



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 23 de Diciembre de 2019

VISTO: El Expediente Nº 28561-2019, con el Oficio Nº 348-2019-DCE/HCH, del jefe del Departamento de Consulta Externa, el Informe Técnico Nº 111-OGC-2019-HCH, de la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, y el Informe Nº 1351 -2019-OAJ/HCH, de la jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo I y II de la Ley General de Salud, Ley Nº 26842, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; siendo su protección de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, a través del Decreto Supremo Nº 013-2002-SA, se aprueba el Reglamento de la Ley Nº 26842, Ley del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 503-2012-MINSA, se aprueba la Norma Técnica de Salud Nº 095-MINSA/DGSP-V.01, "Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes", que tiene como finalidad contribuir a mejorar el nivel de salud de la población de adolescentes en el país que reciban la atención integral de salud sobre la base del cumplimiento de los estándares nacionales previamente definidos;

Que, a través de la Resolución Ministerial Nº 464-2011-MINSA, se aprueba el Documento Técnico: "Modelo de Atención Integral de Salud Basado en Familia y Comunidad", cuya finalidad es mejorar el nivel de salud de la población del país y la equidad en el acceso a la atención integral de salud;

Que con Resolución Ministerial Nº 720-2006/MINSA, se aprueba el Modelo de Abordaje de Promoción de la Salud y sus Ejes Temáticos: "Alimentación y Nutrición Saludable", "Actividad Física", "Salud Sexual y Reproductiva", "Higiene y Ambiente Saludable", "Habilidades Para la Vida", "Promoción de la Salud Mental, Buen Trato y Cultura de Paz", cuyos objetivos orientan a generar prácticas y comportamientos saludables;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 850-2016/MINSA, se aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el



cual resulta de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud; estableciendo en el punto 5.4., que los documentos que se emitan tendrán la siguiente denominación según el caso; Normativa Técnica de Salud, Directiva, Guía Técnica o Manuales y Documentos Técnicos;

Que, con Oficio N° 348-2019-DCE/HCH, el jefe del Departamento del Consulta Externa solicita la aprobación del Plan de Mejora de la Calidad 2020 del AADA (Área de Atención Diferenciada del Adolescente);

Que, estando a lo propuesto por el jefe del Departamento del Consulta Externa, la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad; y lo opinado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 1351 -2019-OAJ/HCH;

Con visación del jefe del Departamento del Consulta Externa, de la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, y de la jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con las normas contenidas en el TUO de la Ley N° 27444, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS, Ley de Procedimiento Administrativo General y el Reglamento de Organizaciones y Funciones del Hospital Cayetano Heredia; aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007-MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - **APROBAR**, el Documento Técnico: "Plan de Mejora de la Calidad 2020 del Área de Atención Diferenciada del Adolescente (AADA) - Hospital Cayetano Heredia, el mismo que se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°. - **DISPONER** que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia Estándar del Hospital Cayetano Heredia

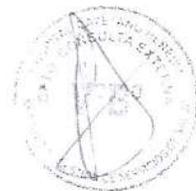
REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.





DOCUMENTO TÉCNICO

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD 2020 DEL AREA DE ATENCIÓN DIFERENCIADA DEL ADOLESCENTE (AADA) – HOSPITAL CAYETANO HEREDIA



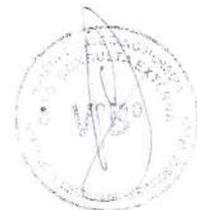


Aida Cecilia Rosa Palacios Ramírez
Directora General del Hospital Nacional Cayetano Heredia

Claudia Ugarte Taboada
Jefe del Departamento de Consulta Externa

Cristina Altamirano Carrasco
Responsable del Área de Atención Diferenciada de Adolescentes

Olga Patricia Polo Ubillús
Marco Antonio Guevara Vilchez
Yolanda Quiroz Gavidia
Equipo Técnico del AADA





La elaboración del presente plan de mejora de la calidad contó con la participación de los siguientes profesionales y técnicos de la salud:

Lic. Cristina Altamirano Carrasco

Responsable del Área de Atención Diferenciada de adolescentes

Médico Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria- Olga Patricia Polo

Ubillús

Médico Asistente y asesora del AADA-HNCH

Técnico Administrativo- Antonio Guevara

Técnico Administrativo- Yolanda Quiroz

Equipo Técnico del AADA

Así como la colaboración que de manera desinteresada desarrollaron los Residentes de la Especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria contribuyendo con ello en la formulación del presente documento técnico:

