

Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 04 de octubre de 2023.

VISTOS: El Informe N° 1192-2023-DIRESA-HRM-03 emitido el 29 de septiembre de 2023 por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 204-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 29 de septiembre de 2023 por la Responsable del Área de Planeamiento, el Informe N° 680-2023-DIRESA-HRM/05 emitido el 26 de septiembre de 2023 por la Unidad de Gestión de la Calidad, el Informe N° 039-2023/DIRESA/HRM/05-YYRT emitido el 21 de septiembre de 2023 por el Personal de la Salud – UGC, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

Que, en los numerales I, II, y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo la protección de la salud de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En consecuencia, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", estableciendo los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad en la Atención de los Servicios de Salud; asimismo, tiene por finalidad contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, de la mencionada Resolución Ministerial se extrae que, la calidad tiene diversos conceptos, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud, citando dentro de las más aceptadas la de Avedis Donabedian, que dice: "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario". Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término "médica" no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de "usuario" no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud";

Que, la semana de la calidad es un espacio de cooperación y concertación interinstitucional creado en el año 1991, con el propósito de promover la cultura de la calidad en el Perú compartiendo avances, aprendizajes e información clave sobre los desafíos que se imponen en tiempos de cambio y la manera cómo enfrentarlos con éxito;

Que, mediante Resolución Ejecutiva Directoral N° 174-2016-DRSM-UEHRM/DE, se aprueba el esquema para elaborar planes de las Unidades Orgánicas del Hospital Regional de Moquegua;

Que, a través de Informe N° 039-2023-DIRESA-HRM/05-YYRT de fecha 21 de septiembre de 2023, el Personal de Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, remite ante la Unidad de Gestión de la Calidad el "Plan de Actividades para la Semana de la Calidad", para su respectiva revisión, evaluación y aprobación mediante acto resolutivo.

Que, con Informe N° 680-2023-DIRESA-HRM/05 de fecha 26 de septiembre de 2023, la Unidad de Gestión de Calidad, eleva ante la Dirección Ejecutiva Del Hospital Regional de Moquegua, el "**Plan de Actividades para la Semana de la Calidad**", en concordancia al Informe N° 039-2023-DIRESA-HRM/05-YYRT, que solicito su aprobación mediante acto resolutivo, previa revisión;

Que, mediante Informe N° 204-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN de fecha 29 de septiembre de 2023, la responsable del Área de Planeamiento, evalúa la propuesta y señala que la misma fue elaborada con los contenidos mínimos que establece la Resolución Ejecutiva Directoral N° 174-2016-DRSM-UEHRM/DE, que aprueba el esquema para



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 04 de octubre de 2023.

elaborar planes de las Unidades Orgánicas; por lo que, emite opinión favorable al “Plan de Actividades para la Semana de la Calidad”, señala que, una vez aprobado debe ser monitoreado y evaluado por la Jefatura de la Unidad estructural que lo propone, concluye que se apruebe por el Titular de la Entidad;

Que, a través de Informe N° 1192-2023-DIRESA-HRM-03 de fecha de recepción 29 de septiembre de 2023, la Oficina de Planeamiento Estratégico, otorga visto bueno al “Plan de Actividades para la Semana de la Calidad en el Hospital Regional de Moquegua 2023”, y lo remite a la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua para su aprobación, por lo que recomienda que sea derivado al Área de Asesoría Legal; siendo que, con proveído de fecha de recepción 28 de septiembre de 2023, la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua, requiere al Área de Asesoría Legal, proyecte el acto resolutorio correspondiente;

Que, por otra parte, es preciso traer a colación el Numeral 7.1 del Artículo 7° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que el régimen de eficacia anticipada de los actos de administración previstos en el Artículo 17°, es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público, ni afecte a terceros;

Contando con el visto bueno de la Oficina de Planeamiento Estratégico, de la Unidad de Gestión de la Calidad y con el proveído de Dirección Ejecutiva.

En atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR con eficacia anticipada al 25 de septiembre de 2023, el “PLAN DE ACTIVIDADES PARA LA SEMANA DE LA CALIDAD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2023”, el cual consta de veintiuno (21) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la difusión, monitoreo y evaluación del plan aprobado con la presente resolución.

