



INFORME N° 037 A OEI-UI-ST-N° 006A-2014/II-HNCH

A : Dr. Luis Edgardo Dulanto Monteverde
Director General del Hospital Cayetano Heredia

ASUNTO : Solicito elaborar Resolución Directoral de Aprobación del Desarrollo del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Desempeño de Gestión Clínica Enmarcados en Acuerdos de Gestión - SIMEID

FECHA : Lima, 06 de Agosto de 2014

Mediante la presente aprovecho la oportunidad para saludarlo cordialmente y a la vez, remitirle el informe técnico para la aprobación del desarrollo del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Desempeño de Gestión Clínica Enmarcados en Acuerdos de Gestión – SIMEID

ANTECEDENTES:

La eficiencia del modelo de salud debe basarse en unos RRHH capaces y comprometidos, unos Sistemas de Información integrales y ágiles y una gestión eficaz de los distintos procesos cuya combinación permita tomar decisiones oportunas en el momento indicado, en tal virtud el HCH realiza el monitoreo y evaluación de indicadores de desempeño del HCH, en función a sus macroprocesos y procesos en unas hojas de cálculo el cual no le permite hacer comparaciones fácilmente con otras evaluaciones ni hacer mediciones de indicadores ya sea por falta de mantenimiento para los elementos base (usuarios, ups, etc.)

Los sistemas de Monitoreo, evaluación de indicadores deben tener presente los siguientes términos:

- **UPS:** La Unidad Productora de Servicios también puede ser entendido como el departamento. Ejemplo: Consulta Externa, Emergencia, etc.
- **Convenio:** El convenio es el documento en el que se presenta los índices de gestión clínica que se van a evaluar de la UPS o departamento.
- **Procesos Asistenciales:** Considera la estandarización de la práctica clínica y las condiciones mínimas del servicio para funcionar adecuadamente.
- **Procesos de Gestión y Organización de Servicios:** Considera el diagnóstico situacional, análisis de los aspectos de gestión y organización, acciones de calidad, definición de finalidad y objetivos, niveles de eficiencia y calidad a alcanzar, y los mecanismos de control y rendición de cuentas.
- **Procesos de Gestión de la Calidad:** Considera la coordinación con el área de calidad el proceso de acreditación, la estimación de tiempos de espera, la seguridad del paciente, proyectos de mejora continua, la medición de la satisfacción del usuario externo y la medición del clima organizacional.
- **Indicadores de Resultados:** Considera los estándares en calidad y eficiencia de las prestaciones, niveles de eficiencia del servicio y de calidad del servicio reflejado en los indicadores de desempeño clínico y los niveles de gestión avanzado en los servicios de salud.
- **Componentes:** Se tienen 4 grandes grupos llamados componentes, estos son: Asistencial, Gestión y Organización, Gestión de la Calidad y Resultados.
- **Plantilla de listas de chequeo:** Es un conjunto de listas de indicadores de gestión clínica relacionadas a buenas prácticas o estándar de salud.
- **Evaluación:** Es la evaluación de una plantilla de lista de chequeo que se establecen en el convenio y son verificados si se cumplen o no.



- **Fases:** El proceso de evaluación no es una única evaluación sino en hacer una evaluación cada tres (03) meses generalmente, entonces en un año son cuatro (04) evaluaciones y a cada una se le llama fase. Es decir, una evaluación está compuesta generalmente por cuatro (04) fases.
- **Listas:** Los listados de chequeo tienen una estructura jerárquica, se inicia con un componente, este posee un listado de macroprocesos, cada ítem de macroproceso posee un listado de procesos, cada ítem de proceso posee un listado de indicadores de gestión clínica, algunos de estos ítems posee un listado de llamado ficha de ayuda o auxiliar; esta ficha posee ítems de indicadores de buenas prácticas.
- **Proceso de entrada:** Para iniciar una evaluación de una UPS se tiene que tener un convenio y una plantilla de listas de chequeo. Con ellos se puede crear una evaluación, determinar la cantidad de fases (generalmente cuatro), periodo de evaluación, nombre de la evaluación y determinar si es una evaluación oficial o interna.
- **Proceso de salida:** En la aplicación está dada en forma de reportes de comparación y resultados obtenidos de la evaluación.

