



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Emergencia Ate Vitarte



HEAV

HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE

COVID-19

PLAN DE MEJORA DEL ÁREA DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE

ROL	A CARGO DE	V° B°	FECHA
ELABORACIÓN	Área de Banco de Sangre / Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento		
REVISIÓN	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico		
	Oficina de Asesoría Jurídica		
APROBADO	Dirección General		

Control de Cambios

VERSIÓN	PUNTOS MODIFICADOS	FECHA
01	Versión Inicial	06/01/2023



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. FINALIDAD.....	3
III. OBJETIVOS.....	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V. BASE LEGAL.....	4
VI. CONTENIDO.....	5
6.1. Definiciones Operativas.....	5
6.2. Articulación Estratégica al PEI y al POI.....	6
6.3. Actividades.....	7
6.4. Indicadores.....	8
6.5. Presupuesto y Financiamiento.....	9
6.6. Seguimiento y Evaluación del Plan.....	10
VII. ANEXOS.....	11
Anexo 1: Encuesta de Satisfacción.....	11



I. INTRODUCCION

El plan de mejora continua del Área de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Emergencia Ate Vitarte es un documento de gestión de la calidad que integra lineamientos necesarios orientados a mejorar el trabajo en el banco de sangre y la atención a los clientes internos y externos, además contiene una descripción de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Banco de Sangre del Hospital Emergencias Ate Vitarte (HEAV), en concordancia con lo establecido por las normas del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre del Perú (Dirección de Bancos de Sangre DIBAN-Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre PRONAHEBAS) y los estándares de calidad internacionales señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Es de resaltar que es prioridad para la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), promover la “Seguridad en la Transfusión” como una estrategia mundial y esto se convierte en algo muy valioso para la salud en general.

El alcanzar y mantener la calidad en el Área de Banco de Sangre y la aplicación de los principios básicos de la Medicina Transfusional debe ser considerada como el objetivo esencial para todos los involucrados en los procesos de conservación y transfusión de componentes sanguíneos, esenciales para la salud los que deben estar al alcance de los pacientes en forma segura, eficaz, equitativa, oportuna y suficiente en todo momento, teniendo como prioridad promover la “Seguridad en la Transfusión” lo que se convierte en algo muy valioso para la salud en general, mediante actividades que tienen como objetivo final brindar servicios con calidad y seguridad a nuestros usuarios.

II. FINALIDAD

Disponer de un instrumento de gestión que permita mejorar el desempeño de las actividades del Área de Banco de Sangre para obtener Componentes Sanguíneos de la mejor calidad con la seguridad y la oportunidad que se requiere en nuestra institución.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General:

Obtener un plan de mejoramiento continuo en el área de Banco de Sangre del Hospital de Emergencias de Ate Vitarte.



3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar las mejores prácticas del área de hemoterapia y banco de sangre.
- Desarrollar un diagnóstico interno a partir de la identificación de los factores internos y externos.
- Formular un plan estratégico con base en el diagnóstico realizado.
- Desarrollar Proyectos de Mejora Continua de la Calidad.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de mejora es de aplicación para todo el personal que labora en el Área de Banco de Sangre del Hospital de Emergencias de Ate Vitarte.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y modificatoria.
- Ley N° 26454, Ley que declara de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana.
- Decreto Legislativo N° 1161, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 03-95-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26454, que declaró de orden público la obtención, donación, transfusión y suministro de sangre humana, modificado por el Decreto Supremo N°004-2018-SA.
- Decreto de Urgencia N° 032-2020, crea la Unidad Ejecutora Hospital Emergencia Ate Vitarte.
- Decreto de Urgencia N° 025-2020, Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al Covid-19 en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 y prorrogadas con Decreto Supremo N° 020-2020-SA y 027-2020-SA.
- Decreto Supremo N° 004-2018-SA, que aprueba la modificatoria del Reglamento de la ley N° 26454, Ley que declara de orden Público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, que es ampliado mediante el Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM y N° 146-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-



2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 139-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 151-2020-PCM, N° 156-2020-PCM respectivamente.

- Resolución Ministerial N° 614-2004/MINSA, que aprueba las normas técnicas del Sistema de Calidad de Gestión de la Calidad PRONAHEBAS, entre otros la Norma Técnica N° 011-MINSA/DGSP-V.01 "Manual de Calidad".
- Resolución Ministerial N° 628-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos de Política del PRONAHEBAS".
- Resolución Ministerial N° 440-2018/MINSA, que modifica el artículo 2 de la Resolución N° 241-2018/MINSA que aprueba la Guía Técnica para la Selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes.
- Resolución Ministerial N° 095-2020-MINSA, aprueba el Documento Técnico "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19".
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Directoral N° 031-2020-DMGS-DIRIS LE/MINSA, asigna la categoría II-E "Hospital de Atención Especializada" al Hospital Emergencia Ate Vitarte.
- Resolución Directoral N° 102-2020-DG/HEAV, aprueba la Directiva Administrativa Lineamientos para la Elaboración, Aprobación, Modificación y/o Actualización de Documentos Normativos en el Hospital Emergencia Ate Vitarte.

