



INFORME N.º 43 - OGC/HHV-2021

A : Dra. Gloria Cueva Vergara
Directora General del Hospital Hermilio Valdizán

DE : Giovanna Zapata Coacalla
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

ASUNTO : Informe del Eje de Mejora Continua de la Calidad correspondiente al Primer Semestre del 2021

FECHA : Santa Anita, 30 de junio del 2021

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y remitirle el Informe del Eje de Mejora Continua de la Calidad del Primer Semestre del año 2021, siendo como sigue:

- 1.-Se elaboró el Plan de Mejora Continua de la Calidad, que fue aprobado con Resolución Directoral N°041-DG/HHV-2021.
- 2.-Con Resolución Directoral N° 040-DG/HHV-2021, se conforma el Comité de Mejora Continua de la Calidad del HHV 2021.
- 3.-Con Resolución Directoral N° 001-DG/HHV-2021, de fecha 13 de enero del presente año, se aprueba el Plan de mejora de la calidad de las teleconsultas realizado por el Servicio de Consulta Externa. Cuyo objetivo es mejorar la calidad de las teleconsultas que brinda el HHV.
- 4.- Se ha implementado la Plataforma de Atención al Usuario en Salud Virtual (PAUS VIRTUAL) desde el mes de febrero del 2021. Esto fue debido a que se encontraron los siguientes problemas:





- En la página web del hospital se tenía un Libro de Reclamaciones con un formato desactualizado.
- En la página web no se cuenta con el buzón de sugerencias.

El personal de la PAUS elaboró el banner virtual con el Libro de Reclamaciones en Salud, El Buzón de Sugerencias, Soluciones Inmediatas y el Libro de felicitaciones con sus respectivos formatos y links.

Se solicitó a la Oficina de Relaciones Públicas e imagen Institucional la publicación del banner de la PAUS virtual.

A la fecha se han recibido reclamos, sugerencias en el buzón y felicitaciones de parte de los usuarios haciendo uso de los formatos que se encuentran en la página web del hospital.

5.-El Servicio de Farmacia ha implementado el SIGFAR (Sistema Integrado de Gestión de Farmacia) que mejora la gestión del stock, la gestión de las adquisiciones, la gestión de consumos, la gestión de proveedores, la gestión de dispensación de los medicamentos. En forma específica señalamos las mejoras implementadas:

Problemas encontrados	Mejoras implementadas con el Sistema Integrado de Gestión de Farmacia (SIGFAR)
El acceso a cada área es de manera individual	Todas las áreas están integradas por un mismo acceso (área de almacén, Farmacia central, Farmacia de hospitalización, Central estrategia, Estrategia hospitalización, Farmacia de EPP, Coche de paro, AEM)
No se cuenta con una alerta de fechas de vencimiento	Ahora la ventana principal de cada módulo alerta los productos que están próximos a vencer y los que ya están vencidos.
No cuenta con opciones para el ingreso detallado de medicamentos al sistema	Ahora el ingreso de medicamentos al sistema se realiza en forma detallada: el tipo de compra, el proceso, el proveedor.
La modificación de los precios es de manera individual, lo que generaba observaciones	Ahora la actualización de los precios se realiza desde la matriz para todas las áreas.
El ingreso de un medicamento nuevo no es de manera inmediata	Ahora el ingreso de un medicamento nuevo al sistema se realiza de forma inmediata en línea con el catálogo del MINSA
Para visualizar el stock de cada área	El módulo de almacén tiene la opción de





hay que realizar de manera individual	visualizar el stock de farmacia, por lo tanto esta implementación mejora el control del inventario.
No cuenta con un módulo o ventana propia de transferencias	Ahora el sistema permite realizar transferencias entre unidades ejecutoras y estas transferencias quedan registradas en el sistema. Ahora se cuenta con el Informe de Consumo Integrado (ICI) en forma diaria y este informe se tiene disponible.
La Farmacia de hospitalización no contaba con un módulo propio para coche de paro	Ahora la Farmacia de hospitalización cuenta con : Un módulo de Dosis Unitaria Un módulo de coche de paro
En la Farmacia ventas: Se tenía que digitar la proforma y luego imprimir la receta	Ahora en la Farmacia ventas se cuenta con la opción de escribir el número de receta y automáticamente llena toda la receta prescrita por el médico mejorando así el proceso de venta.
Existe un Kardex de forma general	Ahora hay un Kardex de manera detallada y en forma general
Requerimiento: el área solicitante genera su requerimiento y al recepcionar se tiene que ingresar en forma manual uno por uno	Ahora para realizar el requerimiento el área solicitante puede visualizar el stock de medicamentos de almacén, logrando así mejorar el proceso de requerimiento de ambas partes.