ANÁLISIS:

Es necesario realizar el desarrollo WEB de un Sistema de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Desempeño de Gestión Clínica Enmarcados en Acuerdos de Gestión – SIMEID con una Base de Datos en SQL server 2008 R2.

El acceso al sistema SIMEID será utilizando una página principal donde ingresara su usuario y password, el usuario tiene que tener sus credenciales para poder ingresar al sistema.



Luego podrá acceder al sistema WEB, como se muestra en la siguiente imagen, esta página principal mostrara los módulos dependiendo del perfil de usuario.



Dependiendo del perfil de usuario se va tener acceso a la "Administración" para el mantenimiento del sistema, es decir, poder crear, modificar y eliminar usuarios, ups, convenios, plantillas de chequeo y evaluaciones.



Para evaluar primero se deberá seleccionar una UPS, luego el Convenio, seguido de la Evaluación y finalmente la fase que se va a evaluar.



Seleccionando la fase N°1 de la evaluación de Consulta Externa.



Luego de seleccionar una evaluación se podrá utilizar los accesos que se muestran en la siguiente imagen, los "Componentes" se utilizan para realizar la evaluación de estos mismos. Luego tenemos las "Matrices" que son tablas con los puntajes ponderados y "Reporte" con los reportes generados por la evaluación.

COMPONENTES

-  Asistencial
-  Gestión y Organización
-  Gestión de Calidad
-  Resultados

MATRICES

-  Asistencial
-  Gestión
-  Calidad
-  Resultado

REPORTE

-  Componentes
-  Macroprocesos
-  Procesos Claves
-  Todos

Módulo de Administración

Algunos usuarios tendrán acceso a la administración y mantenimiento de usuarios, UPS, convenios, plantillas y evaluación.





Para el mantenimiento de usuarios, se podrá crear un nuevo usuario, editar y eliminar.

000020	ARTURO VILLENAR	ARTURO VILLENA PACHECO	Editar	Eliminar
000021	FERNANDO DURAND	FERNANDO DURANO CONCHA	Editar	Eliminar
000022	NENA ESPIHALO	NENA ALICIA ESPIHALO QUINTEROS	Editar	Eliminar
Nuevo Usuario				

En el mantenimiento de las UPS, también se podrá crear una nueva UPS, editar y eliminar. Se tiene un botón que nos lleva a ver el convenio.

000023	SERVICIO SOCIAL	Ver Convenio	Editar	Eliminar
000024	PSICOLOGIA	Ver Convenio	Editar	Eliminar
000025	CIRUGIA	Ver Convenio	Editar	Eliminar
Nueva UPS				

En el mantenimiento de Convenios, se podrá crear, editar y eliminar un convenio. Al momento de crear un nuevo convenio se vincula con la UPS relacionada.

MANUTENIMIENTO DE CONVENIOS

ITEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CONVENIO	SITUACIÓN	EVALUACIÓN	ACCIÓN
1	2014-21	CONVENIO CONSULTA EXTERNA	Convenio Adjunto	GENERADO	Ver Evaluaciones	Editar Eliminar
2	5987	CONVENIO EMERGENCIA 2014	Convenio Adjunto	GENERADO	Ver Evaluaciones	Editar Eliminar
3	6786	CONVENIO DE MEDICINA DE REHABILITACION TEST	Convenio Adjunto	GENERADO	Ver Evaluaciones	Editar Eliminar
Nuevo Convenio						

En el mantenimiento de las plantillas se tendrá una opción de copiado con el cual se puede tener una copia idéntica de alguna otra plantilla y reutilizarla para una UPS que necesite una estructura base.

