



Hospital de Emergencias **VILLA EL SALVADOR**



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023



Lima – Perú

2023

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	JUSTIFICACIÓN	4
III.	OBJETIVOS	4
IV.	ALCANCE	5
V.	BASE LEGAL	5
VI.	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	6
VII.	ACTIVIDADES PARA LA AUTOEVALUACIÓN	10
VIII.	EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN	12
IX.	ANEXOS:	14



I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud en el marco de sus funciones rectoras y específicas, busca mejorar el estado de salud de la población en el país a través de la articulación del Sistema Nacional de Salud, para lo cual viene desplegando acciones en búsqueda de la mejora de la calidad de atención acorde a la Política Nacional de Calidad en Salud, la misma que tiene como finalidad mejorar los servicios de salud y por ende la satisfacción del usuario externo.

Mejorar la calidad de los servicios de Salud es un proceso permanente, que requiere del compromiso de todos los agentes que intervienen en ellos, siendo solo así sostenible en el tiempo. Es por ello que, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, la acreditación es una de las metodologías más importantes del componente de garantía y mejoramiento de la calidad.

El Ministerio de Salud, ha desarrollado una propuesta técnica de acreditación de los Servicios de Salud para el Perú, herramienta que permite llevar a cabo la acreditación de los hospitales del país, comparando el desempeño de la prestación de salud con una serie de estándares óptimos, promoviendo la mejora continua de los procesos, contribuyendo a garantizar la calidad de atención que se presta en los establecimientos de salud.

En ese sentido, se establece en la Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", y Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA "Guía técnica del evaluador para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" que la Acreditación es *"un proceso de evaluación externa, periódica, basado en la comparación del desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, formulados y conocidos por los actores de la atención de la salud y que está orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de los Establecimientos de Salud"*; es decir, es una forma de evaluación del funcionamiento de los establecimientos de salud, para lograr que los usuarios reciban una atención de mejor calidad oportuna, completa, segura y con trato amable; la cual se verifica por un equipo de evaluadores externos al establecimiento.

Asimismo; se indica que el proceso de acreditación comprende dos fases, la autoevaluación y evaluación externa; siendo la Autoevaluación *"la fase inicial obligatoria de evaluación del proceso de acreditación, en la cual los Establecimientos de salud cuentan con un equipo institucional de evaluadores internos previamente formados, hacen uso del Listado de Estándares de Acreditación y realizan una evaluación interna para determinar su nivel de cumplimiento e identificar sus fortalezas y áreas susceptibles de mejoramiento"*.

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES), es un establecimiento de Salud con categoría II-2 otorgada con Resolución Directoral N°21419-2019-DISA-II-LS/MINSA de fecha 07 de noviembre del 2019, realizado su tercer proceso de autoevaluación en el año 2022 alcanzado un puntaje de 75% de cumplimiento de los macroprocesos.

Para el presente año, el HEVES se encuentra en proceso de desarrollar su tercera Autoevaluación con miras a lograr su acreditación oficial, actividad que se encuentra programada en el Plan de Gestión de la Calidad 2023 aprobada con Resolución Directoral N°070-2023-DE-HEVES.

Por ello, y en cumplimiento de la Resolución Ministerial N°270-2009/MINSA se realizó la capacitación y conformación del equipo de acreditadores y evaluadores internos, el



mismo que fue aprobado Resolución Directoral N°061-2023-DE-HEVES de fecha 25 de abril del 2023.

Es ese sentido, el Equipo de Evaluadores internos en coordinación con la Unidad de Gestión de la Calidad elaboran el presente plan como primer paso del proceso de Acreditación del Hospital de Emergencias Villa El Salvador para el presente año.

II. JUSTIFICACIÓN

La calidad en la prestación de los servicios de salud es uno de los pilares para la transformación de los Sistemas de Salud que ha tenido lugar en los últimos años en la mayoría de países. La calidad de la atención es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, satisfacer sus expectativas por la atención de salud y minimizar los riesgos en la prestación de servicios, lo que ha conllevado a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que puede ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Al ser la acreditación un proceso de evaluación periódica, que tiene el propósito de promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención, basada en la comparación del desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, es necesaria su realización.

Por ello, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, la Autoevaluación se debe realizar mínimamente una vez al año, iniciando de esta forma con la fase obligatoria del proceso de Acreditación.

