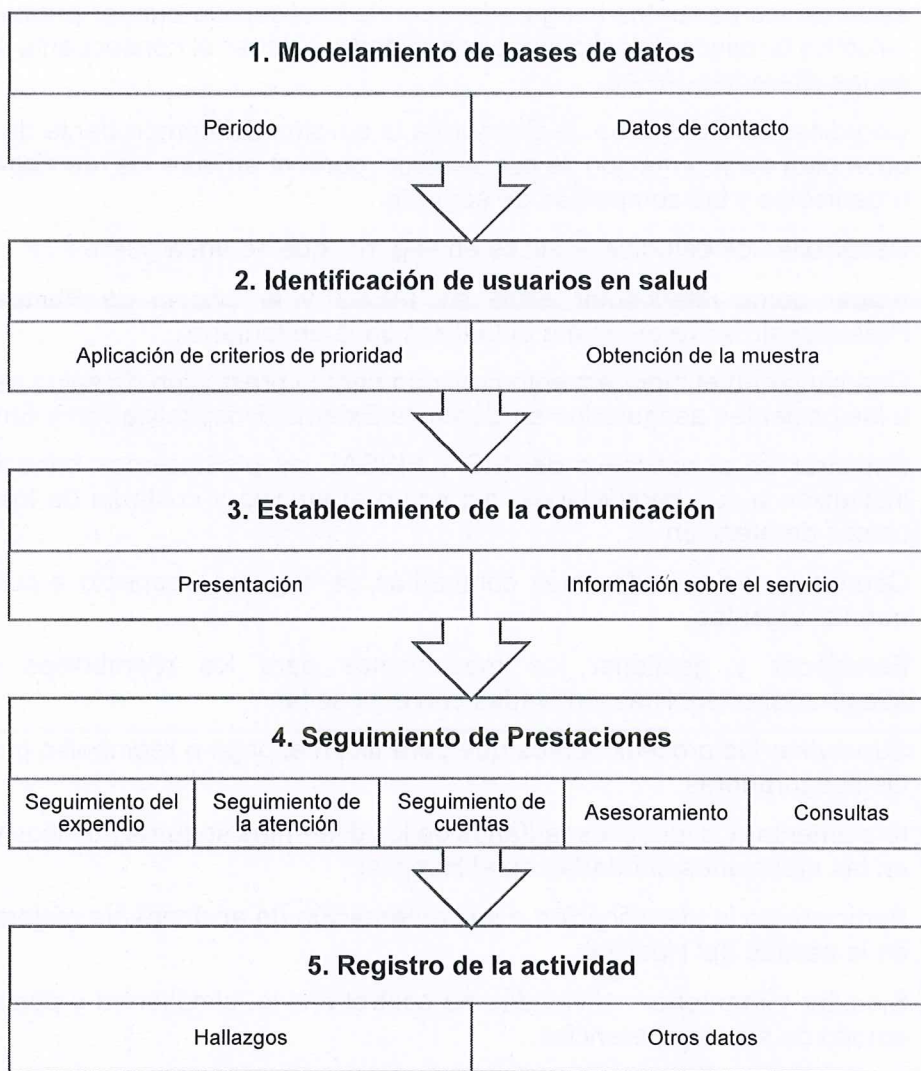
8.3.6 Además de las actividades anteriores, se incluyen procesos de planificación tales como la identificación del periodo a evaluar, definición de criterios de priorización y selección de asegurados, solicitudes y requerimientos de información a las áreas vinculadas, capacitación al personal asignado para

¹ R.D. N° 171-2019-DE-HEVES, que formalizar al Sistema de Gestión Hospitalaria- SIGGALENPLUS - como la fuente de información y recolección de datos del Hospital De Emergencia Villa El Salvador.

dichas actividades, elaboración de manuales de estilo, tableros de seguimiento, cuestionarios, reportes automatizados u otros insumos para el trabajo.

Gráfico 1.

