



**GOBIERNO  
REGIONAL  
CALLAO**

**UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD  
PLAN DE ACTIVIDADES POR LA  
SEMANA DE LA CALIDAD**



**PLAN DE ACTIVIDADES POR LA  
SEMANA DE LA CALIDAD**

**OCTUBRE DE 2023**

**Carmen de la Legua - Callao  
PERÚ - 2023**





INDICE

1. INTRODUCCION .....2

2. FINALIDAD.....3

3. OBJETIVOS: .....3

3.1. Objetivo General .....3

3.2. Objetivos Específicos .....3

4. AMBITO DE APLICACION: .....3

5. BASE LEGAL .....4

6. CONTENIDO .....4

6.1. CONCEPTOS BASICOS .....4

6.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD .....5

6.3. PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD .....6

9. RESPONSABILIDAD .....8





GOBIERNO  
REGIONAL  
CALLAO

UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD  
PLAN DE ACTIVIDADES POR LA  
SEMANA DE LA CALIDAD



PLAN DE ACTIVIDADES POR LA SEMANA DE GESTION DE LA  
CALIDAD

12 al 18 DE OCTUBRE DE 2023

1. INTRODUCCION

La calidad en la prestación de los servicios es una preocupación fundamental no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades, sino también porque es el eje de todos los procesos, cuya lucha debe ser promovida y protegida por el Estado a través de políticas y objetivos orientados a la búsqueda permanente de la mejora de la calidad de la atención. El Sistema de Gestión de Calidad está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular y brindar asistencia técnica en lo relativo a la calidad de la atención y gestión, orientado fundamentalmente en la búsqueda permanente de la mejora de la calidad en la atención en respuesta a las necesidades de los usuarios.

Siendo, la Unidad de Gestión de la Calidad la responsable de proponer estrategias que contribuyan a la mejora de los procesos, dirigiendo, supervisando y evaluando los indicadores con el propósito de implementar la seguridad y satisfacción en la atención de los pacientes en los diferentes servicios incrementando la eficiencia y eficacia, sirviendo de marco para el desarrollo de acciones de mejora; cuyo enfoque está siendo impulsado a través de actividades de regulación y evaluación, así como de intervenciones que buscan promover el aprendizaje de los prestadores y las organizaciones, transformándolo mediante el aprendizaje y la mejora permanente que surge como respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios, con la finalidad de optimizarla y en la búsqueda de la excelencia, promoviendo una cultura de calidad en beneficio directo de la población. Es importante tener presente que la Gestión de la Calidad en salud va más allá de mejorar procesos, se necesita liderazgo en las decisiones, trabajo en equipo, gestión basada en procesos y sobre todo con rostro humano, mejorando la calidad de atención. Por ello, el Hospital San José tiene como misión satisfacer las necesidades de los usuarios; garantizando el suministro de productos y servicios de forma eficiente, estableciendo objetivos y metas alcanzables en beneficio de la población





## **2. FINALIDAD**

El Hospital San José del Callao tiene por necesidad brindar atención de calidad a cada uno de los usuarios, proponiendo acciones de mejora que contribuyan a la disminución del grado de insatisfacción. Por ello, la Unidad de Gestión de la Calidad ha programado una serie de actividades con el propósito de brindar conocimientos y difundir metodologías a todo el personal asistencial y administrativo con el objetivo de ofrecer un servicio óptimo y eficiente; basado en la humanización del servicio de salud, personalizando la atención del paciente, minimizando la tendencia de tratar al enfermo como si fuera un objeto sino basado en el cuidado humanizado considerando a los pacientes como personas

## **3. OBJETIVOS:**

### **3.1. Objetivo General**

Mejorar continuamente la calidad de los servicios, recursos y tecnología a través de una cultura de calidad concordante con las necesidades y expectativas de los usuarios tanto internos como externos, con la finalidad de obtener resultados para la mejora de la calidad de atención.

### **3.2. Objetivos Específicos**

- Mejorar la calidad de la atención de salud de manera sistemática y permanente
- Fortalecer la información para la calidad de atención en salud
- Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre derechos y deberes.
- Fomentar una cultura de calidad
- Generar conocimientos en base y experiencias a la Gestión de Calidad

## **4. AMBITO DE APLICACION:**

El evento está dirigido a todo el personal, Profesionales Médicos, No Médicos, Administrativo y a Público en General.