MR2 Nadia Liz Segovia Cabello

MR2 Efi Isabel Ocmin Lopez

MR2 Ronny Richard Zamudio Alegria

MR3 Greyssy Betty Polo Macedo





INDICE

- I. Introducción
- II. Finalidad
- III. Objetivos
 - III.1 Objetivo general
 - III.2 Objetivos específicos
- IV. Base legal
- V. Ámbito de aplicación/Alcance
- VI. Contenido
 - VI.1 Definiciones operativas
 - VI.2 Estrategias
 - VI.3 Actividades
 - VI.4 Evaluación
- VII. Responsabilidades





I. INTRODUCCIÓN

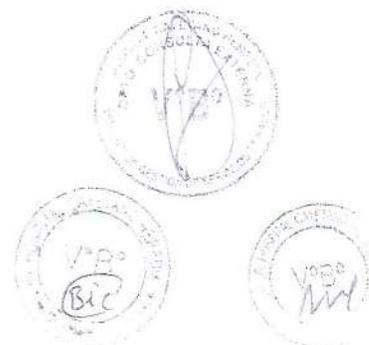
En el Perú, los adolescentes representan la quinta parte de la población total. El contexto social actual está caracterizado por cambios drásticos en las esferas: familiar (estructura y dinámica), educativa, informática, económica y política, lo que hace del paso por la adolescencia una tarea difícil, ya que los elementos de soporte y protección, en la mayor parte de casos, no responden a las necesidades de los adolescentes, constituyéndose como un grupo social altamente vulnerable.

Las definiciones relevantes de la Calidad de la Atención en Salud es como sigue: "Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios".

Con el presente documento de gestión "Plan de Mejora de la Calidad 2020 del Área de Atención Diferenciada del Adolescente – Hospital Cayetano Heredia", se busca brindar una atención de calidad, accesible y equitativa a los y las adolescentes, cumpliendo de esta manera con los criterios y estándares de los servicios diferenciados, y además con los lineamientos de política que tienen entre sus principales objetivos garantizar los derechos humanos de las y los adolescentes en salud, disminuir sus condiciones de vulnerabilidad, disminuir las brechas e inequidades a los servicios de salud y por tanto disminuir la mortalidad y morbilidad.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar el nivel de salud de la población de adolescentes del cono norte y que acuden al Hospital Nacional Cayetano Heredia, a través de una atención integral de salud con calidad sobre la base del cumplimiento de los estándares y criterios de evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes.





III. OBJETIVO

III.1 Objetivo general

Contribuir a mejorar la calidad de atención para los usuarios externos a través del Plan de Mejora Continua de la Calidad del Área de atención Diferenciada para el Adolescente (AADA) del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

III.2 Objetivos específicos

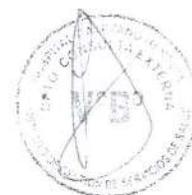
III.2.1 Contar con Recursos Humanos en Salud competentes, idóneos y organizados para brindar una Atención Integral de calidad en el marco de las necesidades de las y los adolescentes.

III.2.2 Brindar una Atención Integral de Salud a las y los adolescentes en especial de aspectos preventivos y de atención de riesgos a través de actividades Intra y Extramurales.

III.2.3 Proporcionar un servicio oportuno, seguro y continuo a las y los adolescentes centrado en la solución de sus problemas de salud.

IV. BASE LEGAL

- N° 26842 Ley General de Salud
- N° 27337 Código de los Niños y Adolescentes.
- Ley n° 30362. Ley que eleva a rango de ley el Decreto Supremo n° 001-2012-MIMP y declara de interés nacional y preferente atención la asignación de recursos públicos para garantizar el cumplimiento del plan nacional de acción por la infancia y la adolescencia - PNAIA 2012-2021
- Decreto Supremo N° 013-2002-SA, aprueba el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
- Decreto Supremo N° 004-2003-SA, aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.
- RM N° 503 – 2012 – MINSa, aprueba la NTS N° 095-MINSa/DGSP-V.01: “Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescente”





- Plan estratégico Institucional 2012-2016 Hospital Nacional Cayetano Heredia. Oficina ejecutiva de Planeamiento estratégico.
- R.M. N°464-2011 MINSA Aprueba el Documento técnico: "Modelo de Atención Integral de Salud Basado en Familia y Comunidad".
- RM N° 328-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Centros de Desarrollo Juvenil, un Modelo de Atención Integral de Salud para Adolescentes"
- R.M. N° 720-2006/MINSA Aprueba el Modelo de Abordaje de Promoción de la Salud y sus ejes temáticos: "Alimentación y Nutrición Saludable", "Actividad Física", "Salud Sexual y Reproductiva", "Higiene y Ambiente Saludable", "Habilidades Para la Vida", "Promoción de la Salud Mental, Buen Trato y Cultura de Paz". ama de Familias y Viviendas Saludables.
- RM N° 107-2005-MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Lineamientos de Política de Salud de los/las Adolescentes".
- RM N° 633-2005/MINSA, que aprueba la NT N° 034-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica para la Atención Integral de Salud Etapa de Vida Adolescente".
- R.M. N°111-2005/MINSA, que Aprueba los "Lineamientos de Política de Promoción de la Salud".
- RM N° 751-2004/MINSA, que aprueba la N.T. N°018 2005 MINSA-DGSP Norma técnica del Sistema de Referencia y Contrareferencia de los establecimientos del Ministerio de salud.

