



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 14 de agosto de 2020

**VISTO** los el Oficio Nº 134 y 160-OGC-2020-HCH, de fecha 10 de agosto de 2020, de la Oficina de Gestión de la Calidad, sobre aprobación del Plan de Autoevaluación del Hospital Cayetano Heredia 2020, y;

### CONSIDERANDO:

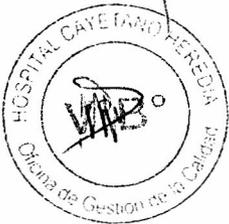
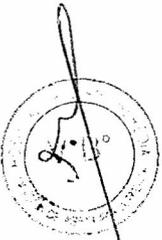
Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley General de Salud, disponeñ que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Por lo que su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo VII del Título Preliminar de la norma citada en el párrafo precedente, establece que el Estado promueve el aseguramiento universal y progresivo de la población para la protección de las contingencias que pueden afectar su salud y garantiza la libre elección de sistemas previsionales, sin perjuicio de un sistema obligatoriamente impuesto por el Estado para que nadie quede desprotegido;

Que, los numerales 1) y 3) del artículo 3 del Decreto Legislativo Nº 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, disponen como ámbito de competencia del Ministerio de Salud, entre otras, la salud de las personas, y las epidemias y emergencias sanitarias;

Que, el artículo 4º de la Ley precitada señala que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva;

Que, los literales a) y b) del artículo 5 del Decreto Legislativo Nº 1161, modificado por la Ley Nº 30895, señalan que son funciones rectoras del Ministerio de Salud: formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación, rehabilitación en salud y buenas prácticas en salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno; y, dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, la gestión de los recursos del sector; así como para el otorgamiento y reconocimiento de derechos, fiscalización, sanción y ejecución coactiva en las materias de su competencia;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 39-2020-MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCov, el cual tiene por finalidad reducir el impacto sanitario, social y económico en el país ante el riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCov.

Que, la evaluación interna también denominada autoevaluación, brinda a la Alta Dirección del Hospital Cayetano Heredia, un diagnóstico general de la Institución, permitiendo identificar los problemas o debilidades que afectan a la organización, las cuales se constituirán en una oportunidad de mejora, para luego desplegar acciones de mejora a ejecutarse durante el presente año;

Que, el literal i) del artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia, dispone que la Dirección General está a cargo de un Director General y tiene como una de sus funciones expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia;

Estando a lo peticionado, por la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad a través de los Oficios N° 134 y 160-OGC-2020-HCH;

Con la visación de la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - APROBAR el Plan de Autoevaluación del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2020, el mismo que se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°. - ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Cayetano Heredia, adopte las acciones administrativas para el cumplimiento del presente Plan.

Artículo 3°. - 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.

- ( ) ACPR/BIC/bic.
- DISTRIBUCIÓN:
- ( ) DG
- ( ) OGC
- ( ) OAJ.



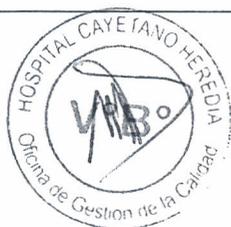
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

DR. AIDA CECILIA PALACIOS RAMÍREZ  
DIRECTORA GENERAL  
C.M.P. 23579 R.N.E. 9834

**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA**

**PLAN DE  
AUTOEVALUACIÓN DEL  
HOSPITAL  
CAYETANO HEREDIA  
2020**

**Lima, 2020**



Dra. Aida Ramirez Palacios  
Directora General  
Hospital Cayetano Heredia

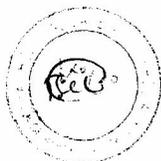
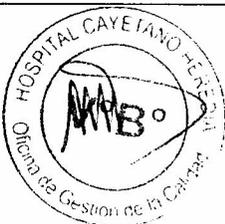
Dr. Juan Carlos Quispe Cuba  
Director Adjunto  
Hospital Cayetano Heredia

Mg. Marlene Inés Huaylinos Antezana  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

## **EVALUADORES INTERNOS**

Evaluadores Internos

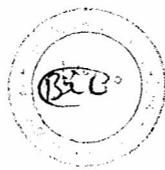
Dr. Ana Beatriz Bustamante Rufino  
Mg. Marlene Inés Huaylinos Antezana  
Mg. Nélida Romero Flores  
Lic. Ana Graña Espinoza  
Lic. Elia Nerida Cornelio Bustamante  
Mg. Obst. Guadalupe Olinda Ríos De los Ríos  
Mg. María Lourdes Díaz Caramutti  
Lic. Ela Vitor Sánchez  
Lic. Mirtha Adriana Aburto Quispe  
Dr. Juan Carlos Ismodes Aguilar  
Lic. Cecilia Luis Miranda  
Lic. Nancy Pecho Nuñez  
Lic. Nerida Jaco Valentín  
Tec. Adm. Yolanda Quiróz Gavidia  
Lic. María Elena Aguirre Jará  
Lic. Marlene Caffo Marruffo  
Lic. Pilar Yovera Ancajima  
Lic. Mela Rojas Solier  
Lic. Lourdes Nieto Castellanos  
Lic. María Esperanza Valverde



