



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 1043 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 09 de mayo de 2022.

VISTO: El Memorando N° 1492-2022-DIRESA-OGESS-AM/D, Nota Informativa N° 59-2022-DIRESA-OGESS-AM/DGP, Informe N°257-2022-MRS-CALZADA/J, conteniendo el documento Técnico denominado "PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2022 DE LA MICRO RED CALZADA", y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 9 de la Constitución Política del Perú señala que, el Estado determina la Política Nacional de Salud y que corresponde al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, así como diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora;

Que, la Ley 26842, Ley General de Salud, establece que "Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garantice una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, los artículos II y IV del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la protección de la salud es de interés público, siendo la salud pública responsabilidad primaria del Estado y la salud individual responsabilidad compartida por el individuo, la sociedad y el Estado. Asimismo, el artículo XVII del referido Título Preliminar, establece que la promoción de la medicina tradicional es de interés y atención preferente del Estado;

Que, el decreto Legislativo N.° 1161 dispone que el sector salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional, local y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha ley y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva; asimismo, los literales a) y b) del artículo 5 del mencionado Decreto Legislativo, modificado por la ley N° 30895, señalan que son funciones rectoras del Ministerio de salud formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional sectorial de promoción de salud, prevención de enfermedades, recuperación y rehabilitación en salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles del gobierno. Así como dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, entre otros;

Que, mediante Resolución Ministerial N°850-2016/MINSA, se aprobaron las "Normas para la elaboración de documentos Normativos del Ministerio de Salud" en el que se considera a los denominados "Documentos Técnicos", cualquiera sea su naturaleza; disponiendo que estos documentos técnicos cuenten con el sustento técnico del órgano competente;

Que, mediante Resolución Ministerial N.° 519-2006/MINSA, se aprueba el documento técnico: "Guía Técnica"; para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo que tiene como objetivo actualizar el Marco Conceptual, Metodológico e instrumental de la Salud en el Contexto de Aseguramiento Universal en Salud y su descentralización, incorporando los lineamientos en estrategias Primaria de Salud Renovada,





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 1043 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 09 de mayo de 2022.



si como establecer los lineamientos para implementar el modelo de atención Integral de Salud, basado en Familia y Comunidad en el Sistema de Salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 896-2017/MINSA, se crea la Unidad Funcional de Gestión de Calidad y Determina sus Funciones Generales, para así mejorar los estándares de calidad en la prestación de servicios, con criterios de eficiencia y orientados al ciudadano, por lo que la Secretaria General Propone la Creación de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad de Salud, dependiente de aquella;

Que, el presente "Plan de Gestión de Calidad y Comité de Gestión de Calidad M.R CALZADA " tiene como Objetivo General "Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios del Centro de Salud Calzada mediante la gestión y mejora de los procesos gerenciales y de apoyo con participación del Equipo de Gestión y personal del Centro Salud , que permita contribuir en la calidad de vida del ciudadano, su familia y la comunidad" y dichos equipos puedan realizar sus actividades conforme cronograma planteado en su plan;

Que, con Informe N° 257-2022-MRS-CALZADA, con fecha de recepción 22 de marzo del 2022, el Jefe de la Microred de Calzada, hace llegar el "Plan de Gestión de Calidad";

Que, con Nota Informativa N° 59-2022-DIRESA-OGESS-AM/DGP, con fecha de recepción 25 de marzo del 2022, la Directora de Gestión Prestacional, solicita la evaluación y emisión de Resolución del "Plan de Gestión de la Calidad 2022 de la Microred de Calzada";

Que, con Memorando N° 1492-2022-DIRESA-OGESS-AM/D, con fecha de recepción 28 de marzo del 2022, el Director de la OGESS Alto Mayo, Autoriza Proyectar el Acto Resolutivo de Aprobación del "Plan de Gestión de la Calidad Correspondiente a la Microred de Calzada";

Que, conforme prevé el numeral 7.1 del Artículo 7° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, en el considerando precedente, sobre el Régimen que regula los actos de administración interna, los cuales se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades; siendo emitidos por el órgano competente, observando que su objeto sea física y jurídicamente posible;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado;