En ese sentido, el presente plan tiene por objetivo guiar el desarrollo del mismo, y según los pasos establecidos en la Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, Guía técnica del evaluador para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general:

Desarrollar el proceso de Autoevaluación para la acreditación del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

3.2. Objetivos Específicos:

- 3.2.1 Difundir y sensibilizar al personal asistencial y administrativo sobre la importancia del proceso de la autoevaluación para la acreditación del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- 3.2.2 Verificar el nivel de cumplimiento de los criterios del listado de estándares de evaluación de los diferentes macroprocesos de acreditación del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.
- 3.2.3 Desarrollar acciones de mejora según los resultados del proceso de autoevaluación.
- 3.2.4 Realizar el seguimiento de las acciones de mejora según los resultados del proceso de autoevaluación.

IV. ALCANCE

El presente Plan es de conocimiento y cumplimiento obligatorio por el equipo de Acreditación, Evaluadores internos y Unidades de Organización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.



V. BASE LEGAL

- 5.1 Ley N° 26842 - Ley General de la Salud, y su modificatoria 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.
- 5.2 Ley N° 29344 - Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 5.3 Ley N° 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.4 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 5.5 Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.6 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.
- 5.7 Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- 5.8 Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 5.9 Resolución Ministerial N° 627-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 072-2008/MINSA "Norma técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica".
- 5.10 Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, que aprueba la Guía técnica del evaluador para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- 5.11 Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA, que aprueba la Política Nacional de Calidad en Salud.
- 5.12 Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos y servicios médicos de apoyo.
- 5.13 Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba la NTS N° 021 MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- 5.14 Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica de elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la Gestión de la calidad.
- 5.15 Resolución Ministerial N° 076-2014/MINSA, que aprueba la Guía técnica para la categorización de Establecimientos del Sector Salud.
- 5.16 Resolución Ministerial N° 168-2015/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de las infecciones asociadas a la atención de la salud.



- 5.17 Resolución Ministerial N° 302-2015/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud para la elaboración y uso de guías de práctica clínica del Ministerio de Salud.
- 5.18 Resolución Ministerial N° 414-2015/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Metodología para la elaboración de guías de práctica clínica.
- 5.19 Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA “Lineamientos para la implementación de la Gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud”.
- 5.20 Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA, que aprueba la NTS N°139-MINSA/2018/DGAIN: “Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica”.
- 5.21 Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- 5.22 Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, que aprueba el Manual de Operaciones del "Hospital de Emergencias Villa El Salvador".
- 5.23 Resolución Administrativa N°21419-DMYGS-DIRIS-LS/MINSA, que otorga al Establecimiento de Salud con Razón Social; “Hospital de Emergencias Villa El Salvador”; la Categorización de HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL con Nivel de Complejidad de Categoría II-2 del Segundo de Nivel de Atención.
- 5.24 Resolución Directoral N° 160-2021-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-HEVES/2021/OPP/V.01 “Directiva para la Elaboración de Documentos Normativos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador
- 5.25 Resolución Directoral N° 032-2023-DE-HEVES, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2023.
- 5.26 Resolución Directoral N° 070-2023-DE-HEVES, que aprueba el Plan de Gestión de la Calidad 2023
- 5.27 Resolución Directoral N°061-2023 DE-HEVES, que aprueba la conformación del equipo de Acreditación y Evaluadores internos del Hospital de Emergencias Villa El Salvador para el periodo 2023.

VI. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- 6.1. El Listado de estándares de acreditación para Establecimientos de Salud contienen atributos relacionados a los procesos internos y de servicios que brinda el establecimiento, y están conformados por un total de 22 macroprocesos, 75 estándares, y 361 Criterios de evaluación, tal como se observa en la Tabla N°01.
- 6.2. El Hospital de Emergencias Villa El Salvador, al ser un establecimiento de Salud con categoría II-2, utilizará para el proceso de autoevaluación el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud II-2 aprobados con Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02 “Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.