**PLAN DE AUTOEVALUACIÓN DEL HOSPITAL  
CAYETANO HEREDIA AÑO 2020**

**Índice**

I.- Introducción .....	04
II.- Justificación.....	05
III.- Alcance .....	06
IV.- Base Legal .....	06
V.- Objetivos .....	07-
VI.- Metodología.....	07-08
VII.- Equipo de Evaluadores Internos .....	09
VII.- Cronograma de actividades .....	10-12



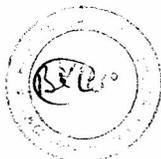
## I.- INTRODUCCIÓN

La acreditación, definida como un *«Proceso de evaluación externa, periódico, 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 un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo».*

Para iniciar el proceso de acreditación, las instituciones hospitalarias deben realizar en primer lugar la autoevaluación, pues es la fase inicial de la evaluación del proceso de acreditación en la cual los establecimientos de salud que cuentan con un equipo institucional de evaluadores internos. Este proceso de la autoevaluación, es el reconocimiento de la institución hospitalaria sobre el cumplimiento de los estándares, en base a la Norma Técnica de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. El elemento fundamental de mejoramiento de la calidad contenido en la acreditación, es el proceso de reflexión interna de la institución centrado en los resultados de la atención a los usuarios.

Es importante señalar que los estándares del proceso de acreditación se orientan a la mejora del proceso y al resultado de la atención directa al usuario y evalúan a la institución en forma integral. En este caso se tiene que evaluar los macroprocesos gerenciales, prestacionales y de apoyo. Cada macroproceso cuenta con estándares y cada estándar tiene criterios preestablecidos...

De otro lado en el contexto actual de la pandemia del coronavirus, la ejecución del proceso de la autoevaluación será limitada. Sin embargo se presenta el plan de autoevaluación a fin de que la Dirección General evalúe la operatividad de dicho proceso, ya que los actores son todos los jefes y trabajadores de la institución.



## II.- JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Salud ha dispuesto, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, la realización del proceso de acreditación como una exigencia para todos los establecimientos de salud a nivel nacional. Dicho proceso se ejecutará en el marco de la *Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la NST N° 50-MINSA-DGSP: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"*. Esta norma técnica señala dos fases claramente definidas durante el proceso. La primera que corresponde a la evaluación interna y la segunda que consiste en una evaluación externa.

La autoevaluación tiene como finalidad garantizar a los usuarios y al sistema de salud, que los prestadores de salud cuentan con capacidades para brindar una atención de salud con calidad, contribuyendo así a mitigar las fallas atribuibles a los procesos de los servicios de salud, de esta manera se busca que los prestadores de salud opten por una entrega estandarizada de servicios de salud, que permita una mayor satisfacción de los usuarios y la construcción de una cultura de calidad en salud.

La evaluación interna también denominada autoevaluación, brinda a la Alta Dirección del hospital un diagnóstico general de la institución, permitiendo identificar los problemas o debilidades que afectan a la organización, las cuales se constituirán en una oportunidad de mejora, para luego desplegar acciones de mejora a ejecutar durante el presente año.



### III.- OBJETIVO

#### **Objetivo General:**

- ✓ Evaluar el cumplimiento de los estándares y criterios de los diferentes macroprocesos establecidos según la normatividad vigente.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Identificar oportunidades de mejora que afectan la calidad de los servicios a los usuarios del Hospital Cayetano Heredia, a través de la aplicación de los estándares de la Norma Técnica de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- ✓ Promover una cultura de calidad en los servicios de atención al usuario del Hospital Cayetano Heredia, a través de mecanismos de autoevaluación.
- ✓ Facilitar en la toma de decisiones gerenciales a través de los resultados del proceso de autoevaluación institucional.

### IV.- ALCANCE

El proceso de autoevaluación será de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas tales como, direcciones, departamentos finales e intermedios, Oficinas Administrativas, del Hospital Cayetano Heredia.