VI. CONTENIDO

6.1 Definiciones Operativas

- Plan de Mejora Continua:** Un Plan de Mejora Continua es un programa de trabajo bien definido y por escrito, para una función o para grupos de trabajos específicos, el cual debe aplicarse en un período determinado de tiempo y tener como propósito el mejorar continuamente el desempeño.
- POE (Procedimiento operativo estándar):** instrucciones escritas para diversas operaciones particulares o generales y aplicables a diferentes productos o insumos que describen en forma detallada la serie de procedimientos y actividades que se deben realizar en ese lugar determinado.
- Donante voluntario de sangre:** El donante voluntario es aquella persona que acude desinteresadamente a donar sangre sin que su donación favorezca a una persona en particular y sin ninguna expectativa o condicionalidad de retribución económica o de otro tipo.



d) **Encuesta de satisfacción:** Es un estudio o análisis que sirve para medir el nivel de satisfacción de los clientes, así como su compromiso con la empresa, el producto o el servicio.

6.2 Articulación Estratégica al PEI y al POI

Objetivo Estratégico Institucional del PEI: OEI.01 Prevenir; vigilar; controlar y reducir el impacto de las enfermedades; daños y condiciones que afectan la salud de la población; con énfasis en las prioridades nacionales.					
Acción Estratégica: AEI.01.02 Prevención y control de enfermedades transmisibles; fortalecidos; con énfasis en las prioridades sanitarias nacionales.					
Actividad operativa POI	Categoría presupuestal	Producto	Actividad presupuestal	Objetivo General del Plan	Objetivos Específicos del Plan
Atención en Banco de Sangre	9002.Asignaciones Presupuestarias Que no Resultan en Productos	3999999. Sin Producto	5001189 Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - Banco de Sangre y Tejidos	Formular un plan de mejoramiento en el área de Banco de Sangre del Hospital de Emergencias de Ate Vitarte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar los procesos cumpliendo con los criterios de calidad establecidos 2. Implementar un sistema para medir la satisfacción del usuario interno y externo para cubrir sus expectativas y necesidades. 3. Redireccionar al Donante de Reposición a Donante Voluntario Altruista



1.2 Indicadores

Objetivo General del Plan: Planificar las actividades relacionadas al Control de Calidad en el área de Banco de Sangre del Hospital de Emergencias de Ate Vitarte.							
Objetivo Específico del Plan	Procedimientos	Nombre del Indicador	Unidad de medida	Meta programada	% Umbral de cumplimiento	Fuente de Información	Responsable
Mejorar los procesos cumpliendo con los criterios de calidad establecidos	Procedimientos en Banco de Sangre	- % de POEs cumplidos/ % total de POEs	Porcentaje	>70%	90%	Informe de Control externo	Equipo Técnico del Área de Banco de sangre
Implementar un sistema para medir la satisfacción del usuario interno y externo para cubrir sus expectativas y necesidades.	Postulantes y Donantes	- % Satisfacción de usuarios mayor al 60%	Porcentaje	>70%	90%	Sistema informático de Banco de sangre (Bbcore)	Equipo Técnico del Área de Banco de sangre
Redireccionar al Donante de Reposición a Donante Voluntario	Postulantes y Donantes	- % de Campañas realizadas / planificadas - % de Donantes voluntarios/ Donantes de reposición.	Porcentaje	>90% >30%	90%	Sistema informático de Banco de sangre (Bbcore)	Equipo Técnico del Área de Banco de sangre

1.3 Presupuesto y Financiamiento

Para el desarrollo del presente Plan se requiere lo siguiente:

a. Recursos Humanos:

RECURSOS HUMANOS	CAS			TERCEROS			Q DE PERSONAL LABORANDO ACTUALMENTE	SUELDO TOTAL DE PERSONAL LABORANDO ACTUALMENTE	BRECHA	SUELDO	TOTAL SUEDOS DE BRECHA	Q PERSONAL NECESARIO	TOTAL DE PERSONAL NECESARIO	MESES	TOTAL
	Q	SUELDO CAS	TOTAL SUELDO CAS	Q	SUELDO TERCERO	TOTAL SUELDO TERCEROS									
Médicos patólogos clínicos	1	7300	7300	2	8500	17000	3	24300	2	8500	17000	5	41300	12	S/ 495,600.00
Tecnólogo Médico	5	2900	14500	5	3500	17500	10	32000	5	3500	17500	15	49500	12	S/ 594,000.00
Enfermera	1	2900	2900	0	3500	0	1	2900	1	3500	3500	2	6400	12	S/ 76,800.00
Técnico de Laboratorio	0	1800	0	3	2000	6000	3	6000	5	2000	10000	8	16000	12	S/ 192,000.00
Secretaria	0	1800	0	1	2000	2000	1	2000	1	2000	2000	2	4000	12	S/ 48,000.00
Digitador	1	1600	1600	0	1800	0	1	1600	0	1800	0	1	0	12	S/ -
TOTAL	8	18300	26300	11	21300	42500	18	68800	14	19500	50000	32	118800	12	S/ 1,425,600.00