PLANTILLAS DE ACUERDO DE GESTIÓN

N°	ITEMS	NÚMERO DE ACUERDO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN
1	000001	2014-21	PLANTILLA DE CONSULTA EXTERNA	Copiar Editar Eliminar
2	000002	2014	PLANTILLA DE CIRUGIA	Copiar Editar Eliminar
3	000003	2014	PLANTILLA DE EMERGENCIA	Copiar Editar Eliminar
Nueva Plantilla				



PLANTILLAS DE MACROPROCESOS

N°	ITEMS	ACCIÓN
I.	CONSOLIDADO ACTIVIDADES ASISTENCIALES	<input checked="" type="checkbox"/>
1.1	EL DEPARTAMENTO Y/O UPSS UTILIZA LA METODOLOGIA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL BASADO EN BUENAS PRACTICAS DE ATENCION, MEDIANTE EL USO ADECUADO DE LAS GRUAS DE PRACTICA CLINICA (GPA (MFMQ)) COMO ESTRATEGIA PARA DISMINUIR LA VARIABILIDAD CLINICA Y ELEVAR LOS NIVELES DE CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES, CLARAMENTE PERIODICOS POR LA POBLACION.	
1.2	EL DEPARTAMENTO / UPSS REUNE LAS CONDICIONES MINIMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SERVICIO RELACIONADAS A OFERTA DE SALUD (INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, RECURSOS HUMANOS, MATERIALES E INSUMOS)	
II.	CONSOLIDADO ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	<input checked="" type="checkbox"/>
2.1	EL DEPARTAMENTO / UPSS HA REALIZADO LAS ACCIONES DE PLANIFICACION DE LA GESTION CLINICA	
2.2	EL DEPARTAMENTO / UPSS CUMPLE CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	
2.3	EL DEPARTAMENTO / UPSS REALIZA ACCIONES DE CONTROL DE LA SECCION CLINICA	
III.	CONSOLIDADO ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1	EL DEPARTAMENTO Y/O UPSS TRABAJA EN LA REPRESENTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD HACIA LA CALIDAD DE ATENCION	
IV.	EL DEPARTAMENTO / UPSS ALCANZA ESTÁNDARES EN CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES Y NIVEL AVANZADO DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.1	EL DEPARTAMENTO / UPSS ALCANZA ESTÁNDARES EN CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES	
4.2	EL DEPARTAMENTO / UPSS ALCANZA NIVELES AVANZADO EN GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	

Validar Componentes

PLANTILLA DE PROCESOS

N°	ITEMS	ACCIÓN
1.2	EL DEPARTAMENTO / UPSS REUNE LAS CONDICIONES MINIMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SERVICIO RELACIONADAS A OFERTA DE SALUD (INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, RECURSOS HUMANOS, MATERIALES E INSUMOS)	
1.2.1	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones minimas de funcionamiento adecuado en Pediatría.	OBSERVACIÓN/REVISIÓN DOCUMENTARIA. APLICACION DE LISTA DE CHEQUEO N° 03. CONDICIONES MINIMAS DE FUNCIONAMIENTO EN PEDIATRIA.
1.2.2	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones minimas de funcionamiento adecuado en Ginecología.	OBSERVACIÓN/REVISIÓN DOCUMENTARIA. APLICACION DE LISTA DE CHEQUEO N° 03. CONDICIONES MINIMAS DE FUNCIONAMIENTO EN GINECOLOGIA.
1.2.3	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones minimas de funcionamiento adecuado en Cirugía.	OBSERVACIÓN/REVISIÓN DOCUMENTARIA. APLICACION DE LISTA DE CHEQUEO N° 03. CONDICIONES MINIMAS DE FUNCIONAMIENTO EN CIRUGIA.
1.2.4	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones minimas de funcionamiento adecuado en Medicina.	OBSERVACIÓN/REVISIÓN DOCUMENTARIA. APLICACION DE LISTA DE CHEQUEO N° 03. CONDICIONES MINIMAS DE FUNCIONAMIENTO EN MEDICINA.