Tabla N° 01: Cantidad de estándares y Criterios de evaluación por Macroprocesos de Acreditación para Establecimientos de Salud

N°	MACROPROCESOS	ESTÁNDARES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
01	Direccionamiento	02	11
02	Gestión de Recursos Humanos	04	11
03	Gestión de la Calidad	03	22
04	Manejo del Riesgo de atención	08	50
05	Emergencias y Desastres	03	21
06	Control de la gestión y prestación	02	15
07	Atención ambulatoria	04	17
08	Atención extramural*	04	13
09	Atención de hospitalización	07	26
10	Atención de emergencias	03	14
11	Atención quirúrgica	04	24
12	Docencia e Investigación	02	15
13	Apoyo al Diagnóstico y tratamiento	03	11
14	Admisión y alta	04	16
15	Referencia y contrarreferencia	04	13
16	Gestión de medicamentos	03	15
17	Gestión de la información	03	14
18	Descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización	04	17
19	Manejo del riesgo social	02	06
20	Manejo de la nutrición de pacientes	02	10
21	Gestión de insumos y materiales	02	08
22	Gestión de equipos e infraestructura	02	12
TOTAL		75	361

(*) No aplicable para Establecimientos de Salud con categoría II-2.

- 6.3. El Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud II-2 se organiza en función a 21 macroprocesos, siendo no aplicable el Macroproceso 8. Atención extramural. En ese sentido, para el proceso de Autoevaluación 2023 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador evaluará 21 macroprocesos, 71 estándares y 341 criterios de evaluación.
- 6.4. Para el cumplimiento y adecuado desarrollo del proceso de evaluación de los estándares, se asignará responsables por macroprocesos, para ello se realizará la asignación de responsables de acuerdo perfil de los Evaluadores internos, sea asistencial o administrativo, así mismo durante el proceso de evaluación se cuenta con la asistencia técnica de la Unidad de Gestión de la Calidad.



6.5. Los instrumentos a utilizar por el equipo de evaluadores internos son los siguientes:

a **Listado de estándares de acreditación** (Según NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02 “Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo).

b **Hoja de registro de datos**, el mismo que incluye:

- Nombre del Establecimiento.
- El macroproceso evaluado.
- Nombre de los evaluadores.
- Fecha de evaluación.
- Servicios o áreas evaluadas.
- Identificación de los participantes evaluados.
- El código del estándar.
- El código del criterio evaluado.
- El puntaje obtenido.
- La fuente auditable.
- Las técnicas utilizadas.
- El sustento de la evaluación y/o comentarios.

c **Hoja de recomendaciones**, la que incluye:

- Nombre completo del evaluador líder.
- La fecha de las recomendaciones.
- Los servicios evaluados.
- El macroproceso intervenido.
- Las Observaciones.
- Las recomendaciones.

6.6. Para la evaluación de los estándares mencionados anteriormente, el equipo de evaluadores internos del Hospital de Emergencias Villa El Salvador conformado con Resolución Directoral N° 061-2023-DE-HEVES de fecha 25 de abril del 2023, utilizará diversas técnicas de verificación y/o evaluación, que les permitirán evidenciar y calificar según los criterios de evaluación de la lista de estándares de acreditación, siendo las técnicas la siguientes:

a **Verificación / Revisión Documentaria:** Una de las fuentes a las que se puede recurrir para obtener información y analizar registros e informes del establecimiento de salud.

b **Observación:** Permite seguir la manera como el personal se desenvuelve en la práctica, para la cual se observa a las personas y al entorno.

c **Entrevista:** Permite tomar información de la fuente directa para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de acreditación.