## 5. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 - Ley General de Salud
- Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27815- Ley del Código de Ética de la Función Pública
- Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Ley N° 27927, que modifica la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud"
- Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, aprueban las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".

## 6. CONTENIDO

### 6.1. CONCEPTOS BASICOS

- **Acreditación:** Proceso de evaluación externa, basad 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, destinados a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- **Calidad:** Aplicación correcta de la ciencia y tecnología médica con la finalidad de maximizar los recursos en beneficio de la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; es decir es la medida que se espera en la atención este equilibrada entre lo favorable del riesgo y el beneficio para el usuario.
- **Calidad en la Atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo al tratamiento en los procesos de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los objetivos deseados
- **Cultura de Seguridad;** Patrón integrado de comportamiento individual y de la organización que busca reducir el daño que podría sufrir el paciente de los procesos de atención en salud.





- **Gestión de la Calidad:** Componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.
- **Instrumentos de Calidad:** Mecanismos utilizados para alcanzar el propósito del Sistema de Gestión de Calidad (encuestas de satisfacción del usuario interno y externo, formatos para la autoevaluación, matriz para el análisis de los resultados de autoevaluación, matriz para la elaboración de proyectos de mejora continua de calidad).
- **Mejora Continua:** Es un proceso gradual y permanente en toda la organización donde a partir de las brechas y problemas se desarrollan oportunidades de mejora continua de la calidad valiéndose de la metodología e instrumentos de calidad.
- **Mejoramiento continuo de la calidad:** implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una entidad de excelencia.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece.
- **Seguridad del Paciente:** Ausencia de riesgo o de daño potencial asociado con la atención sanitaria que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud:** Conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos y a sus dependencias en lo relacionado a la calidad de atención y de la gestión.
- **Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir atención de manera continua y con calidad.

## 6.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Se propone tres (03) dimensiones:

- a) **Dimensión técnico – científica:** referido a los aspectos científicos – técnicos de la atención, con las siguientes características:
  - **Efectividad:** referida al logro de los cambios positivos en el estado de salud del paciente que acude al hospital.
  - **Eficacia:** referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la correcta aplicación de las normas técnicas y administrativas.





- Eficiencia: uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
  - Continuidad: prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización o repeticiones innecesarias.
  - Seguridad: manera en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario externo.
- b) *Dimensión humana; referida al aspecto interpersonal de la atención, con las siguientes características:*
- Respeto a los derechos, la cultura y a las características individuales de la persona
  - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de ello.
  - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
  - Amabilidad: trato cordial, cálido y empático en la atención.
- c) *Dimensión del entorno: referida a las facilidades que la institución dispone con el propósito de mejorar la prestación de los servicios y que generen valor agregado para el usuario.*
- Implica un nivel básico de comunidad, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.



### 6.3. PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

Los principios en los que se fundamentan el Sistema de gestión de la Calidad son:

- Enfoque al usuario: toda institución depende los usuarios, por ello, se debe entender sus necesidades y satisfaciendo sus necesidades.
- Liderazgo: cumplimiento de los objetivos de la calidad, requiere que la alta dirección conduzca a la mejora continua.
- Participación del personal: todo personal que labora en la entidad, en todos los niveles, es la esencia de la organización, ya que mediante su compromiso posibilita el uso de habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.
- Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



- Enfoque sistémico para la gestión: comprende identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia.
- Mejora continua de la Calidad: la mejora continua del desempeño debe generar una necesidad permanente de elevar los estándares de calidad, humanos y administrativos.
- Toma de decisiones basadas en evidencias: las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

### 6.3.1. Componentes del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, se estructura en función de cuatro componentes:

- Planificación para la calidad: permite definir los objetivos y las políticas generales de calidad, a partir de las cuales se articulan los esfuerzos posteriores de compromiso y participación en el proceso y desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Organización para la calidad: referido al diseño organizacional que permite llevar a cabo las funciones de calidad; la institucionalidad de la calidad se logrará y mantendrá cuando se plasme en una actividad.
- Garantía y Mejora de la calidad: conjunto de acciones que se llevan a cabo para regular y evaluar el desempeño de un servicio brindado en forma continua y cíclica, de manera que la atención prestada sea más efectiva, eficaz y segura posible orientada a la satisfacción del usuario; implica asegurar que se genere, mantenga y mejore la calidad en los servicios brindados.
- Información para la calidad: conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.