Artículo 3°.- REMÍTASE copia a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. IBANIA EDITH MAMANI PILCO
C.M.P. 53129 R.NE. 042740
DIRECTORA EJECUTIVA

TEMP/DIRECCIÓN
JLR/VAL
(01) O. ADMINISTRACION
(01) O. PLANEAMIENTO
(01) U.G.C.
(01) ESTADÍSTICA
(01) ARCHIVO

PLAN DE ACTIVIDADES POR LA SEMANA DE LA CALIDAD

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA



**M.E. IDANIA EDITH MAMANI PILCO
DIRECTOR EJECUTIVO
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA**

**M.C. GRACE DIANA REYNOSO HUERTAS
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ELABORADO POR :
REYNOSO HUERTAS, GRACE DIANA
RODRIGUEZ TICONA, YURICO YENNIFER**

2023

INDICE

| | |
|--|---|
| I. INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. BASE LEGAL..... | 3 |
| III. FINALIDAD..... | 4 |
| IV. OBJETIVOS..... | 4 |
| 1. Objetivos General..... | 4 |
| 2. Objetivo Especifico..... | 4 |
| V. RESPONSABLE DE LA FORMULACION DEL PLAN..... | 4 |
| VI. CARACTERIZACION DEL PLAN..... | 4 |
| 1. Identificación de Necesidades..... | 5 |
| 2. Priorización de Necesidades..... | 5 |
| 3. Definición de Actividades..... | 5 |
| VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES..... | 5 |
| VIII. COSTO DEL PLAN..... | 5 |
| IX. BIBLIOGRAFIA..... | 6 |



PLAN DE ACTIVIDADES POR LA SEMANA DE LA CALIDAD

I. INTRODUCCIÓN:

La semana de la calidad es un espacio de cooperación y concertación interinstitucional creado en el año 1991, con el propósito de promover la cultura de la calidad en el Perú compartiendo avances, aprendizajes e información clave sobre los desafíos que se imponen en tiempos de cambio y la manera cómo enfrentarlos con éxito.

Se sabe que la calidad de la atención se demuestra por el grado en que los servicios de salud se brindan a las personas y los grupos de población, de esta manera incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados; sin embargo, actualmente el 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que tuvieron una atención sanitaria con deficiencia en la calidad y el 40% fue debido a que no se utilice el sistema de salud (1).

A nivel nacional se percibe una baja calidad de atención en salud debido a una falta de política en salud pública que contribuya a hacer frente a la problemática de la población, no obstante la visión de la calidad en el Perú es brindar la atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; sensible a los enfoques de género, etapas de vida e interculturalidad; y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social (2).

A nivel regional en el Hospital Regional Moquegua en el Plan anual del 2023 de Gestión de la Calidad se muestra la línea de mejora en cuanto a la acreditación, auditoría de la calidad de atención, seguridad del paciente, satisfacción del usuario externo, clima organizacional y mejora continua; además debido a que el hospital está en proceso de acreditación necesita elevar la dimensión de estructura en calidad teniendo personal capacitado en la gestión y la aplicación de los procesos de la atención(3).

II. BASE LEGAL:

- Ley 26642 — Ley General de Salud.
- Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N°143-2006/MINSA — Se conforma el Comité Técnico para la Seguridad del Paciente.
- Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en salud"
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba NTS N°050MINSA/DGSP V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N°589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
- Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N°502-2016/MINSA que aprueba la NTS N° 029MINSA/DIGEPRES-V.02, "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud".
- Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA "Documento Técnico Metodología para el estudio de Clima Organizacional.V01".
- Resolución Ejecutiva Directoral N° 152-2022-DIRESA-HRM/DE "Plan de Gestión de la Calidad".

III. FINALIDAD:

Incentivar al personal de salud en el mejoramiento continuo de la calidad organizando actividades alusivas a la semana de la calidad 2023 en el Hospital Regional de Moquegua.

IV. OBJETIVOS:**OBJETIVO GENERAL:**

Fortalecer los procesos de atención de los servicios incorporando actividades que ayuden a identificar oportunidades de mejora.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Reconocer el trabajo del departamento y/o Servicios en el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a las líneas de acción de la calidad en el 2023.
2. Capacitar a los profesionales de salud sobre temas de calidad y su importancia.
3. Incentivar el trabajo en equipo y una cultura de humanización en la atención para la mejora de la calidad y un mejor ambiente laboral.

V. RESPONSABLES DE LA FORMULACIÓN:

| Nº | Apellidos y Nombres | Cargo | Correo electrónico |
|----|----------------------------------|-------------------|------------------------|
| 01 | Reynoso Huertas Grace Diana | Personal Médico | gdrh051209@hotmail.com |
| 02 | Rodriguez Ticona Yurico Yennifer | Personal de Salud | yeni_22_17@outlook.com |

VI. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN:**- Identificación de las necesidades:**

Ante la situación de los criterios de autoevaluación del hospital durante el presente año que llegaron al 69% de su cumplimiento, por lo que se determina la necesidad de reforzar la capacitación y el compromiso de los trabajadores de las diferente UPSS, previniendo así los factores que contribuyen mejorar la capacitación en calidad y lograr la acreditación del hospital.

- Priorización de la necesidad:

- En el presente año se requiere capacitar al personal en las líneas de trabajo del sistema de gestión de calidad en la atención al usuario.
- Es necesario reconocer el esfuerzo de los profesionales de salud del hospital a fines que se siga esmerándose en el logro de la acreditación hospitalaria.

- Definición de actividades:

1. Iluminación del frontis del Hospital de color celeste.
2. Programa de capacitación sobre temas de la línea de trabajo de la Calidad en Salud.
3. Participación de "La Ruleta de la Calidad", actividad dirigida a todas las UPSS basado en temas de la línea de trabajo de la Calidad.
4. Cierre de actividades por "La Semana de la Calidad" dirigido a todo el personal de salud.
5. Reconocimientos a UPSS que en el último semestre tengan mejor desempeño en el cumplimiento las líneas de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad.



Yurico Rodríguez Ticona
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP. N° 100794



VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N° | ACTIVIDADES | CRONOGRAMA POR DÍAS | | | | | RESPONSABLES |
|----|---|---------------------|----|----|----|----|---|
| | | Setiembre del 2023 | | | | | |
| | | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | |
| 01 | Iluminación del frontis del hospital | X | X | X | X | X | Lic. Yurico Rodriguez Ticona |
| 02 | Programa de Capacitación | X | X | X | X | X | Lic. Yurico Rodriguez Ticona |
| 03 | La Ruleta de la Calidad | X | X | X | X | X | Lic. Yurico Rodriguez Ticona Lic. Lizeth Calizaya Chambilla |
| 04 | Reconocimiento por el mejor rendimiento al Departamento o Servicio en las líneas de trabajo de Calidad en salud del Sistema de Gestión de Calidad | | | | | X | M.C. Grace Reynoso Huertas M.C. Brenda Gutiérrez Vilca C.D. Melissa Vélez Luna C.D. Marilia Vilca Vera Lic. Yurico Rodriguez Ticona Lic. Lizeth Calizaya Chambilla |
| 05 | Presentación de SKETCH | | | | | X | M.C. Brenda Gutiérrez Vilca C.D. Melissa Vélez Luna Lic. Yurico Rodriguez Ticona |
| 06 | Ceremonia por la Semana de la Calidad | | | | | X | Área de Comunicaciones |
| 07 | Proyección de Video de Gestión de la calidad | | | | | X | Área de Comunicaciones |

VIII. COSTO DEL PLAN:

Para la ejecución del presente plan se solicitará la participación a personas reconocidas de instituciones de salud del MINSa e instituciones externas.

OTROS A CONSIGNAR:

- Para la iluminación del Hospital: Se coordinará con la Unidad de Servicios Generales y Mantenimiento, para su iluminación desde el 25 al 29 de Setiembre.
- Programa de capacitación sobre las Líneas de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad en la atención del paciente (anexo 1).
 - Se coordinará con especialistas de temas de criterios de calidad y el cumplimiento de ellos, se llevará a cabo de forma virtual y presencial.
 - Se tomará un post test de evaluación de grado de satisfacción a los participantes, además de tener en cuenta su asistencia.
 - Se le otorgará al M.E. José María Rivera Chumbes la Resolución Directoral en reconocimiento por impulsar la Seguridad del Paciente a través de la Cirugía Segura.
 - Se le otorgará a los ponentes una constancia de ponencia expedida por el Hospital Regional de Moquegua en agradecimiento a dicha conferencia.
 - Se entregará constancia de participación a los asistentes.
- Para la participación de la Ruleta de la Calidad (anexo 2).
 - Se comunicará a los diferentes Departamentos o Servicios las bases de dicho concurso de conocimientos que son:
 - Día de inicio de participación será desde el día 25 al 28 de este mes.
 - Se hará preguntas relacionadas a las Líneas de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Se calificará:
 - ✓ Respuesta correcta.
 - ✓ Respuesta Incorrecta.
 - El Personal de la Unidad de Gestión de la Calidad será el encargado de hacer las preguntas.
 - Para la premiación, esta se dará evaluando que la respuesta sea correcta.
04. En cuanto al reconocimiento del departamento por el cumplimiento de las Líneas de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (anexo 3).
- Se procederá a realizar la evaluación con los informes de cada departamento en el primer semestre del presente año.
 - Se solicitará la Resolución Ejecutiva Directoral a la Dirección Ejecutiva del hospital para el reconocimiento al departamento o servicio ganador.
05. Para la presentación de SKETCH.
- Se invitará al Jefe del Área de Medicina Física y Rehabilitación, Jefe de Área de Hospital de Día y Jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos para la disponibilidad del personal para realizar dicha actividad.
 - Se coordinará con la Jefatura de cada Servicio para determinar las pautas para la realización de dicha actividad.

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Nota de prensa. Nota de prensa 11 agosto 2020. [Internet]. 2020. [Citado 19 setiembre 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Ministerio de Salud. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. [Internet]. 2020. [Citado 19 setiembre 2022]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf>
3. Ministerio de Salud. Hospital Regional Moquegua. Plan de Gestión de Calidad. [Internet]. 2022. [Citado 19 setiembre 2022]. Disponible en: <http://www.transparencia.hospitalmoquegua.gob.pe/pt/datosgrals/red/2022/RED-0152-2022.pdf>
4. Ministerio de Educación. Guía para la aplicación y elaboración de Rúbricas G-DEP-04. [Internet]. 2020. [Citado 20 setiembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6441/Guia%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20y%20aplicaci%C3%B3n%20de%20r%C3%BAbricas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(Anexo 1)

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

SEMANA DE LA CALIDAD 2023

"SI EL BUEN TRATO QUIERES LOGRAR, CON RESPETO Y EMPATÍA DEBES TRABAJAR"

I. DATOS GENERALES:

1.1 Nombre del Programa Educativo: Curso de capacitación en las líneas de trabajo de la calidad del Hospital Regional Moquegua 2023.

1.2 Total de horas:

Considerar todas las horas requeridas



| Virtual | |
|---------|-------------|
| | Sincrónicas |
| Teorías | 13 |

1.3 Requisitos:

- Personal de Salud del Hospital Regional Moquegua.
- Conocimientos básicos de internet, Google Drive y las sesiones virtuales (meet).



1.4 Población a la que está dirigida:

Personal de salud: Médicos, Odontólogos, Farmacéuticos, Obstetras, Enfermeras, Ingenieros, Abogados, Licenciados en administración, Técnicos del Hospital Regional Moquegua.

1.5 Ponentes:

- M.C. Grace Reynoso Huertas
- M.C. Brenda Gutiérrez Vilca
- M.C Gabriela Ramos Mamani
- M.C. Ally Quispe Benito
- M.E. Mirtha Huertas Fuentes de Reynoso
- M.E. José María Rivera Chumbes
- Dra. Verónica Paredes Rodriguez
- Dr. Félix Manzanares Castañeda
- Lic. Yurico Rodriguez Ticona
- Psic. Sheila Córdova Gonzales
- Ing. Jonathan Añasco Champi
- Est. Mateo Salinas Pauro

Yurico J. Rodriguez Ticona
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP. Nº 100794



1.7 Plataforma:

Plataforma Virtual Meet

1.8 Fecha:

Del 25 al 29 de Setiembre del 2023
De 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



II. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES:

A. Necesidades de Desarrollo Institucional:

A nivel regional en el Hospital Regional Moquegua en el Plan Anual del 2023 de Gestión de la Calidad se muestra la línea de mejora en cuanto a la Acreditación, Auditoría de la calidad de atención, Seguridad del paciente, Satisfacción del usuario externo, Clima organizacional y Mejora continua; además debido a que el hospital está en proceso de acreditación necesita cumplir con la dimensión de estructura en calidad teniendo personal capacitado en la gestión y la aplicación de los procesos de la atención.