- d **Muestreo:** Permite definir una población susceptible de estudio, cuyas propiedades y resultados van a ser generalizados o extrapolados a toda la población accesible.
- e **Encuesta:** Permite recoger información básica y opiniones acerca de los problemas sentidos o percibidos con respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación.
- f **Auditoria:** Examen que determina y señala hasta qué punto una situación, proceso o comportamiento se atiene a las normas o criterios preestablecidos.
- 6.7. La calificación de cada criterio del estándar será otorgada por consenso del equipo de evaluadores internos, para ello se utilizará la escala de calificación considerada en el Listado de estándares de acreditación, la misma que es de 0, 1 o 2.
- 6.8. Posteriormente a la evaluación del Listado de estándares de acreditación, el equipo de evaluadores internos ingresará los puntajes obtenidos en el aplicativo "Acreditación del Ministerio de Salud", a fin de obtener el puntaje del proceso.
- 6.9. La calificación de la evaluación del Hospital es la que determinará si esta será "aprobada" o "desaprobada". Teniendo en cuenta que el puntaje mínimo a alcanzar es de 85%. En caso de no alcanzar el puntaje mencionado, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador podrá programar nuevamente la evaluación las veces necesarias, con el objetivo de lograr el puntaje mínimo para poder someterse a una evaluación externa.
- 6.10. La calificación específica del cumplimiento de cada uno de los estándares individuales, permite al Hospital de Emergencias Villa El Salvador identificar los aspectos en los cuales es necesario implementar acciones de mejoramiento y la posterior corrección como medida de gestión de calidad por la Institución.
- 6.11. La elaboración del informe final de Autoevaluación estará a cargo del evaluador líder y equipo de evaluadores internos, el cual deberá contener la siguiente estructura:
- Presentación.
 - Objetivos.
 - Alcance.
 - Metodología de evaluación.
 - Equipo evaluador.
 - Cumplimiento del Plan.
 - Observaciones.
 - Puntaje alcanzado.
 - Recomendaciones.
 - Anexos.
- 6.12. De obtener una puntuación menor al 85% en el proceso de Autoevaluación, se realizará levantamiento de observaciones, con puesta en marcha de planes de mejora y una nueva autoevaluación en 06 meses.
- 6.13. De obtener una puntuación igual o mayor al 85% en el proceso de Autoevaluación, la Dirección Ejecutiva del Hospital de Emergencias Villa El Salvador podrá solicitar la evaluación externa, la cual deberá ser realizada en un plazo no mayor a 12 meses desde la última autoevaluación con calificación aprobatoria.



6.14. Los resultados de la evaluación externa se calificarán como sigue:

- a) **Acreditado:** Calificación igual o mayor al 85% del cumplimiento de los estándares.
- b) **No acreditado:** Menos del 85% del cumplimiento de los estándares.

6.15. En el caso de que la evaluación externa califique al Hospital de Emergencias Villa El Salvador como NO ACREDITADO, los plazos y procedimientos de evaluación que se debe cumplir para lograr la acreditación son los siguientes:

- a) **Puntaje obtenido entre 70% y menor de 85% de los estándares:** Estos establecimientos de salud deben subsanar los criterios observados y someterse a la evaluación externa en un plazo máximo de seis meses.
- b) **Puntaje obtenido entre 50% y menor de 70% de los estándares:** Estos establecimientos de salud deben subsanar los criterios observados y someterse nuevamente a una evaluación externa en un plazo máximo de nueve meses.
- c) **Puntaje menor a 50% de los estándares:** Estos establecimientos de salud deben subsanar los criterios observados y reiniciar el proceso desde la autoevaluación.

VII. ACTIVIDADES PARA LA AUTOEVALUACIÓN

Las actividades a realizarse en la Autoevaluación 2023 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador según objetivos propuestos son los siguientes:

7.1. Objetivo N°01: Difundir y sensibilizar al personal asistencial y administrativo sobre la importancia del proceso de la autoevaluación:

- 7.1.1 Difusión del proceso de Autoevaluación y Listado de Estándares de Acreditación.
- 7.1.2 Reunión de apertura del proceso de Autoevaluación.
- 7.1.3 Designación de responsables para interactuar con el Equipo de Evaluadores internos.
- 7.1.4 Difusión del Plan de autoevaluación.
- 7.1.5 Comunicación del inicio de autoevaluación a la Dirección de Redes Integradas Lima Sur.

7.2. Objetivo N°02: Verificar el nivel de cumplimiento de los criterios del listado de estándares de evaluación de los diferentes macroprocesos de acreditación:

- 7.2.1 Revisión de la herramienta para la autoevaluación del HEVES.
- 7.2.2 Aplicación del Listado de estándares de acreditación.
- 7.2.3 Procesamiento de datos y análisis de resultados.

7.3. Objetivo N°03: Desarrollar acciones de mejora según los resultados del proceso de autoevaluación.

- 7.3.1 Reunión de cierre del proceso de autoevaluación.
- 7.3.2 Elaboración del informe técnico de autoevaluación.



7.4. Objetivo N°04: Realizar el seguimiento de las acciones de mejora según los resultados del proceso de autoevaluación.