Agregar Proceso Padre Nuevo Proceso

PLANTILLA LISTA CHEQUEO

N°	ITEMS	FICHA	ACCIÓN	AGREGAR
0.	CONSOLIDADO GENERAL			Nuevo Item Fijo
	INFRAESTRUCTURA			Nuevo Item Fijo
1	Los ambientes se encuentran adecuadamente iluminados y ventilados			Nuevo Item Fijo
2	Las ventanas están íntegras y limpias			Nuevo Item Fijo
3	Los focos o fluorescentes están operativos y limpios			Nuevo Item Fijo
4	La instalación eléctrica y cableada se encuentra protegida y en buen estado			Nuevo Item Fijo
5	Las instalaciones sanitarias se encuentran en buen estado, operativas y limpias (incluye agua fría y caliente, red para oxígeno, red de aire comprimido, desagüe)			Nuevo Item Fijo

En el mantenimiento de una Evaluación podremos crear una evaluación relacionada a una plantilla.





EVALUACIONES

ITEM	PERIODO	NOMBRE EVALUACIÓN	NOMBRE CONVENIO	NUMERO CONVENIO	SITUACIÓN	ACCIÓN
1	000001	EVALUACION DE CONSULTA EXTERNA	CONVENIO CONSULTA EXTERNA	2014-21	GENERADO	<input type="button" value="Z Plot. Ponderado"/> <input type="button" value="B Elimiar"/> <input type="button" value="Nueva Evaluación"/>

Módulo de Evaluación

El usuario que tengan los permisos puede realizar tanto la evaluación como solo poder ver los resultados de la misma.

CONSOLIDADO ACTIVIDADES ASISTENCIALES

Nº	ESTÁNDAR	VALOR
I.	CONSOLIDADO ACTIVIDADES ASISTENCIALES	77.71
1.1	EL DEPARTAMENTO / UPSS UTILIZA LA METODOLOGIA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL BASADO EN BUENAS PRACTICAS DE ATENCION, MEDIANTE EL USO ADECUADO DE LAS GUIAS DE PRACTICA CLINICA (GPA/MP/MC), COMO ESTRATEGIA PARA MINIMIZAR LA VARIABILIDAD CLINICA Y ELEVAR LOS NIVELES DE CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES, CLARAMENTE PERCIBIDOS POR LA POBLACION	72.93
1.2	EL DEPARTAMENTO / UPSS REUNE LAS CONDICIONES MINIMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SERVICIO RELACIONADAS A OFERTA DE SALUD (INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, RECURSOS HUMANOS, MATERIALES E INSUMOS)	82.49

Nº	PROCESOS CLAVES	VALOR
1.2	EL DEPARTAMENTO / UPSS REUNE LAS CONDICIONES MINIMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SERVICIO RELACIONADAS A OFERTA DE SALUD (INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, RECURSOS HUMANOS, MATERIALES E INSUMOS)-000307	82.49
1.2.1	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones mínimas de funcionamiento adecuado en Pediatría -000159	80.00
1.2.2	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones mínimas de funcionamiento adecuado en Ginecología -000160	83.33
1.2.3	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones mínimas de funcionamiento adecuado en Cirugía -000161	83.33
1.2.4	Los Consultorios Externos del Departamento UPSS cumple con las condiciones mínimas de funcionamiento adecuado en Medicina -000317	83.33

