

Resolución Directoral

Santa Anita, 19 de Junio del 2019

VISTO:

El Expediente 19MP-07264-00 el cual contiene el Informe No. 022-2019/OGC-HHV, de la Oficina de Gestión de la Calidad, sobre aprobación del **Proyecto de Mejora Continua: "Implementación del Consultorio de Atención Rápida en el Departamento de Salud Mental del Niño y del Adolescente"**;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que: "Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. 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° 095-2012/MINSA, se aprobó la "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora Continua y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", cuya finalidad es contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades, dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de las técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

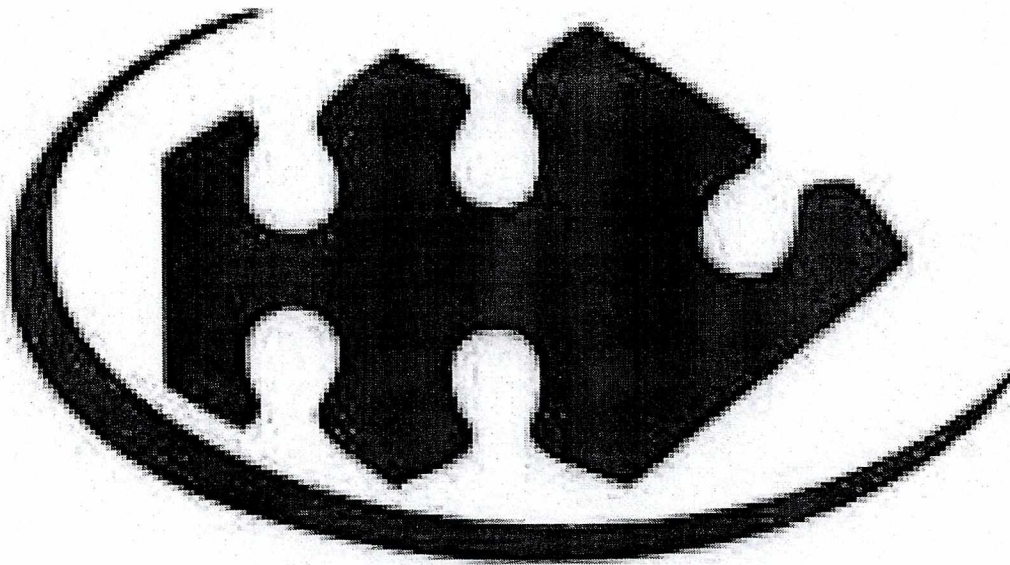
Que, la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, Aprueba las "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud" que permite estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa del Ministerio de Salud, así como brindar a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas" para cuyo efecto debe expedirse el respectivo acto resolutivo;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán (ROF), aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, señala que la Oficina de Gestión de la Calidad es un órgano de asesoramiento, encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, siendo uno de sus objetivos funcionales proponer la inclusión de actividades e indicadores en los planes institucionales;

En uso de las facultades conferidas por el art. 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN



PROYECTO DE MEJORA CONTINUA:

"IMPLEMENTACIÓN DEL CONSULTORIO
DE ATENCIÓN RÁPIDA EN EL
DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL DEL
NIÑO Y DEL ADOLESCENTE"

2019



ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	3
II.	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	4
III.	OBJETIVOS	6
IV.	PLAN DE ACCIÓN	6
V.	CRONOGRAMA	8



I.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Hermilio Valdizán tiene la misión de prestar servicios altamente especializados en salud mental y psiquiatría, con calidad, equidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinarios.

Como institución prestadora de servicios de salud mental es nuestra finalidad mejorar la calidad del servicio para lo cual buscamos constantemente mejorar los procesos de atención en las diferentes áreas y generar condiciones óptimas para la atención a nuestros pacientes.

El Hospital Hermilio Valdizán brinda atención a niños y adolescentes desde el año 1970, en un consultorio único, que luego en 1977 se crea el Servicio de Psiquiatría Infantil y en 1982 pasa a ser el Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente (DSMNA).

Desde el año 1986 este departamento brinda atención a niños y adolescentes hasta los 16 años organizados en dos servicios: Niños de 0 a 11 años y Adolescentes de 12 a 16 años.

Diferentes estudios demuestran que existe un aumento de la patología psiquiátrica en la población infanto – juvenil como: la depresión, la ansiedad, el consumo de sustancias psicoactivas, el déficit de atención con hiperactividad, la violencia intrafamiliar, las conductas suicidas, etc, patologías que están ocurriendo cada vez a más temprana edad.

Tomando en consideración lo antes expuesto ponemos a consideración el presente Proyecto de Mejora Continua: “Implementación del Consultorio de Atención Rápida en el Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente” con la finalidad de mejorar el acceso de los usuarios externos a una atención especializada en salud mental.



II.-DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Hospital Hermilio Valdizán es un hospital de atención especializada en salud mental, de tercer nivel de complejidad, categoría III-1 que tiene una población asignada de 2,700 000 habitantes según la DIRIS Lima Este y comprende los distritos: de San Juan de Lurigancho, Ate, Santa Anita, Lurigancho – Chosica, El Agustino, La Molina, Chaclacayo y Cieneguilla. De esta población asignada el 20.14% corresponde al grupo de 0 a 11 años y el 10.51% corresponde al grupo de 12 a 17 años.

Según el ASIS del 2019, el año 2018 en consulta externa de psiquiatría infantil se ha atendido 13,771 pacientes de los cuales 5,473 son niños (0 a 11 años) y 8 298 son adolescentes (12 a 17 años).