7.4.1 Informe de seguimiento de acciones de mejora del proceso de autoevaluación.

En la sección anexos se presenta el **Cronograma de actividades del plan de autoevaluación 2023 (Anexo N°01)** y **Cronograma de Autoevaluación 2023 (Anexo N°02)** del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

VIII. EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador en cumplimiento de la normativa vigente sobre el proceso de acreditación, realizó la convocatoria y capacitó al personal designado para ser miembro del equipo de evaluadores internos 2023. Para ello se llevaron adelante las capacitaciones realizadas por la Unidad de Gestión de Calidad de la entidad.

Posterior a ello, el personal capacitado con una nota mayor o igual a catorce (14), es decir en condición de "aprobado" fue propuesto para conformar el Equipo de Evaluadores internos 2023 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

Asimismo, el Equipo de Evaluadores interno realizó la elección del Evaluador interno líder, siendo designado M.C Christian Neciosup Orrego representante del Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico - Unidad de Cirugía Pediátrica.

En ese sentido, se presenta a continuación a los Equipos de Acreditación y Evaluadores Internos del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, los cuales han sido conformados con Resolución Directoral N°061-2023-DE-HEVES de fecha 25 de abril del 2023:

Tabla N°02: Equipo de Acreditadores del Hospital de Emergencias Villa El Salvador para el periodo 2023

N°	Oficina/Unidad/Departamento/Servicio	Nombres y Apellidos
1	Dirección Ejecutiva	M.C Carlos Luis Urbano Durand
2	Unidad de Gestión de la Calidad	M.C Jhony Hernán Juárez Montalván
3	Departamento de Articulación Prestacional	M.C Alden Alejandro Radas Barbie
4	Departamento de Atención Ambulatoria y de Hospitalización	M.C Walter Suriel Becerra Bonilla
5	Departamento de Atención de Emergencia y Cuidados Críticos	M.C Juan Pablo Rivero Vallenias
6	Departamento de Atención de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento	M.C Wendy Marilyn Cordova Bernal
7	Servicio de Enfermería	Lic. Johana Isabel Quispe Prada

Fuente: Resolución Directoral N°061-2023-DE-HEVES

Tabla N°03: Equipo de Evaluadores internos del Hospital de Emergencias Villa El Salvador para el periodo 2023

N°	Oficina/Unidad /Departamento	Unidad/ Servicio	Representantes Nombres y Apellidos
1	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Lic. Bernardo Richard Pérez Díaz
2	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Ing. Margot Soledad Palomino Barreto
3	Oficina de Administración	Oficina de Administración	Lic. Mauro Huamani Navarro
4		Unidad de Logística	Tec. Samanda Alexandra Acosta Huayllani
5		Unidad de Ingeniería Clínica, Hospitalaria y de Servicios	Ing. Kelvin Moisés Martín Huamán Guzmán
6		Unidad de Seguros	Tec. Joseph Santos Huarcaya Sandoval
7			Tec. Elvis Vladimir Muñoz Almonacid
8	Unidad de Asesoría Jurídica	Unidad de Asesoría Jurídica	Abog. Elisa Rossana Rojas Crisóstomo
9	Unidad de Gestión de la Calidad	Unidad de Gestión de la Calidad	Lic. Diana Alegría Delgado
10		Unidad de Gestión de la Calidad	Lic. Elena Rosa Baldera Paiva
11	Unidad de Inteligencia Sanitaria	Unidad de Inteligencia Sanitaria	M.C Nilda Terrones Valera
12		Unidad de Inteligencia Sanitaria	Ing. Iván Ortiz Zúñiga
13	Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional	Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional	Lic. Grecia Solange Pineda Bañados
14	Unidad de Tecnologías de la Información	Unidad de Tecnologías de la Información	Ing. Jesús Santiago Gutiérrez Quispe
15	Departamento de Articulación Prestacional	Servicio de Referencias y Contrarreferencia	M.C Yordano Carlos Yerba
16		Servicio de Atención y Orientación al Usuario	Tec. Yeremi Isabel Cornejo Coca
17	Departamento de Atención de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento	Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Banco de Sangre	TM. Johanny Mirelle Gómez Quispe
18		Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Banco de Sangre	TM. Lisset Katherine Moreno Reyes
19		Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Banco de Sangre	M.C. Leslie Estefany Yovera Orellana
20		Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Banco de Sangre	M.C. Cindy Esther Picoy Romero
21		Servicio de Apoyo al Tratamiento	T.M Luis Alberto Tito Gonza
22		Servicio de Apoyo al Tratamiento	Lic. Melissa Admira Sotelo Gabriele
23		Servicio de Apoyo al Tratamiento	Q.F Ronald Ever García Castillo
24	Departamento de Atención Ambulatoria y de Hospitalización	Servicio de Atención Ambulatoria	M.C Ricardo Rómulo Paredes Pascual
25		Servicio de Atención Ambulatoria	M.C Anthony Luis Guiop Santillán
26		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico- Unidad de Hospitalización de Cirugía.	M.C Angélica del Pilar Barrutia Sánchez
27		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico- Unidad de Hospitalización Pediátrica	M.C Pamela Haydee Jump Salcedo
28		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico- Unidad de Cirugía Pediátrica	M.C Christian Neciosup Orrego
29		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico -Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	M.C Christian José Borda Ramos
30	Servicio de Hospitalización –	Obsta. Diyane Alida Gamarra Aparicio	