Nº	LISTA DE CHEQUEO	VALOR	SUSTENTO
G.	CONSOLIDADO GENERAL	83.339	
	INFRAESTRUCTURA	100.00	
1	Los ambientes se encuentran adecuadamente iluminados y ventilados	1	🔍
2	Las ventanas están íntegras y limpias	1	🔍
3	Los focos o fluorescentes están operativos y limpios	1	🔍
4	La instalación eléctrica y cableado se encuentra protegida y en buen estado	1	🔍
5	Las instalaciones sanitarias se encuentran en buen estado, operativas y limpias (incluye agua fría y caliente, red para oxígeno, red de aire comprimido, desagüe)	1	🔍
6	Los servicios higiénicos diferenciados para pacientes y el personal del sexo y con insumos para el lavado de manos	1	🔍
7	Extintores operativos y vigentes	1	🔍
8	Cuentan con lavamanos operativos, en buen estado y limpios en cada consultorio, con agua y elementos de secado	1	🔍
9	Las paredes se encuentran pintadas y en buen estado	1	🔍
10	Los pisos son impermeables, antideslizantes, resistentes, secos, libres de grietas, en buen estado y limpios	1	🔍
	MATERIALES E INSUMOS	100.00	
11	Se dispone de materiales e insumos esenciales para la atención. (Ver Ficha N° 01)	1	🔍
12	Se dispone de equipos de telecomunicaciones cercanos	1	🔍
	RECURSOS HUMANOS	50.000	
13	Cuentan con profesionales especialistas para la Atención	0	🔍
14	Cuentan con profesionales de Enfermería para la atención en cantidad suficiente	0	🔍
15	Cuentan con otros profesionales NO médicos para la Atención en cantidad suficiente	1	🔍
16	Cuentan con personal técnico asistencial y administrativo para la Atención en cantidad suficiente	1	🔍

Quitar

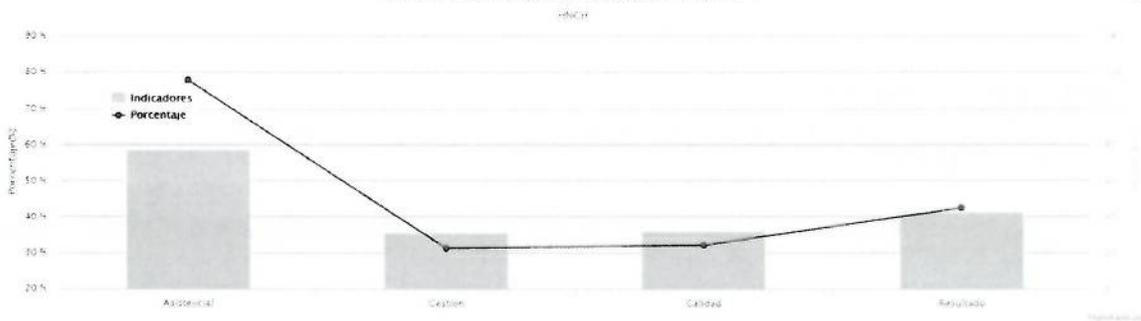
Se podrán observar los reportes de la evaluación.



CONSOLIDADO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA POR COMPONENTE

N°	COMPONENTE	CALIFICACIÓN		
		%	Encaje	Nivel
1	CONSOLIDADO ACTIVIDADES ASISTENCIALES	77.71	2 - B	INTERMEDIO
2	CONSOLIDADO ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	91.17	1 - A	INICIO
3	CONSOLIDADO ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	92.00	1 - A	INICIO
4	EL DEPARTAMENTO / UPSS ALCANZA ESTÁNDARES EN CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES Y NIVEL AVANZADO DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	42.99	1 - A	INICIO
	CONSOLIDADO GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO/UPSS	49.78	1 - A	INICIO

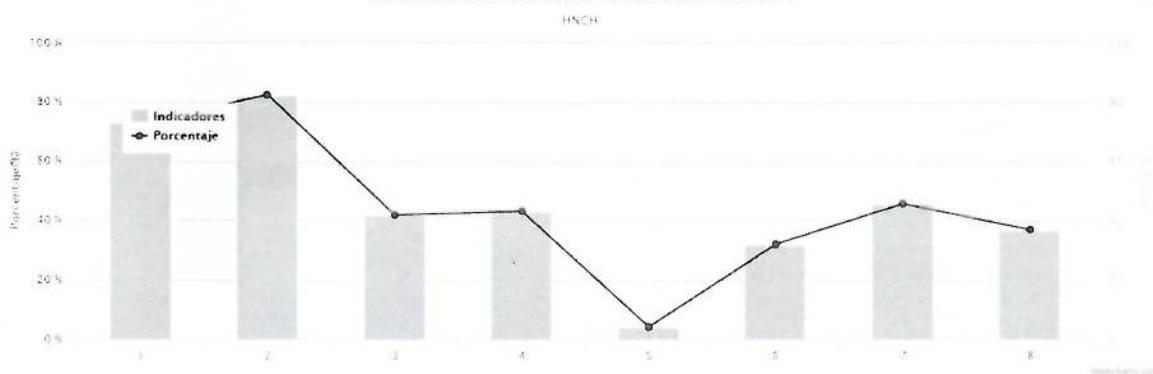
Resultados Consolidados Periodo 2014 Fase N° 1