Ante la situación de los criterios de autoevaluación del hospital durante el presente año que llegaron a los 69% de su cumplimiento, por lo que se determina la necesidad de reforzar la capacitación y el compromiso de los trabajadores de los diferentes departamentos, previniendo así los factores que contribuyen mejorar la capacitación en calidad y lograr la acreditación del hospital.

B. Necesidades en función al perfil de puesto:

Los profesionales de Salud a capacitar deberán poseer las siguientes características:

- Cuentan con un algún conocimiento sobre la Calidad de atención.
- No tienen conocimientos sobre la Calidad de atención.
- Falta de capacidad de trabajo en un equipo multidisciplinario.

C. Expectativas de los trabajadores:

Los profesionales de Salud a capacitar están interesados en:

- Aplicar debidamente los procesos de las líneas de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad en la atención del paciente.
- Participar activamente en el trabajo en equipo para el cumplimiento de los procesos de Atención en Salud.

III. COMPETENCIAS:

A. Competencia General:

Aplica las normas establecidas en las diferentes líneas del sistema de gestión de la calidad en la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos en dichos documentos para la atención en salud.

B. Competencias Específicas:

- Conoce los procesos y procedimientos establecidos según las normas de salud para el buen desempeño laboral.
- Realiza su trabajo de una forma concentrada aplicando conocimientos sobre procesos y procedimientos establecidos para lograr la satisfacción del usuario.

IV. PROGRAMA DE CONTENIDOS:

| COMPETENCIA ESPECIFICA I: Conoce los procesos y procedimientos establecidos según las normas de salud para el buen desempeño laboral. | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------|
| CONTENIDO | TÉCNICAS DIDÁCTICA | MODALIDAD | MATERIAL DIDÁCTICO | TIEMPO (Horas) |
| Contenido Conceptual: | | | | |
| Manejo de Historia Clínica | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Auditoria Médica en Salud | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Guías de Practica Clínica | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Proceso de Recategorización | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Proceso de Acreditación y Criterios de evaluación | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Contenido procedimental: | | | | |
| Derechos y Deberes de los usuarios | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Buen Trato | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |

| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|------------|
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Contenido Actitudinal: | | | | |
| Libro de Reclamaciones | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora. |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |

COMPETENCIA ESPECIFICA II: Realiza su trabajo de una forma concentrada aplicando conocimientos sobre procesos y procedimientos establecidos para lograr la satisfacción del usuario.

| CONTENIDO | TÉCNICAS DIDÁCTICA | MODALIDAD | MATERIAL DIDÁCTICO | TIEMPO (Horas) |
|---------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|----------------|
| Contenido Conceptual: | | | | |
| Auditoria Programa de Registro | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Auditoria de Caso | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Auditoria de Proceso | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Conocimiento Procedimental: | | | | |
| Cirugía Segura | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
| Proyecto de Mejora | Conferencia dialogada | Sincrónica: Google Meet | Diapositivas de Power Point | 1 hora |



Yurico y Rodríguez Truena
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CER. Nº 100794



| | | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|------------------|------------|
| | Encuesta de Satisfacción | Asincrónica: Plataforma de Google | Encuesta virtual | 15 minutos |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|------------------|------------|

V.- DESARROLLO DE UNA SESIÓN EDUCATIVA

COMPETENCIA ESPECIFICA I: Conoce los procesos y procedimientos establecidos según las normas de salud para el buen desempeño laboral.