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023

		Clínico Quirúrgico - Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	
31		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico - Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	Obsta. Fiorella Clara Vicharra Alán
32		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico -Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	Obsta. Mercedes Aquino Mora
33		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico -Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	Obsta. Olga María Yalle Yarasca
34		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico -Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	Obsta. Pilar Lupe Baquerizo Mucha
35		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico -Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	Obsta. Sara Llactahuaman Cuchuñaupa
36		Servicio de Hospitalización – Clínico Quirúrgico -Unidad de Hospitalización Gineco Obstetricia	Obsta. Yolanda Carmen Baldoceca Pérez
37	Departamento de Atención De Emergencia y Cuidados Críticos	Servicio de Emergencia	M.C Luis Quispe Valverde
38		Servicio de Cuidados Críticos	M.C Luisa Úrsula Rivas Flores
39		Servicio de Enfermería	Lic. Diana Luz Vega Montesinos
40		Servicio de Enfermería	Lic. Mirtha Gricelda Durán Francia
41		Servicio de Enfermería	Lic. Bibiana Paola Asurza Huamani
42		Servicio de Enfermería	Lic. Jackeline Estrella Carranza Torres
43		Servicio de Enfermería	Lic. Eva Guzmán Alvarez
44	Servicio de Enfermería	Servicio de Enfermería	Lic. Marivel Saldaña Villanueva
45		Servicio de Enfermería	Lic. Alejandro Ignacio Muñoz Guzmán
46		Servicio de Enfermería	Lic. Cesar Enrique Villarreal Ramírez
47		Servicio de Enfermería	Lic. Evelyn Verónica Andía Montoya
48		Servicio de Enfermería	Lic. Miguel Fabrisius Vilela Cruz
49		Servicio de Enfermería	Lic. Marivel Elisa Sulca Parra
50		Servicio de Enfermería	Lic. Liliana Teodora Vicente Lorenzo
51		Servicio de Enfermería	Lic. María del Carmen Mesías Avalos



Fuente: Resolución Directoral N°061-2023-DE-HEVES



IX. ANEXOS:

10.1. Anexo N°01: Cronograma de actividades del Plan de Autoevaluación del Hospital de Emergencias Villa El Salvador 2023

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS
Difundir y sensibilizar al personal asistencial y administrativo sobre la importancia del proceso de la autoevaluación.	Difusión del proceso de Autoevaluación y Listado de Estándares de Acreditación	Equipo de Acreditación Unidad de Gestión de la Calidad	Memorando Circular / Página Web institucional	1						
	Reunión de apertura del proceso de Autoevaluación	Equipo de Acreditación Unidad de Gestión de la Calidad	Acta	1						
	Designación de responsables para interactuar con el Equipo de Evaluadores internos	Unidades de Organización	Nota Informativa	14						
	Difusión del Plan de autoevaluación	Unidad de Gestión de la Calidad	Memorando Circular	1						
	Comunicación del inicio de autoevaluación a la Dirección de Redes Integradas Lima Sur.	Dirección Ejecutiva	Oficio	1						