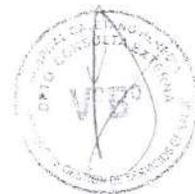
V. AMBITO DE APLICACIÓN/ALCANCE

El presente Plan de Mejora de la Calidad es de aplicación para el Equipo Técnico del AADA y tendrá el alcance para el área de atención a las y los adolescentes del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

VI. CONTENIDO

VI.1 Definiciones operativas

VI.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular





brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector y a sus dependencias públicas y privadas del nivel nacional, regional y local en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

VI.1.2 Gestión de la Calidad: Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad, y se lleva a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

VI.1.3 Proyecto de Mejora: Son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.

VI.1.4 Autoevaluación: Es aquella evaluación obligatoria y que se realiza dos veces al año aplicando los criterios y estándares de evaluación de servicios diferenciados de atención integral en salud para adolescentes.

VI.1.5 Seguridad del paciente: Reducción y mitigación de actos inseguros dentro del sistema de salud a través del uso de las mejores prácticas que aseguren la obtención de óptimas resultados para el paciente.

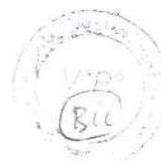
VI.2 Estrategias

VI.2.1 Apoyo y Compromiso de la Dirección General

VI.2.2 Capacitación al Equipo Técnico del AADA

VI.2.3 Desarrollar investigación operativa en calidad

VI.2.4 Mención de indicadores de calidad y retroalimentación de resultados





VI.3 Actividades

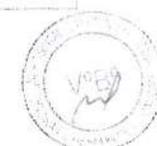
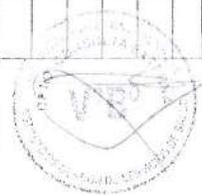
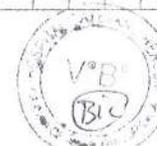
PLAN DE ACCIÓN DE IMPLEMENTACION DE CAMBIOS																					
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	RESULTADO/ PRODUCTO	METAS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA												PRESUPUESTO		
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL AADA DEL HNCH.	Contar con Recursos Humanos en salud competentes, idóneos y organizados para brindar una Atención Integral de calidad en el marco de las necesidades de las y los adolescentes.	Autoevaluación y supervisión del desempeño de los Recursos Humanos.	Evaluar el desempeño del equipo multidisciplinario del AADA.	Equipo multidisciplinario evaluado.	100% del personal capacitado.	Lic. Cristina Altamirano	X							X				Ver POA			
			Evaluar la asistencia a cursos, talleres de capacitación.	Informe semestral de las capacitaciones.	2 informes anuales.	Lic. Antonio Guevara	X								X				Ver POA		
			Elaborar el Plan de Capacitación continua del equipo multidisciplinario.	Plan de Capacitación del equipo multidisciplinario.	1 Plan de capacitación anual.	Dra. Patricia Polo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ver POA	
		Gestionar el Plan de Mejora de la calidad de la atención y mejorar el servicio diferenciado del adolescente.	Elaborar el Plan de Mejora de la calidad.	Plan de Mejora de la calidad.	1 Plan de Mejora de la Calidad.	Lic. Yolanda Quiroz	X													Ver POA	
			Operativizar el buzón de sugerencias.	Procesamiento de quejas y sugerencia de los usuarios.	100% de las quejas y sugerencias de los usuarios gestionadas.	Lic. Yolanda Quiroz	X								X					Ver POA	
			Realizar el análisis de las encuestas a los usuarios en el servicio.	Informe del análisis de las encuestas a los usuarios.	1 Informe anual.	Lic. Yolanda Quiroz			X											Ver POA	
			Gestionar la mejora del consultorio de atención con criterios de oportunidad, calidad y confort que ofrezcan privacidad y confidencialidad.	Informe de la gestión para implementación y mejora del consultorio de atención.	2 Informes de gestión elaborados	Lic. Cristina Altamirano	X													Ver POA	
		Identificar las conductas de riesgo de las y los adolescentes.	Identificar, evaluar y actuar sobre los riesgos de las/ los adolescentes.	Informe mensual del estado de salud y factores de riesgo en los adolescentes de las I. E. / HCOP con factores de riesgo detectados e intervenidos.	7 Informes año del estado de salud y factores de riesgo en los y las adolescentes de las I. E. / 100% de las HCOP cuentan con factores de riesgo identificados e intervenidos.	Dra. Patricia Polo			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Ver POA	
					Desarrollar actividades preventivas que responden a riesgos sociales para los adolescentes con las instituciones o redes de apoyo de acuerdo al POA.	Informe de las actividades de prevención y promoción en los adolescentes.	7 Informes anuales de las actividades de prevención y promoción realizadas en las I. E.	Dra. Patricia Polo			X	X	X	X	X	X	X	X	X		Ver POA