CONSOLIDADO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA POR MACROPROCESO

N°	COMPONENTE	MACROPROCESO	CALIFICACIÓN		
			%	Encaje	Nivel
1	ASISTENCIAL	EL DEPARTAMENTO Y/O UPSS UTILIZA LA METODOLOGÍA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN MEDIANTE EL USO ADECUADO DE LAS GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA (GPA (IPM)) COMO ESTRATEGIA PARA DISMINUIR LA VARIABILIDAD CLÍNICA Y ELEVAR LOS NIVELES DE CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES, CLARAMENTE PERCIBIDOS POR LA POBLACION	72.93	1 - C	INICIO
2	ASISTENCIAL	EL DEPARTAMENTO / UPSS REUNE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SERVICIO RELACIONADAS A OFERTA DE SALUD (INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, RECURSOS HUMANOS, MATERIALES E INSUMOS)	82.49	2 - C	INTERMEDIO
3	GESTIÓN	EL DEPARTAMENTO / UPSS HA REALIZADO LAS ACCIONES DE PLANIFICACION DE LA GESTIÓN CLÍNICA	41.81	1 - A	INICIO
4	GESTIÓN	EL DEPARTAMENTO / UPSS CUMPLE CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y ORGANIZACION DEL SERVICIO	43.13	1 - A	INICIO
5	GESTIÓN	EL DEPARTAMENTO / UPSS REALIZA ACCIONES DE CONTROL DE LA GESTIÓN CLÍNICA	4.17	1 - A	INICIO
6	CALIDAD	EL DEPARTAMENTO Y/O UPSS TRABAJA EN LA REORIENTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD HACIA LA CALIDAD DE ATENCION	32.00	1 - A	INICIO
7	RESULTADO	EL DEPARTAMENTO / UPSS ALCANZA ESTÁNDARES EN CALIDAD Y EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES	45.71	1 - A	INICIO
8	RESULTADO	EL DEPARTAMENTO / UPSS ALCANZA NIVELES AVANZADO EN GESTIÓN Y ORGANIZACION DEL SERVICIO	36.84	1 - A	INICIO
	CONSOLIDADO GENERAL	CONSOLIDADO GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO/UPSS	49.78	1 - A	INICIO

Resultados Consolidados Periodo 2014 Fase IT





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión de
Servicios de Salud

Hospital Nacional
Cayetano Heredia

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del
Compromiso Climático"

CONCLUSIONES:

Que, siendo necesario la aprobación del desarrollo del Sistema de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Desempeño de Gestión Clínica Enmarcados en Acuerdos de Gestión – SIMEID, con resolución directoral debido a que mejorará el seguimiento y control de los macroprocesos y procesos del HCH.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Se recomienda contar con indicadores de gestión clínica actualizadas.
- ✓ Contar con una matriz de evaluación sometida a un control de calidad.
- ✓ Adecuar los Macroprocesos y Procesos a las buenas prácticas de gestión Clínica.
- ✓ Actualizar e integrar los MAPRO del HCH.
- ✓ Contar con Sistemas de Información Integrado que permita al personal asistencial y administrativo tener herramientas de control para realizar las mejores prácticas.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente.




MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
BACH. JULIO CESAR ORTEGA SALVADOR
JEFE DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA