



Resolución Directoral

Santa Anita, 13 de Enero del 2021

VISTO:

El Expediente 20MP-11133-00, conteniendo el Memorándum N° 152-2020-S.C.E.-HHV, el mismo que solicita aprobación del "Plan de Mejora de la Calidad de las Teleconsultas del Hospital Hermilio Valdizán";

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, indica que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante la Ley N° 30421-Ley Marco de TELESALUD, se establece los lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la TELESALUD como una estrategia de prestación de servicios de salud, a fin de mejorar su eficiencia y calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el Sistema Nacional de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2006/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, con documento de visto, el jefe del Servicio de Consulta Externa del Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte, remite el "Plan de Mejora de la Calidad de las Teleconsultas" del Hospital Hermilio Valdizán, teniendo como objetivo general, mejorar la calidad de la atención que mediante Teleconsultas, brinda el Hospital Hermilio Valdizán; y como objetivos específicos, lograr que la Teleconsulta, adquiera todas las características de la atención centrada en el paciente, aumentar los niveles de la efectividad de las intervenciones realizadas mediante Teleconsultas, incrementar la información y orientación que recibe el usuario, acerca de las Teleconsultas y mejorar la oportunidad con la que se brinda Teleconsultas, al usuario externo;

Que, por lo expuesto resulta pertinente aprobar el "Plan de Mejora de la Calidad de las Teleconsultas" del Hospital Hermilio Valdizán, para cuyo efecto corresponde expedir el respetivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con al visación del Servicio de Consulta Externa, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;





SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el **PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LAS TELECONSULTAS** del Hospital Hermilio Valdizán, el mismo que consta de once (11) páginas, formando parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que el Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte, difunda e implemente el acotado Plan.

Artículo 3°.- La evaluación general del cumplimiento de dicho Plan estará a cargo del equipo de Telesalud del Hospital Hermilio Valdizán, debiendo informar a la Dirección General periódicamente de acuerdo a lo establecido en el referido Plan.

Artículo 4°.- 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,



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán
.....
M.C. Gloria Luz Lueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P N° 21498 R.N.E. 12799

GLCV.
DISTRIBUCIÓN
Archivo.
SDG.
OGC.
DSMAG.
OAJ.
OEI.

**HOSPITAL
HERMILIO VALDIZAN**

**SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL DEL
ADULTO Y GERONTE**

**PLAN DE MEJORA DE LA
CALIDAD DE LAS
TELECONSULTAS**

Hospital "Hermilio Valdizán"

LIMA - PERU

*Ministerio de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"*

Dr. John Richard Loh Depaz
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte
CMP 24366 / RNE 12823

ÍNDICE

	<i>Pág</i>
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. FINALIDAD.....	4
III. BASE LEGAL	4
IV. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
V. METODOLOGIA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD	5
VI. IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DEL PROBLEMA.....	7
VII. OBJETIVOS	7
VIII. ACTIVIDADES Y SU CORRELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	8
IX.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LAS UNIDADES ORGÁNICAS ENCARGADAS DE REALIZARLAS.....	9
IX. EVALUACION	11

Ministerio de Salud

Hospital "Herminio Valdizán"

Dr. John Richard Lora Depaz

jefe del Servicio de Consulta Externa
 Depto. de Salud Mental del Adulto y Geronte
 C.P. 24368 / RNE: 12443

I. INTRODUCCIÓN

La mejora continua de la calidad de atención en salud, constituye uno de los objetivos principales del Hospital Hermilio Valdizán, y en el escenario actual en el que se ha fortalecido y ampliado la teleconsulta, como una estrategia para evitar los contagios, es importante contar con un conjunto de recomendaciones para aprovechar el potencial de la atención a distancia, en las condiciones particulares de nuestro país, durante el período de crisis sanitaria ocasionado por el COVID-19. Como corresponde, dentro de las recomendaciones antedichas, se incluyen medidas necesarias para que las atenciones virtuales, sean realizadas con la debida calidad y estén sometidas a constante mejora. Esta mejora continua se desarrolla a partir de la información proveniente de los procesos de auditoría, autoevaluación, seguridad del paciente, así como de la percepción de los usuarios externos, expresada en el buzón de sugerencias y en el libro de reclamaciones del hospital.