b. Materiales:

N°	Descripción de los Recursos Insumos y/ o Materiales	Unidad de Medida	Cantidad Total	Precio Unitario	Precio Total
1	Archivador	UNIDAD	24	4	96
2	Cinta adhesiva	UNIDAD	20	0.46	9.2
3	engrapador	UNIDAD	5	26	130
4	Mica	UNIDAD	50	2.6	130
5	Papel bond	UNIDAD	36	47	1692
6	perforador	UNIDAD	5	6	30
7	Plumón de tinta	UNIDAD	10	2	20
8	Plumón para pizarra	UNIDAD	10	2.4	24
9	Tajador	UNIDAD	5	0.46	2.3
10	Tóner de impresión	UNIDAD	12	400	4800
11	Corrector liquido	UNIDAD	6	3.5	21
12	Grapas	UNIDAD	5	1.81	9.05
13	Nota adhesiva	UNIDAD	24	2.75	66
14	mandiles	UNIDAD	11520	0.01	115.2
15	Guantes quirurgicos	UNIDAD	11520	0.01	115.2
16	Gorros	UNIDAD	11520	0.01	115.2
TOTAL					7375.15

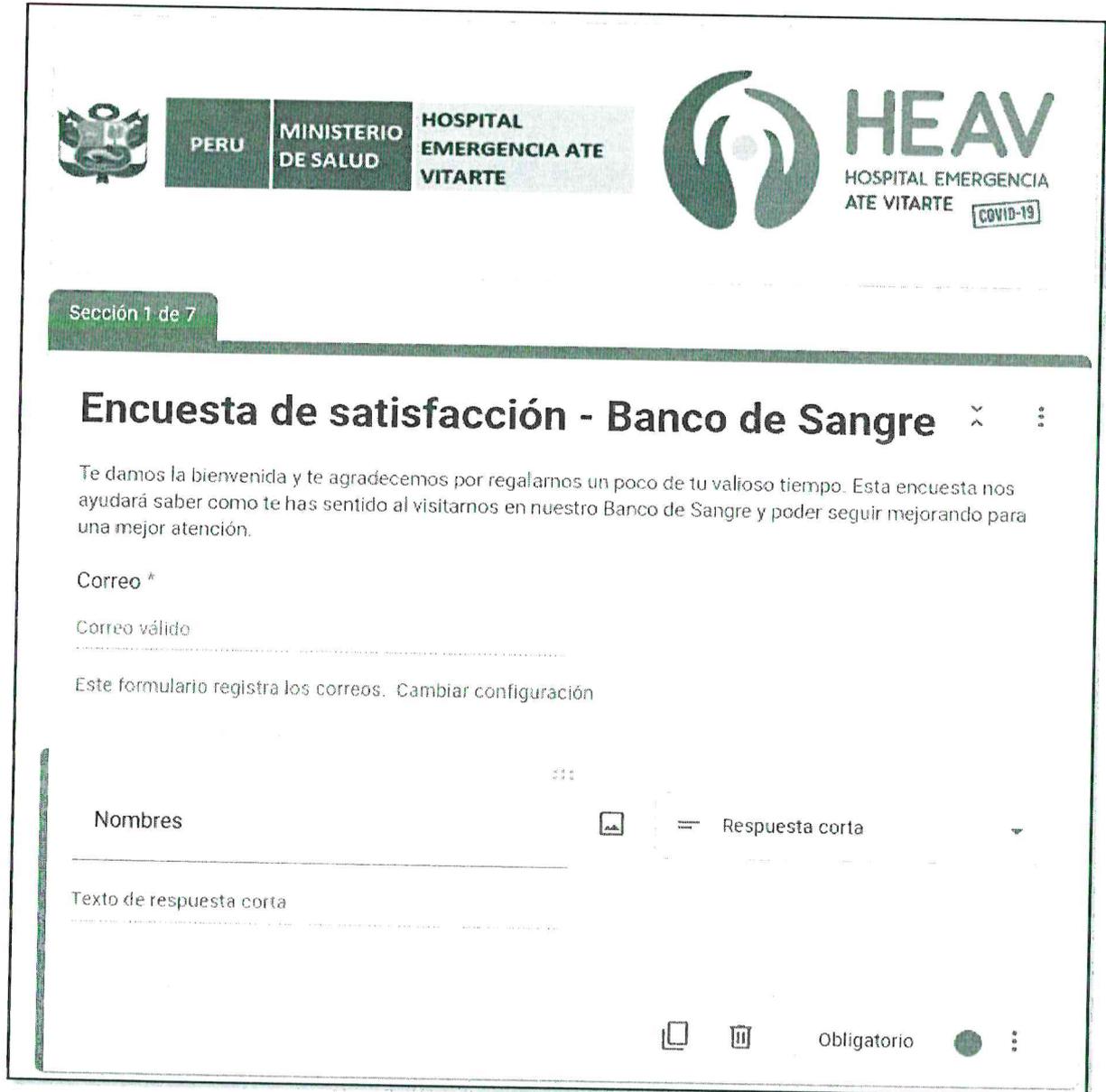
1.4 Seguimiento y Evaluación del Plan

- a) Es responsabilidad de Área de Banco de Sangre del Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento realizar el seguimiento (supervisión y monitoreo) y evaluación al Plan de mejora continua del Área de Banco de Sangre.
- b) Para el seguimiento y evaluación del plan de mejora continua del Área de Banco de Sangre elabora un informe y lo remite al Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento con el fin de detectar de forma oportuna acciones correctivas, de ser el caso, para el logro de los objetivos del plan.
- c) La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico analiza y evalúa el cumplimiento de las actividades, indicadores del Plan y su articulación con las metas físicas y financieras programadas en el POI del HEAV y realiza observaciones y propuestas de medidas correctivas de ser el caso



ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCION AL DONANTE



PERU MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE

HEAV HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE COVID-19

Sección 1 de 7

Encuesta de satisfacción - Banco de Sangre

Te damos la bienvenida y te agradecemos por regalarnos un poco de tu valioso tiempo. Esta encuesta nos ayudará saber como te has sentido al visitarnos en nuestro Banco de Sangre y poder seguir mejorando para una mejor atención.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Nombres

Respuesta corta

Texto de respuesta corta

Obligatorio