### 6.3.2 ESTRATEGIAS:

- Realizar coordinaciones correspondientes con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para su apoyo con la difusión de las actividades.
- Socializar las actividades a desarrollarse con cada una de las Jefaturas Asistenciales / Administrativas para que los trabajadores a su cargo tengan conocimiento de las mismas.

### 6.3.3. ACTIVIDADES

- a. Del 12 al 18 de octubre programa oficial de actividades por la semana de la calidad.
- b. Reconocimiento a un representante por servicio, área o unidad que reúna los requisitos de brindar una atención con calidad según las bases estipuladas.
- c. La difusión interna y externa estará a cargo de la Oficina de Imagen Institucional

## 7. RESPONSABILIDAD

Unidad de Gestión de la Calidad

- Realizar el seguimiento del cumplimiento de las actividades establecidas en el presente plan.
- Asegurar la adecuada difusión del Plan en los distintos Departamentos, Servicios, Unidades, Áreas, etcétera.

### 7.1. Lugar y fecha

- **Lugar** : Hospital San José del Callao
- **Fecha** : 2° semana de octubre del 2023
- **Hora** : 11:00 a.m. a 13:00 horas



**Programa para la Semana de Gestión de la Calidad  
Octubre 2023**

<b>DÍA 12 DE OCTUBRE DE 2023 (PRESENCIAL)</b>		
<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
10.30 A 11.00	INGRESO DE PARTICIPANTES	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
11.00 A 11.15	BIENVENIDA Y PALABRAS DE INAUGURACIÓN DEL EVENTO	JEFATURA DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
11.15 A 11.25	PRESENTACION DE 1° PONENCIA	MAESTRO DE CEREMONIA
11.25 A 12.10	CONFERENCIA ATENCION AL CLIENTE	CLAD
12.10 A 12.20	PRESENTACION DE 2° PONENCIA	MAESTRO DE CEREMONIA
12.20 A 13.05	CONFERENCIA PSICOLOGIA APLICADA AL USUARIO	MARGOT CHIPANA
13.05 A 13.20	AGRADECIMIENTO Y CIERRE DEL 1ER DÍA	JEFATURA DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

<b>DIA 13 DE OCTUBRE DE 2023 (FISICO Y VIRTUAL)</b>		
<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
11.00 A 11.15	BIENVENIDA	MAESTRO DE CEREMONIA
11.15 A 11.25	PRESENTACION DE 1° PONENCIA	MAESTRO DE CEREMONIA
11.25 A 12.10	CONFERENCIA CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA	Mg. JESISCA GRAÑA
12.10 A 12.20	PRESENTACION DE 2° PONENCIA	MAESTRO DE CEREMONIA
12.20 A 13.05	CONFERENCIA PROCESOS LEAN HEALTHCARE PARA LA MEJORA DE PROCESOS EN SALUD	LIC. LUIS ASMAT BOBADILLA
13.05 A 13.20	AGRADECIMIENTO Y CIERRE DEL 1ER DÍA	JEFATURA DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD



<b>DIA 18 DE OCTUBRE DE 2023</b>		
<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
10.30 A 11.00	INGRESO DE PARTICIPANTES	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
11.00 A 11.15	BIENVENIDA	JEFATURA DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
11.15 A 11.25	PRESENTACION DE 1° PONENCIA	MAESTRO DE CEREMONIA
11.25 A 12.10	CONFERENCIA MEDICION DE LA CALIDAD	PONENTE
12.10 A 13.00	CEREMONIA DE RECONOCIMIENTO AL PERSONAL QUE BRINDA ATENCION DE CALIDAD EN EL HSJ POR AREA SE SERVICIO	MAESTRO DE CEREMONIA - IMAGEN