Por las razones expuestas y con el visto bueno del jefe de la Oficina de Asesoría Legal, el Director de Planificación, Gestión Financiera y Administración; y en uso de las atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N° 508-2020-GRSM-DIRESA/DG, de fecha 19 de noviembre de 2020;





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 1043 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 09 de mayo de 2022.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD 2022 DE LA MICRO RED DE CALZADA", el mismo que es anexo adjunto, que en un total de 09 páginas forma parte integrante de la presente resolución;

Artículo 2°.- Notificar el presente acto resolutivo a las instancias administrativas correspondientes e interesados, para su cumplimiento conforme a Ley;

Regístrese, comuníquese y cúmplase;




DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
U.E. 401 - SALUD ALTO MAYO - OGESS
M.C. Julio E. Alcántara Rosigifo
DIRECTOR

PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD 2022
DE LA MICRO RED CALZADA

C.D. GARY EYVIND ESCOBEDO LANDA



INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Calidad en Salud señala, entre otras, que los proveedores de atención de salud asumen la responsabilidad del cumplimiento de normas y estándares de infraestructura, equipamiento, aprovisionamiento de insumos, procesos y resultados de atención; la implementación de mecanismos para la gestión de riesgos derivados de la atención de salud, la protección de los derechos, se vele por un trato digno con el enfoque de interculturalidad, de género y se facilite el ejercicio de la vigilancia ciudadana en salud; asimismo, se implementen sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y hacer de la mejora continua se tarea central.

En el marco del "Sistema de Gestión de Calidad en Salud" vigente en nuestro país, siendo muy importante orientar nuestro esfuerzo a satisfacer las expectativas del usuario, sabiéndose además con evidencias técnico científicas de las repercusiones económicas y en la salud de los pacientes son plenamente favorables. El Centro de Salud Calzada está implementando un conjunto de actividades referidas al mismo, lo cual va a permitir sentar las bases para un trabajo con calidad en armonía con el imperativo social de brindar servicios de salud de forma segura, eficaz y con eficiencia.

A partir de los señalado se evidencia como estrategia el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los comités relacionados a la calidad de la atención en salud, así como la capacidad operativa de la Unidad de Gestión de Calidad, ambos pilares contribuirán a avanzar en las acciones presentadas en el Plan y a lograr los objetivos propuestos.

De igual modo consideramos que para poner en marcha estos procesos que conlleven a garantizar la prestación de los dichos servicios, es necesario el compromiso de todo el personal, especialmente en quienes ejercen liderazgo y los que desempeñan cargos directivos, evidenciándose también la necesidad de impulsar el trabajo en equipo y un clima organizacional adecuado

II. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación en todas las áreas del Centro de Salud Calzada y comprende a todos los servicios de salud ofrecidos a los usuarios, los procesos de dirección y de apoyo; los servicios que se ofertan a la comunidad son:



CARTERA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE SALUD CALZADA

A. DIAGNOSTICO Y MANEJO COVID

- ACTIVACION DEL CERCO EPIDEMIOLÓGICO
- CAPTACIÓN DE PACIENTES SINTOMÁTICOS (COVID-19)
- VISITAS DOMICILIARIAS PACIENTES DIAGNOSTICADOS COVID-19