Plan de Mejora de la Calidad del Área de Atención Diferenciada del Adolescente 2020



PLAN DE ACCION DE IMPLEMENTACION DE CAMBIOS

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	RESULTADO/ PRODUCTO	METAS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA												PRESUPUESTO		
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL AADA DEL HNCH.	Brindar una Atención Integral de Salud a las y los adolescentes en especial los aspectos preventivos y atención del riesgo a través de actividades Intra y Extramurales.	Mejorar la calidad de los servicios de atención integral de los y las adolescentes.	Elaborar el Plan operativo anual.	Plan Operativo.	1 Plan Operativo Anual.	Lic. Cristina Altamirano	X												Ver POA		
			Elaborar Banner con la cartera de servicios para adolescentes.	Banner con la cartera de servicios para los adolescentes.	1 Banner.	Lic. Antonio Guevara	X													Ver POA	
			Contar con la HCOP para la atención integral del Adolescente.	HCOP en todas las atenciones.	100% de atendidos con HCOP.	Dra. Patricia Polo	X														Ver POA
			Desarrollar el PAIS en los usuarios.	Adolescentes cuentas don PAIS documentado.	80% de adolescentes usuarios cuentan con PAIS completo.	Dra. Patricia Polo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ver POA
			Contar con Historias Clínicas completas.	Historias clínicas completas.	100% de Historias clínicas completas	Lic. Yolanda Quiroz	X														Ver POA
			Desarrollar el trabajo de investigación en el marco de las normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes.	Informe de los resultados del trabajo de Investigación.	1 Informe de Investigación.	Dra. Patricia Polo			X										X		Ver POA
			Mejorar el sistema de citas, que registre y evalúe el tiempo de espera.	Cuaderno de citas, con la hora de atención.	1 Cuaderno de citas.	Lic. Yolanda Quiroz	X							X							Ver POA
	Mejorar la coordinación y el seguimiento de las y los adolescentes.		Gestionar con el Primer nivel de Atención el desarrollo de la visita domiciliaria en adolescentes de alto riesgo..	Acta de reuniones con los Jefes del Primer nivel de atención para seguimiento de los adolescentes en riesgo.	Actas de reuniones elaboradas (a demanda).	Lic. Cristina Altamirano.	X												Ver POA		
			Solicitar los insumos, materiales y equipos para la realización de actividades extramurales.	1 Informe de gestión del Presupuesto de insumos, materiales y equipos para las actividades extramurales.	1 Informe de gestión del presupuesto elaborado.	Lic. Cristina Altamirano	X													Ver POA	
			Participar de reuniones multisectoriales.	Acta de compromisos por parte de las redes multisectoriales.	Actas de compromiso elaboradas (a demanda).	Lic. Cristina Altamirano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ver POA	
			Realizar reuniones de articulación de trabajo con las instituciones Educativas.	Acta de reunión con los Directores de las Instituciones Educativas a intervenir..	Actas de compromiso elaboradas (a demanda).	Lic. Cristina Altamirano			X			X						X		Ver POA	
			Actualizar el directorio.	Cuaderno de Directorio telefónico de las Instituciones..	1 Cuaderno de Directorio Telefónico	Lic. Cristina Altamirano	X														Ver POA





VI.4 Evaluación

Para garantizar el cumplimiento del presente plan se realizará el seguimiento semestral con el informe correspondiente y de acuerdo a los siguientes indicadores establecidos:

- Porcentaje de avance de acuerdo a la NTS N° 095-MINSA/DGSP-V.01: "Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescente".
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo.

VII. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del plan de mejora de la calidad 2020 del Área de atención Diferenciada del Adolescente (AADA) del Hospital Nacional Cayetano Heredia, estará a cargo de la Responsable del AADA, y del equipo técnico.

Cabe resaltar que dicha responsabilidad no podrá ser cumplida en su totalidad de no contar con el apoyo económico y logístico requeridos.