Secuencia de Actividades del Seguimiento de Prestaciones



IX. RESPONSABILIDADES

Las actividades programadas son de responsabilidad de la Unidad de Seguros.

9.1 De la Unidad de Seguros²

La Unidad de Seguros. Entre otras tiene las siguientes funciones:

- a. Implementar y aplicar auditorías preventivas y posteriores a las prestaciones de salud de los pacientes asegurados, con la finalidad de brindar prestaciones de salud en términos de calidad y oportunidad y obtener el consecuente reembolso de las diferentes IAFAS.
- b. Coordinar con la Oficina de Economía la emisión del comprobante de pago y la obtención de información de cuentas por cobrar relativas a los reembolsos de los organismos y las compañías de seguros.
- c. Desarrollar los estudios técnicos en seguros que se encarguen.
- d. Actuar como interlocutor entre las IAFAS y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en referencia a actualizaciones de tarifario.
- e. Coadyuvar en el mejoramiento continuo para la prestación de salud de atención a los pacientes asegurados en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.
- f. Registrar en el aplicativo del SIS y FISSAL las prestaciones brindadas en la institución a sus beneficiarios; así como el archivo y custodia de los formatos únicos de atención.
- g. Coordinar con las diferentes compañías de seguros, respecto a coberturas y normas vigentes.
- h. Establecer y gestionar los mecanismos para los reembolsos entre las aseguradoras públicas y privadas con el hospital.
- i. Supervisar los procedimientos que garanticen el pago o reembolso por parte de las aseguradoras.
- j. Implementar y difundir los tarifarios de los diferentes seguros públicos y privados en las atenciones brindadas en el Hospital.
- k. Participar en la identificación e implementación de acciones de mejora continua de la calidad del Hospital.
- l. Ejecutar y mantener actividades de control previo, simultáneo y posterior en el ámbito de sus competencias.

9.2 De las Unidades de Organización

- 9.2.1 Ejecutar los procedimientos, actividades y tareas que corresponda en el marco del presente Plan dentro del ámbito de su competencia.
- 9.2.2 Comunicar los alcances del presente Plan, así como las precisiones que correspondan, al personal bajo su cargo.
- 9.2.3 Orientar a los usuarios externos e internos, los aspectos relacionados a sus funciones dentro de sus competencias.

² Artículo 21° de la Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, que aprueba el Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

X. ANEXOS

10.1 Anexo 1: Cronograma de actividades

Centro de Costo	Actividad	Actividad Operativa	Detalle de la Actividad	Unidad de Medida	Meta	Programación												Responsable
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Unidad de Seguros	5000500	Atención Básica de Salud	Monitoreo y Evaluación	Informe	1												1	Responsable Equipo de Trabajo Atención al Asegurado
	5000500	Atención Básica de Salud	Seguimiento del expendio	Atención	600							100	100	100	100	100	100	
	5000500	Atención Básica de Salud	Seguimiento de la atención administrativa	Atención	1,200							200	200	200	200	200	200	
	5000500	Atención Básica de Salud	Seguimiento de cuentas	Atención	300							50	50	50	50	50	50	
	5000500	Atención Básica de Salud	Asesoramiento	Atención	1												1	
	5000500	Atención Básica de Salud	Consultas	Informe	1												1	
	5000500	Atención Básica de Salud	Cotizaciones	Informe	1												1	
	5000500	Atención Básica de Salud	Monitoreo y Evaluación	Informe	1												1	
	5000500	Atención Básica de Salud	Liquidaciones	Informe	1												1	
	5000500	Atención Básica de Salud	Estados de cuenta	Informe	1												1	