El Plan de Mejora de la Calidad de las Teleconsultas, sintetiza los principales problemas relacionados a la calidad de atención en salud tanto en el área asistencial como administrativa, problemas que luego de un análisis causal deben desencadenar una serie de acciones; además, para su cumplimiento requerirán del compromiso y participación del personal de la institución, pues son ellos los actores principales en el proceso de producción de servicios y de la mejora de los mismos.

El Plan de Mejora de la Calidad de las Teleconsultas, se desprende del Plan de Mejora de la Calidad de la atención del Hospital Hermilio Valdizán, que para su elaboración ha seguido la metodología del círculo de Deming basada en 4 pasos : planear, hacer, verificar y actuar, metodología aplicable en los diversos procesos estratégicos, misionales y de apoyo en el que la Oficina de Gestión de la Calidad interviene, identificando y analizando el problema, proponiendo acciones de mejora, haciendo seguimiento a las acciones y replicando las experiencias exitosas en otras áreas.

Ministerio de Salud
Hospital Hermilio Valdizán
Dr. John Richard Loiz Depaz
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte
CIP 24366 / RNE 12423

Un rol importante en la formulación y ejecución del presente plan, desempeñan, los diversos servicios asistenciales que brindan teleconsultas, con el respaldo de la Oficina de estadística e informática, que proporciona el soporte técnico e informático constantes, y el Departamento de Enfermería, que brinda personal de apoyo constante. Asimismo, la Oficina de Gestión de la Calidad cumple un papel central, al promover las condiciones que garanticen la formulación, ejecución, evaluación y retroalimentación de las propuestas de mejora, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

II. FINALIDAD

Elevar los niveles de satisfacción, de los usuarios del Hospital Hermilio Valdizán atendidos mediante teleconsultas.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de la Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Resolución Directoral N° 014-DG/HHV-2020 que aprueba el PLAN DE TELESALUD del Hospital Hermilio Valdizán.
- Resolución Directoral N° 033-DG/HHV-2020 que aprueba el PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN SALUD.
- Decreto supremo N° 028-2005-MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud.
- Resolución Ministerial N° 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01 “Norma Técnica de Telesalud”.

Ministerio de Salud
Hospital Hermilio Valdizán

D^r. John Richard Loli Depaz
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Salud Mental del Adulto y Gerente
C.M.P. 211306 / RNE 14023

-
- Resolución Ministerial N° 537-2011/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 180-MINSA/OGEI V.01 "Directiva Administrativa que establece criterios técnicos para incorporación de tecnologías de información y de comunicación en Salud".
 - Resolución Ministerial N° 004-2016-P, Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014" Tecnología de la Información. Técnica de seguridad. sistema de gestión de seguridad de la información. requisitos 2ª.
 - Resolución Jefatural N° 231-2017-SIS, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el registro de las prestaciones brindadas a asegurados en el marco de teleconsulta SIS en IPRESS Publicas.

IV.- AMBITO DE APLICACIÓN

- El presente plan se aplicará en todos los servicios del Hospital Hermilio Valdizán, que realizan atenciones mediante la modalidad virtual.

V.- METODOLOGÍA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD

A partir de la identificación de un problema, deben establecerse procedimientos y estrategias de solución dirigidos a la mejora continua del proceso. Los problemas deben seleccionarse, para que su solución signifique un avance y genere satisfacción y motivación, en los actores que en ella intervienen.

El estudio del problema de la Teleconsulta, el conocimiento y mapeo de dicho proceso, constituye el punto de partida para intervenir y ejecutar acciones, para la mejora continua, luego verificar o hacer seguimiento a las acciones de mejora, y así estandarizar la solución y retroalimentar el proceso.

Se aplicará círculo de Deming o ciclo PDCA, que es una estrategia de intervención para la mejora continua de la calidad, conformado por 4 pasos: planear, hacer, verificar, y actuar. El cumplimiento de dichos pasos, constituyen una acción de mejora continua de la calidad:

Planear

- Identificar problemas en el proceso a mejorar, a partir del levantamiento de información
- Analizar la información hacer un mapeo y evaluación del proceso vigente identificando las causas del problema
- Revisar marco normativo relacionado a la Teleconsulta.
- Definir objetivo viable posible de alcanzarse

Hacer

- Proponer, recomendar y gestionar las acciones, planes o proyectos correspondientes a partir del problema identificado tendiente a mejorar el proceso

Verificar

- Hacer seguimiento a la gestión realizada para la mejora de los procesos
- Comprobar que la recomendación o propuesta se ha implementado

Actuar

- Replicar en otras áreas o unidades orgánicas la acción de mejora implementada
- Involucrar a los usuarios internos preferentemente de aquellos servicios que presentan nudos críticos en su proceso, para que coadyuven en la implementación de la mejora.

Ministerio de Salud
Hospital "Herminio Valdizan"

Dr. John Richard Loth Depaz
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Salud Mental del Adulto y Gerontes
C.M.P. 24.366 / R.N.E. 1282

VI.- IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

LISTADO DE PROBLEMAS
Insuficiente orientación e información acerca de la teleconsulta, al usuario externo
Pacientes insatisfechos con la atención recibida mediante teleconsulta.
Tiempo de espera prolongado para recibir la teleconsulta.
Quejas de los pacientes programados, por no haber sido contactados.
Equipos insuficientes e inadecuados para realizar teleconsultas.
Capacitación insuficiente en Telesalud, al personal encargado.
Falta de incorporación de las teleconsultas, en los Manuales de procedimientos de los diferentes órganos y/o Unidades Orgánicas.
Falta de Guías Prácticas e instructivos para la teleconsulta

VII.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Mejorar la calidad de la atención que mediante Teleconsultas, brinda el Hospital Hermilio Valdizán

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Lograr que la teleconsulta, adquiera todas las características de la atención centrada en el paciente.
- Aumentar los niveles de la efectividad de las intervenciones realizadas mediante teleconsultas.
- Incrementar la información y orientación que recibe el usuario, acerca de las Teleconsultas.
- Mejorar la oportunidad con la que se brinda Teleconsulta, al usuario externo.

Ministerio de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"
Dr. John Richard Loli Depaz
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Unidad de Salud Mental del Adulto y Geronte
MP 24366 / RNE 1282

VIII.- ACTIVIDADES Y SU CORRELACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y OPERATIVOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES
Lograr que la teleconsulta, adquiera todas las características de la atención centrada en el paciente	Propugnar la teleconsulta respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de cada usuario.	Charla Taller
	Sensibilizar y capacitar al personal en atención centrada en el paciente.	Curso Charla Taller
Aumentar los niveles de la efectividad de las intervenciones realizadas mediante teleconsultas.	Aumentar los niveles de la efectividad de las intervenciones realizadas mediante teleconsultas.	Capacitación Telemonitoreo Entrevista de seguimiento
	Implementar el uso de Guías Prácticas para las teleconsultas. Implementar el uso de instructivos para las teleconsultas	Elaboración de Guías Elaboración de instructivos Verificación de uso de Guías Verificación de uso de instructivos
Incrementar la información y orientación que recibe el usuario, acerca de las Teleconsultas	Implementar mecanismos de información y orientación a los usuarios.	Campaña de difusión Video informativo Folleto digital
	Implementar sistema de orientación personalizada.	Entrevista informativa
Mejorar la oportunidad con la que se brinda Teleconsulta, al usuario externo	Disminuir el tiempo de espera para recibir la teleconsulta	Identificación de nudos críticos Rediseño de flujos Evaluación
	Incorporar las teleconsultas, en los Manuales de procedimientos de los diferentes órganos y/o Unidades Orgánicas.	Diseño de flujos integrados Actualización de manuales de procedimiento Verificación
	Optimizar los equipos y su funcionamiento.	Determinación de necesidades de Hardware y de Software. Evaluación del funcionamiento de los equipos. Verificación de operatividad.