Tema de la sesión de clase: Manejo de Historia Clínica

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|--------------------------|---|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Norma técnica de salud para la Gestión de la Historia Clínica N°139-MINSA/DGAIN | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Conferencia dialogada | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de las normas | |

Tema de la sesión de clase: Auditoria Médica en Salud

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|--------------------------|--|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Norma técnica en auditoria de la calidad de atención en salud N°029-MINSA/DIGEP RES-V.02 | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la norma | |

Tema de la sesión de clase: Guías de Práctica Clínica

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|---|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Norma Técnica de Salud para la elaboración y uso de Guías de Práctica Clínica del Ministerio de Salud N°117-MINSA/DGSP-V.01 | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la norma | |

Tema de la sesión de clase: Proceso de Recategorización

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|--|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Guía técnica para la categorización de los establecimientos de salud | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la directiva | |

Tema de la sesión de clase: Proceso de Acreditación y Criterios de Autoevaluación

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|--------------------|---------------------------|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |

| | | | | |
|----------------------|---|--|--------------------------|--|
| DOCUMENTACIÓN | Norma técnica de salud para la acreditación de establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo N°050-MINSA/DGSP-V.02 | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la directiva | |

Tema de la sesión de clase: Derechos y Deberes de los usuarios

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|--------------------------|---|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Guía práctica para el ejercicio y la promoción de los derechos en salud | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la guía | |

Tema de la sesión de clase: Buen Trato

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|--------------------------|--------------------------------|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Derechos y deberes del usuario | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de los derechos y deberes | |

Tema de la sesión de clase: Libro de Reclamaciones

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|---|--|---|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis del decreto y del libro de reclamaciones | |

COMPETENCIA ESPECIFICA II: Realiza su trabajo de una forma concentrada aplicando conocimientos sobre procesos y procedimientos establecidos para lograr la satisfacción del usuario.

Tema de la sesión de clase: Auditoria Programada de Registro

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|--|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Norma técnica en auditoria de la calidad de atención en salud N°029-MINSA/DIGEP RES-V.02 | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la norma | |

Tema de la sesión de clase: Auditoria de Caso

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|--|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Directiva administrativa para el proceso de auditoría de caso de la calidad de atención en salud N°123-MINSA/DGSP V.01 | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la directiva | |

Tema de la sesión de clase: Auditoria de Proceso

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|--|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Norma técnica en auditoria de la calidad de atención en salud N°029-MINSA/DIGEP RES-V.02 | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Mapas conceptuales | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la norma | |

Tema de la sesión de clase: Cirugía Segura

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|-------------------|--------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas | Diapositivas de Power Point |

| | | | | |
|----------------------|--|--|-----------------------|--|
| | | | Uso del chat | |
| DOCUMENTACIÓN | Guía técnica de verificación de la lista de implementación de la seguridad de la cirugía | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Conferencia dialogada | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la guía | |

Tema de la sesión de clase: Proyectos de Mejora

| ETAPAS | CONTENIDO | MODALIDAD | TECNICA | MATERIAL DIDÁCTICO |
|--------------------------|--|--|--|-----------------------------|
| CONCEPTUALIZACIÓN | Dinámica de grupos | Sincrónico Google Meet | Preguntas y respuestas Uso del chat | Diapositivas de Power Point |
| DOCUMENTACIÓN | Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad | Sincrónico Google Meet Asincrónico Moodle | Conferencia dialogada | |
| APLICACIÓN | Test y Check List | Sincrónico Google Meet | Análisis de la guía | |

VI. CRONOGRAMA

Sesiones virtuales sincrónicas:

| DÍA | HORA | TEMA | PONENTE | DURACIÓN |
|------------|------------|---|------------------------------|----------|
| 25/09/2023 | 8:00 a.m. | Proyectos de Mejora de la Calidad en Salud | Ing. Jonathan Añasco Champi | 1 hora |
| 25/09/2023 | 9:00 a.m. | Guías de Práctica Clínica | M.C Gabriela Ramos Mamani | 1 hora |
| 25/09/2023 | 10:00 a.m. | Manejo de Historia Clínica | Est. Mateo Salinas Pauro | 1 hora |
| 25/09/2023 | 11:00 a.m. | Auditoria Medica en Salud | M.C. Grace Reynoso Huertas | 1 hora |
| DÍA | HORA | TEMA | PONENTE | DURACIÓN |
| 26/09/2023 | 8:00 a.m. | Proceso de Recategorización | Dr. Saturnino Chipana Cutipa | 1 hora |