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS
Verificar el nivel de cumplimiento de los criterios del listado de estándares de evaluación de los diferentes macroprocesos de acreditación.	Revisión de la herramienta para la autoevaluación del HEVES. Aplicación del Listado de estándares de acreditación	Equipo de Evaluadores internos Equipo de Evaluadores internos Unidad de Gestión de la Calidad	Acta Hoja de registro de autoevaluación	1 21						
Desarrollar acciones de mejora segun los resultados del proceso de autoevaluación.	Procesamiento de datos y análisis de resultados Reunión de cierre del proceso de autoevaluación	Equipo de Evaluadores internos Equipo de Evaluadores internos Unidad de Gestión de la Calidad	Reporte de Aplicativo de autoevaluación Acta	1 1						
Realizar el seguimiento de las acciones de mejora segun los resultados del proceso de autoevaluación.	Elaboración del informe técnico de autoevaluación Informe de seguimiento de acciones de mejora del proceso de autoevaluación	Equipo de Evaluadores internos Unidad de Gestión de la Calidad Equipo de Evaluadores internos Unidad de Gestión de la Calidad	Informe Informe	1 1						



Anexo N°02: Cronograma de autoevaluación del Hospital de Emergencias Villa El Salvador 2023

MACROPROCESO	E	C.E	EVALUADORES INTERNOS	MAYO 2023													
				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4					
				8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25
1. DIRECCIONAMIENTO Evaluar si la organización despliega con eficacia los planes estratégicos, operativo y de contingencia contribuyendo al desarrollo armónico de los servicios que la componen y al mejoramiento continuo, con la finalidad de brindar mejores servicios a los pacientes según prioridades sanitarias identificadas.	2	11	Lic. Diana Alegría Delgado (**) Lic. Diana Vega Montesinos														
2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Evaluar si la organización está orientada a gestionar el recurso humano para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	4	11	Lic. Mauro Huamani Navarro (**) T.M. Johanny Mirelle Gómez Quispe														
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD Evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.	3	22	Lic. Bernardo Richard Pérez Díaz (**) M.C. Nilda Terrones Valera M.C. Christian Neciosup Orrego														
4. MANEJO DEL RIESGO DE ATENCIÓN Evaluar si el establecimiento realiza acciones para controlar infecciones, eventos adversos, desechos de residuos sólidos y la salud ocupacional del personal que realiza procedimientos a pacientes con la finalidad de minimizar los riesgos de que ambos	8	50	Ing. Kelvin Moisés Martín Huamán Guzmán (**) Lic. María del Carme Mesías Avalos Lic. Alejandro Muñoz Guzmán Lic. Grecia Solange Pineda Bañados														



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023

MACROPROCESO	E	C.E	EVALUADORES INTERNOS	MAYO 2023																
				SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4		
				8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26		
(pacientes y personales) adquirieran nuevas afecciones.			Lic. Marivel Elisa Sulca Parra																	
5. GESTION DE SEGURIDAD ANTE DESASTRES Evaluar si el establecimiento de salud despliega los medios adecuados para afrontar las emergencias y desastres de manera eficaz y oportuna.	3	21	Tec. Yeremi Isabel Cornejo Coca (**) T.M. Luis Alberto Tito Gonza M.C. Ricardo Rómulo Paredes Pascual																	
6. CONTROL DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN Evaluar si la organización da cumplimiento a la normatividad vigente dentro de las políticas organizacionales y en atención a las metas y objetivos previstos en los planes estratégicos, operativos y de contingencias.	2	15	Abog. Elisa Rossana Rojas Crisóstomo (**) Q.F. Ronald Ever García Castillo																	
7. ATENCIÓN AMBULATORIA Evaluar si la organización presta atención de consulta externa de manera organizada y confiable que garanticen oportunidad, seguridad y eficacia.	4	14	Lic. Marivel Saldaña Villanueva Obs. Sara Liactahuaman Cuchuñaupa Lic. Melissa Admira Sotelo Gabriele (**) M.C. Leslie Estefany Yovera Orellana Ing. Margot Soledad Palomino Barreto Tec. Joseph Santos Huarcaya Sandoval																	
9. ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN Evaluar si la atención en los servicios de internamiento que brinda la organización cumple con los atributos de disponibilidad, seguridad, oportunidad, eficacia, aceptabilidad e información completa.	7	26	Obs. Olga Yarasca Yalle M.C. Luis Quispe Valverde (**)																	