10.2 Anexo 2: Presupuesto estimado

Centro de Costo ID	CP_ID	Producto_ID	Actividad_ID	Actividad_ID	Tipos	Clasificador	Cod. SIGA	Item	Cant.	Precio	Total (S.)	FF
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	S	2.3.2.9.1.1	0705000308945	PROFESIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	1	5,000.00	60,000.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	S	2.3.2.9.1.1	210100010606	SERVICIO DE APOYO EN LA ASISTENCIA A LOS ASEGURADOS	2	2,500.00	60,000.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	S	2.3.2.9.1.1	210100010606	SERVICIO DE IMPRESIONES EN GENERAL	1	15,000.00	15,000.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500				SUBTOTAL	4		135,000.00	
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.6.3.2.3.1	7408995000001	UNIDAD CENTRAL DE PROCESO - CPU	5	7,000.00	35,000.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.4.1	285000100155	TOMACORRIENTE SIMPLE PARA EMPOTRAR TIPO SCHUKO	3	100.00	300.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.6.3.2.3.3	952285860004	TELEVISOR LED 32 in	1	5,000.00	5,000.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.6.3.2.3.1	7408995000013	TECLADO - KEYBOARD CON PUERTO USB	5	150.00	750.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.4.1	283400090824	SUPRESOR DE PICO DE 6 Tomas 220 V 60 HZ X 5 m	3	50.00	150.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.6.3.2.3.1	740877000001	MONITOR A COLOR	5	2,000.00	10,000.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.1.1.1	091100070041	AGUA DE MESA SIN GAS X 20 L	10	20.00	200.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	646100010002	BANDEJA DE ACRILICO PARA ESCRITORIO DE 2 PISOS	1	10.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710300010053	CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE 3/4 in X 72 yd	10	5.00	50.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710300010083	CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE 3 in X 55 yd	10	5.00	50.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710300050192	ETIQUETA AUTOADHESIVA 23.5 mm X 76 mm COLOR BLANCO	2	5.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710300060084	GOMA EN BARRA X 21 g APROX.	7	1.00	7.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000120121	NOTA AUTOADHESIVA 3 in X 3 in X 100 HOJAS COLORES NEON X 5	35	1.00	35.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000120198	NOTA AUTOADHESIVA 3.8 cm X 5.10 cm APROX. X 1200 HOJAS	25	1.00	25.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000130034	BANDERITA SEÑALIZADORA 4.30 cm X 2.54 cm APROX. X 50 HOJAS COLOR AZUL	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000130035	BANDERITA SEÑALIZADORA 4.30 cm X 2.54 cm APROX. X 50 HOJAS COLOR VERDE	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000130036	BANDERITA SEÑALIZADORA 4.30 cm X 2.54 cm APROX. X 50 HOJAS COLOR AMARILLO	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000130037	BANDERITA SEÑALIZADORA 4.30 cm X 2.54 cm APROX. X 50 HOJAS COLOR NARANJA	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000160002	CINTA DE PAPEL PARA ENMASCARAR - MASKING TAPE 3/4 in X 55 yd	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7103000160024	CINTA DE PAPEL PARA ENMASCARAR - MASKING TAPE 1/2 in X 40 yd	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710600010012	ARCHIVADOR DE CARTON CON PALANCA LOMO ANCHO TAMAÑO OFICIO	59	1.00	59.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710600040024	FOLDER MANILA TAMAÑO A4	34	1.00	34.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710600060044	FORRO DE PLASTICO TRANSPARENTE TAMAÑO OFICIO X 5 m	15	1.00	15.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710600080011	COLECTOR REVISTERO DE CARTON LOMO ANCHO TAMAÑO OFICIO	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7106000100234	SOBRE MANILA TAMAÑO A4	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7106000100238	SOBRE MANILA TAMAÑO OFICIO	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7106000120091	MICA PORTAPEPELES TAMAÑO A4	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	711100010008	BORRADOR MIXTO TAMAÑO GRANDE	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7111000100036	BORRADOR BLANCO PARA LAPIZ TAMAÑO GRANDE	23	1.00	23.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	711100030005	CORRECTOR LIQUIDO TIPO LAPICERO	36	1.00	36.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000010063	ENGRAPADOR DE METAL GRANDE DE OFICINA (150 HOJAS)	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000150002	PORTA CLIPS ACRILICO CON IMAN	8	1.00	8.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000190001	REGLA DE PLASTICO 30 cm	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000200008	SACAGRAPA DE METAL TIPO PALANCA	9	1.00	9.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000220021	TAJADOR DE MESA DE METAL	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000230014	TIJERA DE METAL DE 8 in	4	1.00	4.00	1

PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Centro de Costo ID	CP_ID	Producto_ID	Actividad_ID	Actividad_ID	Actividad Operativa	Tipo	Clasificador	Cod.SIGA	Item	Cant.	Precio	Total (\$/.)	FF
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000320024	CUCHILLA DE METAL REGULABLE PARA CORTE DE PAPEL	7	1.00	7.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000440001	MOTA PARA PIZARRA ACRILICA	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160001010187	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR ROJO	30	1.00	30.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	71600010193	BOLIGRAFO (LAPICERO) TINTA GEL PUNTA FINA COLOR AZUL	85	1.00	85.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	71600010209	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR NEGRO	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000040070	LAPIZ GRAFITO N° 2	37	1.00	37.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000050016	NUMERADOR AUTOMATICO DE METAL DE 6 DIGITOS	6	1.00	6.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000060405	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA GRUESA COLOR ROJO	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000060421	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA GRUESA COLOR AZUL	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000060423	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA GRUESA COLOR NEGRO	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000060443	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA COLOR AMARILLO	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000060444	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA COLOR ANARANJADO	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000060445	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA COLOR VERDE	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000090045	TAMPON PARA HUELLA DACTILAR	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000090063	TAMPON CON CUBIERTA DE PLASTICO 11 cm X 7 cm APROX. COLOR AZUL	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000090065	TAMPON CON CUBIERTA DE PLASTICO 11 cm X 7 cm APROX. COLOR NEGRO	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000160014	TAMPON CON CUBIERTA DE PLASTICO 11 cm X 7 cm APROX. COLOR ROJO	1	1.00	1.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	716000180015	TINTA PARA TAMPON X 30 ml APROX. COLOR NEGRO	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7172000500224	TINTA PARA ALMOHADILLA DE SELLOS AUTOINTINTABLES X 28 ml AZUL	8	1.00	8.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7172001400222	PAPEL BOND 80 g TAMAÑO A4	405	1.00	405.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7172001700037	CUADERNO DE CARGO EMPASTADO TAMAÑO A5 X 100 HOJAS	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7172001700041	PAPEL LUSTRE DE 50 cm X 65 cm COLOR VERDE	7	1.00	7.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7172001700042	PAPEL LUSTRE DE 50 cm X 65 cm COLOR ROSADO	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185000500001	PAPEL LUSTRE DE 50 cm X 65 cm COLOR NARANJA	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185000600001	CLIP DE METAL CHICO N° 1 X 100	33	1.00	33.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185000600002	CHINCHES CON CABEZA DE COLORES X 100	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185000800010	CHINCHES CON CABEZA DORADA X 100	15	1.00	15.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185000800010	GRAPA 23/10 X 1000	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185001000017	GRAPA 26/6 X 5000	30	1.00	30.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185001000017	SUJETADOR PARA PAPEL (TIPO FASTENER) DE METAL	33	1.00	33.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185001400003	BINDER CLIP (CLIP BILLETTERO) DE 1 in (25 mm)	24	1.00	24.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7185001400004	BINDER CLIP (CLIP BILLETTERO) DE 2 in (51 mm) APROX.	21	1.00	21.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7370000100033	COLA SINTETICA X 250 g	6	1.00	6.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7370000500314	PEGAMENTO SILICONA LIQUIDA X 250 ml	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.6.3.2.3.1	7408005000001	COMPUTADORA PERSONAL PORTATIL	5	1.00	5.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710300010083	CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE 3 in X 55 yd	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710300120121	NOTA AUTOADHESIVA 3 in X 3 in X 100 HOJAS COLORES NEON X 5	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710600040024	NOTA AUTOADHESIVA 3.8 cm X 5.10 cm APROX. X 1200 HOJAS	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	710600100234	FOLDER MANILA TAMAÑO A4	6	1.00	6.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	711100010036	BORRADOR BLANCO PARA LAPIZ TAMAÑO GRANDE	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	711100030005	CORRECTOR LIQUIDO TIPO LAPICERO	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000120035	PERFORADOR DE 2 ESPIGAS PARA 100 HOJAS APROX.	6	1.00	6.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	715000120035	PERFORADOR DE 2 ESPIGAS PARA 100 HOJAS APROX.	1	1.00	1.00	1