| 26/09/2023 | 9:00 a.m. | Proceso de Acreditación y criterios de evaluación | Dra. Mirtha Huertas Fuentes de Reynoso | 1 hora |
|---|------------|---|---|----------|
| DÍA | HORA | TEMA | PONENTE | DURACIÓN |
| 27/09/2023 | 9:00 a.m. | Manejo de Libro de Reclamaciones | Dr. Félix Manzanares Castañeda | 1 hora |
| 27/09/2023 | 10:00 a.m. | Taller de Buen Trato | Psic. Sheila Córdova Gonzales | 1 hora |
| 27/09/2023 | 11:00 a.m. | Derechos y deberes de los usuarios | Dra. Verónica Paredes Rodríguez | 1 hora |
| DÍA | HORA | TEMA | PONENTE | DURACIÓN |
| 28/09/2023 | 8:00 a.m. | Cirugía Segura | M.E. José María Rivera Chumbes | 1 hora |
| 28/09/2023 | 9:00 p.m. | Auditoria Programada de Registro | Lic. Yurico Rodriguez Ticona | 1 hora |
| 28/09/2023 | 10:00 a.m. | Auditoria de Caso | Dra. Ally Quispe Benito | 1 hora |
| 28/09/2023 | 11:00 a.m. | Auditoría de Proceso | Dra. Brenda Gutiérrez Vilca | 1 hora |
| Encuesta de satisfacción por la plataforma Google en la modalidad virtual al finalizar la capacitación. | | | | |



Yurico y Rodríguez Ticona
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CER N° 100794



(Anexo 2)

CONCURSO DE CONOCIMIENTOS "LA RULETA DE LA CALIDAD"

"SI EL BUEN TRATO QUIERES LOGRAR, CON RESPETO Y EMPATÍA DEBES TRABAJAR"

I. INTRODUCCIÓN:

A nivel regional en el Hospital Regional Moquegua en el Plan anual de Gestión de la Calidad del 2023 se muestra la línea de mejora en cuanto a la acreditación, auditoria de la calidad de atención, seguridad del paciente, satisfacción del usuario externo, clima organizacional y mejora continua; además debido a que el hospital está en proceso de acreditación necesita elevar la dimensión de estructura en calidad teniendo personal capacitado en la gestión y la aplicación de los procesos de la atención.

Por ello es que el Hospital Regional de Moquegua incentiva a sus trabajadores a tomar importancia de promover la educación sobre las líneas de trabajo de la calidad en las diferentes UPSS, con el fin de motivar al personal de salud a obtener conocimientos de los procesos y procedimientos de las líneas de acción.

II. FINALIDAD:

Generar conocimientos a base de herramientas que incentiven al personal de salud a capacitarse de los diferentes temas de las líneas de trabajo de la calidad en salud.

III. ALCANCE:

Participan todos las UPSS del Hospital Regional Moquegua.

IV. OBJETIVOS:

1. Obtener conocimientos acerca de las diferentes líneas de trabajo del sistema de gestión de la calidad.
2. Incentivar la capacitación para la educación sobre las líneas de trabajo de la calidad.
3. Promover el trabajo en equipo en cada UPSS.

V. BASES DEL CONCURSO DE CONOCIMIENTOS:

a. PARTICIPANTES:

Cada UPSS que forman parte del hospital.

b. TEMA DEL CONCURSO: "Si el buen trato quieres lograr, con respeto y empatía debes trabajar"

Teniendo en consideración la aplicación de uno o varios de las líneas de trabajo de la calidad en el hospital.

- Acreditación y Recategorización
- Auditoria de la Calidad de atención
- Seguridad del Paciente,
- Satisfacción del usuario externo
- Gestión de la Calidad



c. CRONOGRAMA:

- Inicio: Del 25 al 28 del presente mes en las diferentes UPSS del hospital.
- Horario: 3 p.m. a 5 p.m.
- Será evaluado por Personal de Salud perteneciente a la Unidad de Gestión de la Calidad.



d. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

La participación en el concurso de conocimientos "La Ruleta de la Calidad" implica su participación al personal de salud que se encuentre laborando el día de la programación según cada UPSS.

Se hará un total de 5 preguntas por UPSS.

e. DE LA PREMIACIÓN:

Se premiará al personal de salud que haya respondido correctamente la pregunta elaborada por el personal de salud de la Unidad de Gestión de la Calidad.