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023

MACROPROCESO	E	C.E	EVALUADORES INTERNOS	MAYO 2023													
				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4					
				8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25
10. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Evaluar la capacidad de respuesta del servicio de emergencia en su misión de minimizar los riesgos derivados de los padecimientos agudos de los usuarios en emergencia, enfatizando en la oportunidad y continuidad de atención.	3	14	Lic. Evelyn Verónica Andía Montoya Tec. Elvis Vladimir Muñoz Almonacid M.C.Luisa Ursula Rivas Flores (**) Obs. Diyane Alida Gamarra Aparicio														
11. ATENCIÓN QUIRÚRGICA Evaluar si el centro quirúrgico está organizado para la prestación segura y eficaz de los cuidados preoperatorios, anestésicos, quirúrgicos y postoperatorios a los pacientes.	4	24	M.C. Cindy Esther Picoy Romero Lic. Jackeline Estrella Carranza Torres Lic. Mirtha Griceida Durán Francia (**)														
12. DOCENCIA E INVESTIGACIÓN Evaluar si la institución desarrolla actividades de docencia e investigación de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por los organismos reguladores e institucionales, buscando mejorar la competencia de los recursos humanos.	2	14	M.C. Pamela Haydee Jump Salcedo Obs. Flor De Maria Huamán Ticllacuri (**)														
13. APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	3	11	Lic. Miguel Fabrisius Vilela Cruz (***)														



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023

MACROPROCESO	E	C.E	EVALUADORES INTERNOS	MAYO 2023													
				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4					
				8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25
Evaluar si la organización brinda servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento bajo los atributos de eficiencia, eficacia, seguridad y accesibilidad.			Ing. Iván Ortiz Zúñiga M.C. Anthony Luis Guiop Santillán Obs. Yolanda Carmen Baldoceada Perez	IMÁGENES	PATOLOGÍA	ANATOMÍA PATOLÓGICA	BANCO DE SANGRE										
14. ADMISIÓN Y ALTA Evaluar si el proceso de atención, desde el ingreso hasta la salida de los usuarios y acompañantes, permite disminuir las barreras de acceso e incorpora la identificación y priorización de necesidades (parcial o completamente) de salud individual y familiar	4	16	Lic. Diana Alegria Delgado Ing. Jesús Santiago Gutiérrez Quispe (**)														
15. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA Evaluar si la organización garantiza la continuidad de la atención de salud en una red de servicios y si contribuye a solucionar los problemas de salud de la población con trabajo en equipo y buscando la participación activa de la comunidad organizada	4	10	M.C. Christian José Borda Ramos M.C. Angelica Del Pilar Barrutia Sanchez Obs. Fiorella Clara Vicharra Alan (**)														
16. GESTIÓN DE MEDICAMENTOS	3	15	Tec. Samanda Alexandra Acosta Huayllani														



PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACION DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2023

MACROPROCESO	E	C.E	EVALUADORES INTERNOS	MAYO 2023													
				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4					
				8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25
Evaluar si la organización garantiza una atención de nutrición y dietética según las necesidades, las indicaciones clínicas y los requerimientos de los pacientes.			Lic. Eva Guzman Alvarez														
21. GESTIÓN DE INSUMOS Y MATERIALES Evaluar si la organización orienta el compromiso laboral de su personal (administrativo y asistencial) para el uso racional y la conservación adecuada de insumos y materiales.	2	8	Obs. Diyane Alida Gamarra Aparicio (***) Obs. Mercedes Aquino Mora M.C. Yordano Carlos Yerba														
22. GESTIÓN DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA Evaluar si la organización dispone de equipos en buen estado y se garantiza su operatividad en el momento que se requiere. Asimismo, que las instalaciones estructurales y servicios se mantengan conservadas y operativas	2	12	Lic. Bibiana Paola Asurza Huamani (***) T.M. Lisset Katherine Moreno Reyes Tec. Yeremi Isabel Comejo Coca														

Elaboración: Equipo de Evaluadores Internos 2023 del HEVES. (*) E: Estándar C.E: Criterio de evaluación. (**) Responsables por Macroproceso



10.2. Anexo N° 03: Hoja de registro de datos para Autoevaluación

Establecimiento de Salud:

Macroproceso:

Evaluador(es):

Fecha:

Servicios Evaluados:

Participantes de la evaluación:

Código del Estándar:

Código criterio de evaluación	Puntaje	Fuente auditable	Técnica utilizada	Sustento del Puntaje