### V.- BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, "Ley General de Salud".
2. Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud"
3. D. Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
4. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
5. Resolución Ministerial N° 456 -2007/MINSA que aprueba la NST N° 050-MINSA/DGSP-V.02: Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
6. Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del HNCH.
7. Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA "Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo



## VI.- METODOLOGÍA DE LA AUTOEVALUACIÓN

### Técnicas de evaluación

El equipo de evaluadores internos del HCH utilizará diversas técnicas, tales como:

- ✓ Verificación de documentos
- ✓ Observación directa de los procesos
- ✓ Entrevistas
- ✓ Muestreo
- ✓ Encuestas
- ✓ Auditorías de registros médicos

### Instrumento a utilizarse

El instrumento que se empleará durante la auto-evaluación será el listado de estándares de acreditación, el cual contiene los estándares, atributos relacionados, referencias normativas y criterios de evaluación que consta de 21 macroprocesos.

### Proceso de ejecución

La metodología de trabajo del día a día en el periodo de la ejecución de la autoevaluación será la siguiente:

- Visita de las instalaciones por el equipo evaluador.
- Despliegue de las técnicas de evaluación.
- La evaluación se realiza mediante la visita a los diferentes servicios verificando los estándares señalados.
- El proceso de ejecución de la autoevaluación se hará con la presencia de los jefes de departamentos y oficinas o persona a quien delegue la responsabilidad de atender a los evaluadores internos para el sustento de cada criterio a evaluarse.
- Cada equipo de evaluadores internos al término del día de la evaluación se reunirá para revisar los estándares evaluados a fin de encontrar puntos de retroalimentación en conjunto.
- El equipo de acreditación y el evaluador líder será el responsable del monitoreo, supervisión del proceso de la ejecución de la autoevaluación.
- Con respecto al procesamiento de datos, análisis de resultados y elaboración del Informe preliminar estará a cargo de evaluador líder y equipo de acreditación.
- La revisión y corrección de informe preliminar será en conjunto con todos los evaluadores internos.
- Finalmente, el Equipo de Acreditación hará la presentación de los resultados ante autoridades del Hospital Cayetano Heredia.



**VII.- EQUIPO DE AUTOEVALUADORES INTERNOS 2020 DEL HOSPITAL  
CAYETANO HEREDIA**

Nº	MACROPROCESOS	Evaluadores Internos	Nº EQUIPO
2	Gestión de Recursos Humanos	Lic. Mela Esperanza Rojas Solier Mg. Nérida Leonor Romero Flores T.M. Cleofe del Pilar Yovera Ancajima	1
6	Control de la Gestión y Prestación		
3	Control de la Gestión de la Calidad	Lic. Ela Maria Vitor Sánchez	2
22	Gestión de Equipos e Infraestructura	Lic. Mirtha Adriana Aburto Quispe	
4	Manejo de Riesgos en la Atención	Mg. Obst. Guadalupe Olinda Ríos de los Ríos Lic. María Esperanza Valverde Gonzales	3
5	Gestión de Seguridad Ante Desastres	Mg. Marlene Inés Huaylinos Antezana Mg. María Lourdes Díaz Caramutti	4
1	Direccionamiento		
10	Atención de Emergencia		
13	Apoyo al Diagnostico y Tratamiento	T.M. Cecilia Luis Miranda	5
15	Referencia y Contrareferencia	Lic. Lourdes Nieto Castellanos	
11	Atención Quirúrgica	Lic. Ana Beatriz Rosario Graña Espinoza	6
18	Descontaminación, Limpieza, Desinfección, Esterilización	Lic. Elia Nérida Cornelio Bustamante	
9	Atención de Hospitalización	Dra. Ana Beatriz Bustamante Rufino Lic. María Lourdes Díaz Caramutti	7
12	Docencia e Investigación	Dr. Juan Carlos Ismodes Aguilar Lic. Marlene Esperanza Caffo Marrufo	8
19	Manejo del Riesgo Social		
14	Admisión y Alta	Lic. Maria Elena Aguirre Jara Tec. Adm. María Yolanda Quiroz Gavidia	9
17	Manejo de la Información		
7	Atención Ambulatoria		
16	Gestión de Insumos y Materiales	Lic. Nancy Isabel Pecho Nuñez Lic. Nérida Vitalia Jaco Valentín	10
21	Gestión del Medicamento		
20	Nutrición y Dietética		





N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12	Emitir Documentaciones a los Jefes para otorgar las facilidades a los evaluadores internos para el proceso de la autoevaluación	Dirección General																X								
13	Reunión de apertura: Reunión general con los jefes de las diferentes unidades orgánicas para el inicio de la autoevaluación del año 2020	Dirección General																X								
14	Emitir Documentaciones a los Jefes para otorgar las facilidades a los evaluadores internos para el proceso de la autoevaluación.	Dirección General																X								
15	Interacción de los autoevaluadores internos con las jefaturas de los servicios.	Equipo de evaluadores internos																X								
16	Ejecución de la autoevaluación	Equipo de evaluadores internos																	X	X	X	X				
17	Supervisión y monitoreo de los procesos de la autoevaluación.	Equipo de Acreditación y evaluador líder																	X	X	X	X				
18	Consolidación de los informes parciales.	Evaluadores internos y evaluador líder																					X	X		
19	Procesamiento de datos.	Equipo de Acreditación																						X		