Tabla 1: Atenciones realizadas en consulta externa Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente 2014 - 2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Niños	3571	4715	5625	5555	5473
Adolescentes	7423	9172	8531	8677	8298
TOTAL	10994	13887	14156	14232	13771

Nota: Datos ASIS

Como se observa en la tabla 1 tomando de base el año 2014 y comparándolo con el año 2018 se observó un incremento de atenciones del 25.26% que corresponde a 2777 atenciones.

Se observa también que el 2018 las atenciones han disminuido en comparación al 2017, debido a que tres médicos asistentes han asumido responsabilidades administrativas (Dirección Adjunta, Jefatura de OADI y Jefatura de DSMNA), y otras actividades que se designan a algunos psiquiatras asistentes; todo ello ha disminuido las horas médico psiquiatra infantil.



El tiempo de espera para obtener una primera cita en Psiquiatría Infantil es alto como lo observamos en la siguiente tabla:

Tabla 2: Tiempo de espera para obtener la primera cita en Psiquiatría Infantil - I Trimestre - 2019

NIÑOS		ADOLESCENTES	
Enero	26 días	Enero	27 días
Febrero	25 días	Febrero	27 días
Marzo	31 días	Marzo	29 días
Promedio	27.3 días		27.6 días

Nota: datos del DSMNA

Como se observa en la tabla 2 el promedio del tiempo de espera para obtener la primera cita en psiquiatría infantil es de 27 días.

Según la Encuesta SERVQUAL del 2018 se observa que el Servicio de Consulta Externa tiene un nivel de insatisfacción del usuario del 50.5% siendo la dimensión capacidad de respuesta la de mayor grado de insatisfacción (60.04%) seguido por la dimensión fiabilidad (53.97%). Dentro de la dimensión fiabilidad el ítem P5 (que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad) tiene un nivel de insatisfacción del 57.81%.



Según el informe anual de la PAUS (Plataforma de Atención al Usuario) el año 2018 hubo 120 reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones. De los 120 reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud, 08 reclamos corresponden al Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente que hacen un 5.97%. Líneas abajo observamos las causas específicas de los reclamos:

- “La entrega de citas debería darse dentro del horario administrativo completo...no de 08 a 10am. Además deben informar sobre cupos”
- Reclamo relacionado al acceso: “ Llegó tarde a la cita y solicitó que primero lo atiendan y luego regularizaría el trámite” pero no se lo permitieron.

- Paciente reclama que la hora de dar citas es solo de 8 a 10 am. No accedió a cita (reclamo del 2019 en libro de reclamaciones)

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Atender a la demanda no satisfecha que no puede acceder a una cita inmediata.

3.2 Objetivos Específicos

- Brindar una atención oportuna en salud mental especializada
- Disminuir el tiempo de espera en la atención
- Evitar el riesgo de reagudización del cuadro psiquiátrico
- Disminuir las quejas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario PAUS

IV.-PLAN DE ACCIÓN

Luego de haber analizado la situación se elaboró el siguiente plan de acción:

1. Implementar un consultorio de atención rápida en el área de psiquiatría infantil
2. Dotar 02 médicos especialistas en Psiquiatría Infantil o con capacitación infanto juvenil
3. Establecer criterios para la atención en el CAR
4. Disposiciones sobre la programación de turnos y atención en el CAR (Mañana y Tarde)
5. Establecer funciones específicas del Médico del Consultorio de Atención Rápida



1.-Implementar un consultorio de atención rápida en el área de psiquiatría infantil

1. Acondicionamiento de un ambiente que servirá como Consultorio de Atención Rápida (cercano al triaje de enfermería)
2. Dotar de equipamiento (computadora, impresora)
3. Dotar de mobiliario (escritorio, sillas, archivador)

2.-Dotar 02 médicos especialistas en Psiquiatría Infantil o con capacitación infanto juvenil

3.-Establecer criterios para la atención en el Consultorio de Atención Rápida

1. El usuario para acceder a una consulta en el CAR de psiquiatría infantil debe acercarse a triaje
2. Evaluación de interurrencias
3. Expedición de receta a pacientes que por una u otra razón perdieron su cita con su médico tratante.

4.-Disposiciones sobre la programación de turnos y atención en el CAR

1. El Consultorio de Atención Rápida en Psiquiatría Infantil atenderá turnos mañana y tarde de lunes a viernes y turno mañana los días sábado.
2. La programación de médicos del CAR estará a cargo del Jefe del Departamento de Psiquiatría Infantil.

5.-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 informatizado



- Informar al jefe del Departamento sobre las actividades realizadas en el CAR.
- Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento

V.- CRONOGRAMA

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2019													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
FASE DE PLANIFICACIÓN	Reuniones de trabajo para elaborar el Proyecto	OGC DSMNA				X										
	Presentación del Proyecto a la DG	OGC-DSMNA					X									
	Aprobación del Proyecto por el Equipo de Gestión	DG						X								
	Socialización del Proyecto	OGC -DSMNA						X								
FASE DE EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN	Implementar el CAR	DG - DSMNA							X							
	Establecer criterios, programación para la atención en CAR	DSMNA							X							
FASE DE SEGUIMIENTO	Medición de las atenciones en CAR	OGC-DSMNA							X	X	X	X	X	X	X	
	Medición de la satisfacción al usuario	OGC														
FASE DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Informe semestral a la DG	DSMNA-OGC														X
FASE DE INSTITUCIONALIZACIÓN	Institucionalización	DG														X