PLAN DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES BRINDADAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Centro de Costo ID	CP_ID	Producto_ID	Actividad_ID	Actividad_ID	Actividad Operativa	Tipo	Clasificador	Cod.SIGA	Item	Cant.	Precio	Total (S/.)	FF
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000010193	BOLIGRAFO (LAPICERO) TINTA GEL PUNTA FINA COLOR AZUL	12	0.50	6.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060421	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA GRUESA COLOR AZUL	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060422	PLUMON DE TINTA INDELEBLE PUNTA GRUESA COLOR NEGRO	2	1.00	2.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060423	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA GRUESA COLOR NEGRO	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060432	PLUMON DE TINTA INDELEBLE PUNTA FINA COLOR NEGRO	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060443	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA COLOR AMARILLO	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060444	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA COLOR ANARANJADO	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000060445	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA VERDE	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	7160000090045	TAMPON PARA HUELLA DACTILAR	3	1.00	3.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	717200050224	PAPEL BOND 80 g TAMAÑO A4	50	1.00	50.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	718500080026	GRAPA 26/6 X 5000	6	1.00	6.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	718500100017	SUJETADOR PARA PAPEL (TIPO FASTENER) DE METAL	10	1.00	10.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	718500140003	BINDER CLIP (CLIP BILLETTERO) DE 1 in (25 mm)	4	1.00	4.00	1
04.05	9002	3999999	5000500	5000500	5000500	B	2.3.1.5.1.2	718500140004	BINDER CLIP (CLIP BILLETTERO) DE 2 in (51 mm) APPROX.	4	1.00	4.00	1
									SUBTOTAL			52,833.00	
									TOTAL			187,833.00	



10.3 Anexo 3: Guion de entrevista

Anexo 3.A. Guion de Llamada – Presentación del Servicio

Buen día, le hablamos del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador,
Quien llama es la Lic. personal de la Unidad de Seguros.
¿Nos comunicamos con el Sr(a)?
Queremos informar que venimos realizando el seguimiento de la atención recibida el día/...../..... En el servicio de, para ello se realizarán unas preguntas para mejorar su experiencia en el Hospital
¿Nos permite continuar? SI / NO
NOTA: [Continuar en la sección que corresponda]

Anexo 3.B. Guion de Llamada – Seguimiento de Cuentas

Buen día, le hablamos del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador,
Quien llama es la Lic. personal de la Unidad de Seguros.
¿Nos comunicamos con el Sr(a)?
Queremos informar que la atención recibida el día/...../..... En el servicio de, tiene una DEUDA de SI/
Además, poner a su disposición los canales de atención para efectuar su pago. Caja de Emergencia: lunes a domingo 24 horas – ingreso Puerta 1 Caja de Consultorios Externos: De lunes a sábado 7am – 7pm – Ingreso Puerta 2
Los medios de pago son: 1. Tarjeta Visa y/o MasterCard 2. Pagos en efectivo.
Le agradecemos por su tiempo y atención su opinión es valiosa para nosotros.
Para mayor información o consultas sobre estados de cuenta, se facilitan los siguientes datos: Teléfonos: Central (01) 6409875 anexo 1007 y WhatsApp: 953301847

Anexo 3.C. Cierre de Llamada – Seguimiento de Cuentas

Le agradecemos por su tiempo y atención, su opinión es valiosa para nosotros.
¿Tiene alguna consulta o duda para poder orientar y derivar de ser el caso? SI / NO
Para mayor información o consultas se facilitan los siguientes datos: WhatsApp: 953301847 Teléfono 640 9875 anexo 1018 Horario de atención de lunes a sábado de 8:00am a 5:00pm de la Unidad de Seguros
Le agradecemos por su tiempo y atención su opinión es valiosa para nosotros.