VI. OPERATIVIDAD DEL CONCURSO:

Los premios otorgados a los ganadores son gestionados por la Unidad de Gestión de la Calidad, bajo la modalidad de responsabilidad social.


Yvonne J. Rodríguez Ticona
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP. N° 100794



(Anexo 3)

EVALUACIÓN DEL AVANCE DE LAS LÍNEAS DE TRABAJO DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

"SI EL BUEN TRATO QUIERES LOGRAR, CON RESPETO Y EMPATÍA DEBES TRABAJAR"

I. INTRODUCCIÓN:

A nivel regional en el Hospital Regional Moquegua en el Plan anual de Gestión de la Calidad del 2023 se muestra la línea de mejora en cuanto a la acreditación, auditoria de la calidad de atención, seguridad del paciente, satisfacción del usuario externo, clima organizacional y mejora continua; además debido a que en cuanto a los criterios de autoevaluación del hospital del año pasado no llegaron al 60% de su cumplimiento, por lo que se determina la necesidad de incentivar a los departamentos que se están esforzando en el cumplimiento de las líneas de trabajo descritas, con la finalidad que el hospital logre su acreditación.

II. FINALIDAD:

Incentivar al desarrollo de las líneas de trabajo de la gestión de calidad para la acreditación del hospital.

III. ALCANCE

Participan todos las UPSS del Hospital Regional Moquegua.

IV. OBJETIVOS:

1. Incentivar el cumplimiento de la atención de calidad de cada departamento.
2. Lograr la implementación de documentos de gestión y el cumplimiento satisfactorio del proceso de la atención.

V. BASES DE EVALUACION:

a. PARTICIPANTES:

Todas UPSS que forman parte del hospital.

b. TEMA DE LA EVALUACIÓN: "Si el buen trato quieres lograr, con respeto y empatía debes trabajar"

Teniendo en consideración la aplicación de uno o varios de las líneas de trabajo del sistema de gestión de la calidad en el hospital que se evaluara:

- Satisfacción al usuario externo
 - Departamento/Servicio con mayor porcentaje de empatía en la encuesta de satisfacción al usuario.
- Buzón de Sugerencias
 - Departamento/Servicio con menor número de quejas registradas.
- Rondas de Seguridad
 - Departamento/Servicio con porcentaje de Seguridad mayor al 70%.
- Auditoría de Programada de Registro
 - Departamento/Servicio con cumplimiento de Auditoria Programada de Registro.
- Autoevaluación
 - Departamento/Servicio con porcentaje de autoevaluación superior al 85%.

- Proyectos de Mejora
 - Departamento/Servicio con presentación de proyecto de mejora.

c. CRONOGRAMA:

- Será evaluado por cada una de las encargadas del seguimiento de las líneas de trabajo de Gestión de la Calidad con la recepción de documentos hasta el 22 de setiembre a las 16:00 p.m.
- La premiación de la UPSS ganadora se le otorgará la Resolución Directoral en merito a su reconocimiento por su trabajo.

d. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Cumplimiento de tiempo para la entrega de la documentación:
 - Se evaluará de acuerdo a los plazos establecidos el reporte de las actividades realizadas en el primer semestre.
- Reporte completo de la línea de trabajo:
 - Se calificará si el reporte tiene todo lo establecido en la norma respectiva de acuerdo a la línea de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollo de lo planificado en la línea de tiempo:
 - Se revisará el cumplimiento en la línea de tiempo del primer semestre que se estableció en el departamento respectivo.
- Evidencia del desarrollo o mejoras en el departamento:
 - Se revisará el cumplimiento en cuanto a la mejora que se estableció en el departamento respectivo.

f. DE LA PREMIACIÓN:

Se premiará al departamento con la Resolución Directoral en reconocimiento a su esfuerzo.

g. CONSULTAS Y DUDAS:

Cualquier duda o hecho no establecido en las bases complementarias podrá ser resuelto con la comisión organizadora de este concurso, siendo dirigidas a la Unidad de Gestión de la Calidad.

VI. CEREMONIA DE PREMIACIÓN:

El día 29 de Setiembre a las 8:00 a.m. en el Auditorio Institucional se procederá a la premiación correspondiente al departamento ganador.




Yurico Rodríguez Fico
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP. Nº 100794