6.-Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán

Proyecto que se encuentra en fase de implementación.

En fecha 03 de febrero del 2021 en reunión con la Dirección General se vió la necesidad de la implementación del call center virtual en el HHV.

En dicha reunión se conformó el equipo de trabajo para la implementación del call center virtual.

El equipo de trabajo elaboró el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad titulado: "Implementación del Call Center Virtual en el HHV", el cual fue aprobado con RD Nro 27A-DG/HHV-2021

La Lic. Yovana Miranda Castillo gestionó la implementación del call center virtual con Socios en Salud sucursal de Perú que son una organización sin fines de lucro orientada al cuidado de la salud de personas en situación de pobreza y excluidos.





En fecha 26 de abril del 2021 se realizó una reunión de capacitación vía plataforma zoom dirigido a las jefaturas y personal de la institución acerca de la implementación del call center virtual en el hospital.

7.-Se ha elaborado la Directiva Nro 001-OGC/HHV/2021 "Directiva sobre la atención preferencial en todos los lugares de atención al público en el Hospital Hermilio Valdizán", el cual ha sido aprobado con RD Nro 079-DG/HHV-2021, y ha sido socializado mediante Memorandum Múltiple Nro 024-OGC/HHV/2021 con los diferentes servicios del hospital.

8.-Se ha elaborado la Directiva Nro 002-OGC/HHV/2021 "Directiva sobre el derecho de privacidad del paciente durante la atención en el hospital Hermilio Valdizán", que ha sido aprobado con RD Nro 087-DG/HHV/2021, y ha sido socializado a los diferentes servicios con Memorandum Múltiple Nro 028-OGC/HHV/2021.

9.-Se ha elaborado la Directiva Nro 003-OGC/HHV/2021 "Disposiciones para la orientación e información al usuario en el Hospital Hermilio Valdizán" que ha sido aprobado con RD Nro 097-DG/HHV/2021.

10.-En coordinación con la Oficina de Personal (Comité de Planificación de Capacitación del HHV) se ha llevado a cabo dos talleres los que tienen la finalidad de mejorar la calidad de atención de parte del personal de la institución hacia nuestros usuarios externos para disminuir la insatisfacción de nuestros usuarios respecto al trato que se le brinda durante la atención. Y son los siguientes:

- **Taller de Inteligencia Emocional** dirigido para una buena atención al cliente, el objetivo fue aprender habilidades para gestionar nuestras emociones, el taller desarrolló las tres habilidades principales de la inteligencia emocional: ser consciente de nuestras emociones, tener la capacidad de regular y gerenciar nuestras emociones y ser empático y comprender las emociones de los demás.





Fue llevado a cabo por Effectus Fishman Consultores en fecha 08 de junio del 2021 de 3:30pm a 5:30pm. Expositora: Nonie Reaño. Se tuvo la participación de 70 trabajadores de la institución (se adjunta lista de participantes, también una evaluación del taller) (Anexo 1)

- **Taller de Relaciones Interpersonales desde el alma y no desde el EGO** dirigido para una buena atención al cliente, el objetivo fue aprender habilidades para mejorar nuestras relaciones interpersonales con nuestros compañeros de trabajo y con los usuarios externos.

Fue llevado a cabo por Effectus Fishman Consultores en fecha 15 de junio del 2021 de 3:30pm a 5:30pm. Expositora: Nonie Reaño. Se tuvo la participación de 60 trabajadores de la institución (se adjunta lista de participantes) (Anexo 2)

10.-En coordinación con la Oficina de Personal (Comité de Planificación de Capacitación del HHV) se ha llevado a cabo la siguiente capacitación:

- **Capacitación “Proyectos de Mejora Continua en la Calidad de Servicios”**, el objetivo fue actualizar los conocimientos en la elaboración de proyectos de mejora continua de la calidad para ser aplicados en diferentes áreas del hospital.

Fue llevado a cabo por el Ponente Lic. Hildo Leyva Flores en fecha 15 de junio del 2021 de 3:30pm a 5:30 pm.

Se tuvo la participación de 52 trabajadores de la institución (se adjunta lista de participantes de la capacitación y la respectiva evaluación de la capacitación) (Anexo 3)



Es cuanto informo a Usted en honor a la verdad

Atentamente,

Ministerio de Salud
Hospital Hermilio Valdizán

Dra. Giovanna Zapata Coucalla
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
CMP: 36635 - RNE:23990