



# Resolución Directoral

Santa Anita, 02 de Julio del 2018

## VISTO:

El Expediente N° 18MP-07191-00 el cual contiene el Informe N° 017/OGC-HHV/2018, de fecha 30 de mayo de 2018 de la Oficina de Gestión de la Calidad; solicita aprobación del documento técnico de implementación del "Consultorio de Atención Rápida" - CAR, en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán periodo 2018;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", definiendo como el conjunto de principios recursos, proceso, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad en salud y sus objetivos, así como de los procesos que la implementan. La Gestión de la Calidad, es un componente de la Gestión Institucional y por ello es un deber de todo funcionario del sector, el determinar y aplicar la política de calidad expresada formalmente por la alta Dirección del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud"; la misma que en su Séptima Política establece que las organizaciones proveedoras de atención en salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, cumplan las normas y estándares de infraestructura de equipamiento de aprovisionamiento de insumos de procesos y resultados de la atención;

Que, de acuerdo al Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la Unidad Orgánica encargada de implementar el sostenimiento de gestión en el Hospital para promover la Mejora Continua de la atención Asistencial y Administrativa al usuario, con la participación activa del personal;

Que, mediante la implementación del "Consultorio de Atención Rápida" - CAR que será parte de Consulta Externa; se deberá tener en consideración que la atención de pacientes con problemas de salud mental deberá ser atendido con la demanda que no es emergencia que por una u otra razón perdió su cita con su médico tratante; así se evitara el riesgo de reagudización de cuadro psiquiátrico, disminuyendo las quejas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario PAUS, brindando así una atención oportuna en Salud Mental;

Que, en virtud a ello, la Oficina de Gestión de la Calidad con documento del visto remite a la Dirección General el documento técnico de la Implementación del "Consultorio de Atención Rápida"-CAR, de Consulta Externa, para su aprobación con el respectivo acto Resolutivo;



## Resolución Directoral

Santa Anita, 02 de Julio del 2018

Que, con Memorando N° 627-DSMAG-HHV-2018, el Medico Jefe del Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte, así como el Jefe del Servicio de Consulta Externa emiten opinión favorable, al documento técnico de implementación del "Consultorio de Atención Rápida" – CAR, en Consulta Externa del Hospital Hermilio Valdizán;



De conformidad con lo establecido del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, y el artículo 11° inciso C) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán y la Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán; y contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR** el documento técnico de Implementación del "Consultorio de Atención Rápida" - CAR, en Consulta Externa del Hospital Hermilio Valdizán, el mismo que consta de (03) folios, y un flujograma el cual forma parte del procedimiento que se aprueba con la presente Resolución;

**Artículo 2°.- DISPONER** a la Oficina de Gestión de la Calidad difunda e implemente el documento técnico de implementación del "Consultorio de Atención Rápida" - CAR, así como informar periódicamente a la Dirección General sobre su desarrollo.

**Artículo 3°.- ENCARGAR** a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y Comuníquese y Archívese,

GLCV/egc.  
Distribución:  
SDG  
OGC  
CONS. EXT.  
OAJ  
OCI  
INFORMARTICA  
INTERESADOS  
FILE V RESOLUCIONES – 2018

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital "Hermilio Valdizán"  
M.C. Gloria Luz Cusva Vergara  
Directora General (a)  
CMP 2149, RNE 12799

## IMPLEMENTACIÓN DEL CONSULTORIO DE ATENCIÓN RÁPIDA "CAR" EN CONSULTA EXTERNA

Habiendo empezado la fase de implementación del Plan "Cero Colas" el cual ha sido aprobado en fecha 05 de mayo del 2018 con RD Nro 100-DG/HHV-2018 se da inicio a la implementación del Consultorio de Atención Rápida que será parte de Consulta Externa.

Tomamos en consideración que la atención de pacientes con problemas de salud mental difiere mucho de la atención a pacientes en un hospital general, por ejemplo los pacientes con enfermedad mental grave tienen tratamientos de larga duración, muchos de ellos no tienen conciencia de enfermedad, otros presentan limitaciones importantes que les dificulta una autosuficiencia personal, social, laboral, y muchas veces necesitan de los cuidados de alguien más. De ellos muchos son pacientes SIS y la medicación otorgada por el SIS solo es para dos meses por lo que el paciente debe acudir al hospital cada dos meses.

Estas situaciones lleva a que los pacientes en muchas ocasiones falten a sus citas programadas, acudiendo en fechas posteriores al hospital generando gran congestión en consulta externa o en emergencia solicitando medicinas hasta la fecha en que serán atendidos nuevamente por su médico tratante, también genera quejas y reclamos por la falta de atención.

El Consultorio de Atención Rápida atenderá a esta demanda que no es emergencia ( Prioridad I, II, III, IV ) que por una u otra circunstancia no acudió a su cita programada y no tiene medicación.

220

## Objetivos:

- **Objetivo General:**

Atender a la demanda que no es emergencia que por una u otra razón perdió su cita con médico tratante.

- **Objetivos Específicos:**

Evitar el riesgo de reagudización de cuadro psiquiátrico

Disminuir las quejas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario PAUS

Brindar una atención oportuna en salud mental

## Criterios para la atención en el Consultorio de Atención Rápida

1. El usuario para acceder a una consulta en el CAR debe acercarse a triaje
2. El usuario debe ser paciente continuador ( no reingreso, ni paciente nuevo, o paciente con reagudización de su cuadro clínico).
3. El usuario para atenderse en el CAR debe tener la cita programada con su médico tratante.
4. El usuario no cumple criterios para atenderse en emergencia ( Prioridad I, II, III, IV)
5. En caso que el paciente cumpla criterios para atenderse en Emergencia. El Médico de CAR debe comunicar a la enfermera de consulta externa para que el paciente sea derivado al servicio de emergencia.

## **Disposiciones sobre la programación de turnos y atención en el CAR**

1. El Consultorio de Atención Rápida estará ubicado en Consulta Externa (Consultorio Nro 17)
2. El Consultorio de Atención Rápida atenderá turnos mañana y tarde de lunes a viernes y turno mañana los días sábado.
3. La programación de médicos del CAR estará a cargo del Jefe de Consulta Externa

## **Funciones específicas del Médico del Consultorio de Atención Rápida**

Brindar atención a los pacientes de acuerdo a su programación en CAR, con calidad, responsabilidad y respeto a las normas de ética médica.

El Médico del Consultorio de Atención Rápida debe registrar la atención en la Historia Clínica correspondiente, además de registrar la atención en el registro de parte diario.

Informar al jefe de Consulta Externa sobre las actividades realizadas en el CAR.

Las demás funciones que le asigne el Jefe de Consulta Externa

*R. Zapata*

## **Disposiciones Finales**

Como primera etapa el Consultorio de Atención Rápida atenderá en el turno mañana de lunes a sábado con apoyo de los Médicos Residentes de 2do y 3er año.

En una segunda etapa el Consultorio de Atención Rápida ampliará sus horarios.

**FLUJOGRAMA:**  
**CONSULTORIO DE ATENCION RÁPIDA "CAR"**