Hospital Herminio Valderrama
 Dr. Edwin Richard Loli Depaz
 Jefe del Servicio de Consulta Externa
 Dpto. de Salud Mental del Adulto y Gerente
 C.M.P. 2436 / RNE 1282

IX.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LAS UNIDADES ORGÁNICAS ENCARGADAS DE REALIZARLAS

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	UNIDAD ORGANICA ENCARGADAS
Charla	Charla acerca calidad de la atención	Oficina de Gestión de la Calidad
Taller	Taller sobre calidad de la atención	Oficina de Gestión de la Calidad
Curso	Curso acerca de atención centrada en el paciente	Oficina de Gestión de la Calidad
Charla	Charla acerca de atención centrada en el paciente	Oficina de Gestión de la Calidad
Taller	Taller acerca de atención centrada en el paciente	Oficina de Gestión de la Calidad
Curso	Curso de capacitación en intervenciones terapéuticas	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Telemonitoreo	Telemonitoreo para vigilar factores de riesgo y aparición de complicaciones	Servicio de consulta externa
Entrevista de seguimiento	Teleseguimiento para conocer el cumplimiento del plan de tratamiento	Dpto. de enfermería
Elaboración de Guías	Elaboración de Guías de práctica clínica para atención remota.	Oficina de Gestión de la Calidad
Elaboración de instructivos	Elaboración de instructivos para las teleconsultas	Servicio de consulta externa
Verificación de uso de Guías	Verificación de uso de Guías de práctica clínica para atención remota	Oficina de Gestión de la Calidad
Verificación de uso de instructivos	Verificación de uso de instructivos para las teleconsultas	Oficina de Gestión de la Calidad
Campaña de difusión	Campaña de difusión de las atenciones virtuales	Oficina de Relaciones Publicas
Video informativo	Video informativo acerca de las teleconsultas	Oficina de Relaciones Publicas

Ministerio de Salud
Hospital "Herminio Valdizan"
Dr. **Richard Loli Depas**
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Psiquiatría y Gerontología
Camp. 23566 / MW 12823

Folleto digital	Folleto digital sobre las teleconsultas	Oficina de Relaciones Publicas
Entrevista informativa	Entrevista informativa dando a conocer las características de las teleconsultas	Dpto. de enfermería
Identificación de nudos críticos	Identificación de nudos críticos en el procedimiento de atención virtual	Oficina de Gestión de la Calidad
Rediseño de flujos	Rediseño de los flujos de la atención virtual, eliminando los nudos críticos.	Oficina Ejecutivo de Planeamiento Estratégico
Evaluación	Evaluación de satisfacción del usuario	Oficina de Gestión de la Calidad
Diseño de flujos integrados	Diseño de flujos integrados, incluyendo la teleconsulta	Oficina Ejecutivo de Planeamiento Estratégico
Actualización de manuales de procedimiento	Actualización de manuales de procedimiento	Oficina Ejecutivo de Planeamiento Estratégico
Verificación	Verificación del cumplimiento de los pasos del procedimiento	Oficina de Gestión de la Calidad
Determinación de necesidades de Hardware y de Software	Determinación de necesidades de Hardware y de Software para la Teleconsulta.	JEFES DE SERVICIOS
Evaluación del funcionamiento de los equipos	Evaluación del funcionamiento de los equipos utilizados en la teleconsulta	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Verificación de operatividad	Verificación de operatividad de los servicios y de los equipos	Oficina de Gestión de la Calidad

Ministerio de Salud
Hospital "Herminio Valdizan"

Dr. John Richard Lovit Depaz
Jefe de Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Salud Mental del Adulto y Gerente
CMP 24396 / RNE: 11423

X.- EVALUACIÓN

La evaluación general del cumplimiento de este plan, estará a cargo del equipo de Telesalud del Hospital Hermilio Valdizán. Para esto se hace necesario demostrar periódicamente (trimestral, semestral y anualmente), mediante indicadores confiables, es decir válidos y precisos, que la atención brindada mediante teleconsultas, cumple con las características de ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente, así como que cuenta con un equipo humano, con las competencias necesarias.

Un aspecto a no descuidar, es que la evaluación no puede realizarse únicamente a partir de la apreciación o el análisis, de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido; la evaluación debe ser integral, es decir, evaluando todas y cada una de las características, funciones o comportamientos. La evaluación específica de cada actividad, serán responsabilidad del jefe de la unidad orgánica, encargada.



Ministerio de Salud
Hospital Hermilio Valdizán
Dr. John Richard Loli Depaz
Jefe del Servicio de Consulta Externa
Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte
CMP 24366 / RNE 12023