REUNION DEL EQUIPO DE ACREDITACION DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

FECHA: 06 DE OCTUBRE del 2020

Hora de inicio: 10:30 am

Hora de término: 12:10horas

AGENDA:

- ✓ Proceso de la autoevaluación 2020

PARTICIPANTES

Dra. Aida Palacios Ramirez  
Dr. Juan Carlos Quispe Cuba  
Mg. Marlene Huaylinos Antezana  
Dr. Angel Iribari Poicon

Directora General del Hospital Cayetano Heredia  
Director Adjunto del Hospital Cayetano Heredia  
Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad .  
Asesor de la Dirección General

INFORMES

10.40am se inicia la reunión, con la presencia de la Directora General Aida Palacios Ramirez quien solicita abordar el tema de la autoevaluación 2020, en el contexto de la pandemia del COVID- 19, ver nuestra capacidad instalada para la ejecución del citado proceso.

Acto seguido la Mg. Marlene Huaylinos Antezana informa que actualmente en la Oficina de Gestión de Calidad cuenta con solo un profesional para abordar aspectos técnicos en la ejecución de la autoevaluación 2020, ya que 04 profesionales que estaban en la modalidad de terceros dejaron de laborar por el tema de la pandemia y disponibilidad presupuestal. Aunado a ello manifiesta que los evaluadores internos capacitados que han participado a lo largo de todos los años en el proceso de la autoevaluación, el 65% se encuentra en cuarentena\* por comorbilidad, edad y descanso médicos por haber enfermado de COVID. El 25% de los auto evaluadores internos se encuentran haciendo labores asistenciales por falta de personal, lo cual han manifestado la limitación del tiempo para el desarrollo del mismo. Solo quedaría el 10% de los auto evaluadores internos disponibles para realizar la respectiva autoevaluación, lo cual sería imposible abarcar los 21 macroprocesos. Por lo que enfatiza que es poco viable cumplir con este proceso. De otro lado es importante hace notar

Dr. Quispe refiere que el contexto es un poco complicado su desarrollo, en primer lugar porque no se cuenta con los recursos para el despliegue del proceso y en segundo lugar las jefaturas propiamente dichas han sido reemplazados como jefe de operaciones, siendo su atención principal el de lidiar diariamente con la mejora de los procesos de atención del paciente COVID y no COVID.

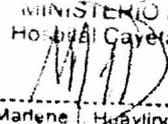
Dra. Aida Palacios Ramirez refiere que actualmente el hospital ha cambiado ya que los diversos servicios han sido acomodados para la atención de los pacientes Covid-19, tal es así que en el ambiente de cirugía A y Cirugía B, medicina a y b han sido ocupados por los pacientes covid. Situación que nos ha llevado a coordinar con el Instituto Noguchi para llevar a los pacientes no covid de las especialidades de medicina, cirugía que ingresan por emergencia, el cual diariamente hay situaciones que resolver para garantizar la atención.

Dr. Juan Carlos Quispe. refiere que en el escenario actual se hace difícil la realización de una autoevaluación con toda la rigurosidad que exige la norma por lo siguiente: 1) priorización absoluta de actividades para el manejo Covid en el hospital 2) El escenario de la pandemia conlleva a una reconfiguración de la organización de los servicios de salud dentro del hospital. Tales como: suspensión de la Consulta Externa, Suspensión de las cirugías electivas, reorientación de camas no COVID hacia camas COVID, y los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento con atención exclusiva a todo lo que es COVID en mayor proporción. 3) La falta constante de recursos humanos para la atención de los pacientes, pues están latentes los contagios de la enfermedad que también afecta al personal.

ACUERDOS

Los miembros del equipo después de un consenso consideran que la viabilidad para la realización de la autoevaluación 2020 es difícil. Por lo tanto, no se realizará dicha actividad, y no se comunicará del inicio de la autoevaluación a la DIRIS L-N.

 MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
  
DRA. AIDA CECILIA PALACIOS RAMIREZ  
DIRECTORA GENERAL  
C.M.P. 23579 R.N.E. 9834

 MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Cayetano Heredia  
  
Mg. Marlene Huaylinos Antezana  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

 MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
  
DR. JUAN CARLOS QUISPE CUBA  
DIRECTOR ADJUNTO  
C.M.P. 23579 R.N.E. 9834