Sección 3 de 7

ATENCIÓN DEL PERSONAL



Descripción (opcional)

¿Cómo valora la calidez de atención del personal? *

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Excelente				

¿Cómo valora el lenguaje y la información que recibió del personal? *

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Excelente				

¿Cómo valora la resolución de dudas e inquietudes del personal? *

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Excelente				

¿Qué podría mejorar respecto a la atención del personal?

Texto de respuesta larga

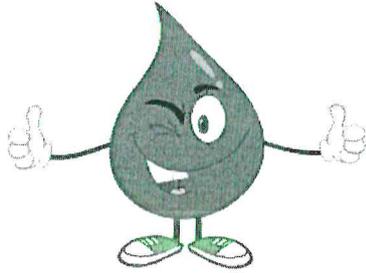


Sección 7 de 7

GRACIAS POR RESPONDER LA ENCUESTA

Esta información nos servirá mucho para seguir mejorando.

Cualquier consulta adicional, escribir un correo a bancosangreheav@gmail.com



Sección 4 de 7

INFRAESTRUCTURA

Descripción (opcional):

¿Cómo valora los ambientes e instalaciones del banco de sangre? *
(Privacidad, comodidad, frescura y ventilación)

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Excelente				

¿Cómo valora la limpieza y orden de los ambientes del banco de sangre? *

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Excelente				

¿Cómo valora la accesibilidad y señalización para llegar al banco de Sangre? *
(escaleras, ascensores, rampas, letreros y señales)

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Excelente				

¿Qué podría mejorar respecto a los ambientes de banco de sangre

Texto de respuesta larga



Sección 5 de 7

QUIERO SER UN DONANTE VOLUNTARIO



Descripción (opcional)

¿Te gustaría que te avisemos para futuras campañas de donación de sangre? *

Sí

No

Después de la sección 5 Ir a la siguiente sección

Sección 6 de 7

MIS DATOS



Déjanos tus datos para poder contactarnos

Número de Celular *

Texto de respuesta corta

Correo electrónico

(Opcional)

Texto de respuesta corta



 PERU MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE	Hospital Emergencia Ate Vitarte Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre	Página: 10 de 18 Fecha: 27 de abril del 2020
PLAN DE MEJORA CONTINUA		<i>"Año de la universalización de la salud"</i>
Elaborado: Lic. TM Luz Estefanía Cárdenas	Revisado: Dr. Luis Palma García Aprobado: Dr. Víctor Campuzano	