10.4 Anexo 4: Escalas análogas

Anexo 4.A. Calificación de la Atención Médica

¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN MEDICA RECIBIDA?						
Id	Valoración de la atención medica recibida	Escala Análoga Numérica				
		--1--	--2--	--3--	--4--	--5--
1	¿Cómo valora la atención medica recibida?					X

Colocar un aspa (X) según respuesta del usuario.
Siendo uno (1) como NADA SATISFECHO y cinco (5) MUY SATISFECHO

Anexo 4.B. Calificación del Seguimiento de Prestaciones

¿CÓMO VALORA LA EXPERIENCIA ESTA LLAMADA?						
Id	Valoración de la experiencia posterior	Escala Análoga Numérica				
		--1--	--2--	--3--	--4--	--5--
1	Valoración de la experiencia del seguimiento					X

Colocar un aspa (X) según respuesta del usuario.
Siendo uno (1) como NADA SATISFECHO y cinco (5) MUY SATISFECHO

Anexo 4.C. Seguimiento del Expendio (Gratuidad)

N°	ITEMS	RESPUESTA
1	¿LE INDICARON MEDICAMENTOS U OTRO PRODUCTO FARMACÉUTICO?	SI /NO
	<i>Si, la respuesta es afirmativa continuar, pasar a la sección 5.</i>	
2	¿ACUDIÓ A RECOGER LOS MEDICAMENTOS DE SU RECETA?	SI /NO
	<i>Si, la respuesta es afirmativa continuar en caso contrario pasar a la pregunta 5.</i>	
3	¿LA RECETA QUE LE ENTREGARON FUE ATENDIDA DE FORMA?	COMPLETA INCOMPLETA NO ENTREGADA
	<i>Si, la respuesta es observable continuar.</i>	
4	¿QUÉ PRODUCTO NO LE ENTREGARON?	ABIERTA
	<i>Escribir el producto:</i>	
5	¿LE EXPLICARON EL MOTIVO?	SI /NO
	<i>Continuar con la sección que corresponda.</i>	



10.5 Anexo 5: Matriz de seguimiento

Dimensión	Campos	Fuente
Datos del Usuario	Identificador	Reporte automatizado
	Cuenta	
	Documento de identidad	
	Nombre y apellido del paciente	
	Tipo de servicio (emergencia, consulta externa, hospitalización)	
	Servicio de egreso	
	Fecha de egreso	
	Hora de egreso	
	Número de teléfono 1	
	Número de teléfono 2	
Datos del Personal	Documento de identidad del personal de la Unidad de Seguros	
	Fecha de ejecución del seguimiento (formato fecha extendida)	
	Registro de la atención (pendiente, ejecutada, usuario no disponible)	
Seguimiento del Expendio	¿Le indicaron medicamentos u otro producto farmacéutico?: SI / No	
	¿Acudió a recoger los medicamentos de su receta?: SI / No	
	¿La receta que le entregaron fue atendida de forma?: Completa / Incompleta / No entregada	
	¿Qué medicamento o producto no le entregaron?: Nombre genérico	
	¿Le explicaron el motivo?: SI / No	
Seguimiento de la Atención	¿Cómo califica la atención recibida? del 1 al 5	Registro manual
Seguimiento de la Atención Posterior	¿Cómo valora la experiencia de este servicio? del 1 al 5	
Seguimiento de Cuentas	Registro de la atención: identificado, cubierto, notificado, comprometido, trasladado, pendiente, en proceso	
Otros Registros	Observaciones	