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

B. CONSULTA EXTERNA

- MEDICINA GENERAL
- UPS NIÑO
- UPS MUJER
- SALUD MENTAL
- SALUD BUCAL

C. PATOLOGÍA CLÍNICA

- LABORATORIO

D. SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

- VISITA DOMICILIARIA POR PROFESIONAL MEDICO Y NO MEDICO

E. ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS

F. ATENCIÓN CON MEDICAMENTOS

G. DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

III. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la Calidad de atención en los Servicios del Centro de Salud Calzada, mediante la gestión y mejora de los procesos gerenciales y de apoyo con participación del Equipo de Gestión y personal del Centro de Salud, que permita contribuir en la calidad de vida del ciudadano, su familia y la comunidad.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Implementar el sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Salud Calzada.
2. Implementar el proceso de autoevaluación y mejoramiento de los estándares para la atención al paciente.
3. Desarrollar la auditoría de la Calidad de atención en el Centro de Salud Calzada.
4. Mejorar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo previa determinación de su nivel y contribuyendo a este con el cumplimiento del Plan de Intercomunicación con el usuario de nuestros servicios.
5. Promover la participación ciudadana (Usuario Externo) en la mejora de la calidad, estableciendo una alianza con el paciente y su familia.
6. Contribuir al buen clima organizacional en el Centro de Salud Calzada, mediante su estudio e implementación de acciones.



V. OBJETIVOS ESPECIFICOS Y ACTIVIDADES

V.1. IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE SALUD CALZADA.

- Elaboración e implementación del Plan de Calidad.
- Involucrar al Comité de Gestión de Calidad para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente Plan.
- Realizar las propuestas de conformación o reconfiguración de los comités afines a los aspectos de Gestión de la Calidad.
- Formulación de los planes específicos referidos a la Gestión de Calidad.
- Elaboración y formulación del Plan de Capacitación del trato digno al usuario en el marco de la calidad y seguridad de la atención.

V.2 IMPLEMENTAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE.

- Monitoreo de mejora de estándares en protocolos de atención al paciente.

V.3 DESARROLLAR LA AUDITORIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD CALZADA

- Desarrollo de las Auditorías de la Calidad de atención en consulta externa y emergencia, a través de las historias clínicas.

V.4 MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PREVIA DETERMINACIÓN DE SU NIVEL Y CONTRIBUYENDO A ESTE CON EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INTERCOMUNICACIÓN CON EL USUARIO DE NUESTROS SERVICIOS.

- Orientación, apoyo a las necesidades y reclamos de los usuarios externos.
- Encuesta de la satisfacción de usuarios externos.
- Gestión del buzón de sugerencia.

V.5 PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA USUARIO EXTERNO EN LA MEJORA DE A CALIDAD ESTABLECIENDO UNA ALIANZA CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA

- Contribuir en las actividades de vigilancia ciudadana en salud a través del comité impulsor del mismo.

V.6 CONTRIBUIR AL BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL C.S.C. MEDIANTE SU ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

- Desarrollar la encuesta al personal para la medición del clima organizacional en el Centro de Salud.
- Canalización de expectativas del usuario interno y recomendaciones sobre el clima organizacional.



OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO
INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD CALZADA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- Implementación de actividades orientadas a preservar o mejorar el clima organizacional, incluyendo mecanismos de manejo de las interrelaciones personales.

VI. MONITOREO Y EVALUACION

Para el monitoreo y evaluación del Plan de Gestión de la Calidad, se realizará en base al cuadro de actividades y metas, haciéndose énfasis en los siguientes:

- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Gestión de la Calidad.
- Nivel de satisfacción del Usuario Externo.
- Porcentaje de cumplimiento de actividades del Clima Organizacional.
- Porcentaje de cumplimiento de auditorías de Historias Clínicas.
- Porcentaje de proyectos de Mejora Continua desarrollados.
- Número de servicios que han superado el 85% de criterios óptimos en el proceso de autoevaluación.



CENTRO DE SALUD CALZADA
San Martín
[Signature]
GARY ESCOBEDO BANDA
CIRUJANO DENTISTA
COP 29647

OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO

INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD CALZADA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

VI. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	RESPONSABLE
Formulación del Plan de Calidad	PLAN	X												C.D. GARY ESCOBEDO LANDA
Implementación de actividades para mejorar la atención al usuario	INFORME		X			X				X				C.D. GARY ESCOBEDO LANDA
Formulación de planes específicos referidos a Calidad	INFORME		X					X						C.D. GARY ESCOBEDO LANDA
Auditoria Interna de calidad de Historias Clínicas	REPORTE			X			X							M.C. KRISCIA REATEGUI ZAMORA
Auditoria SIS (control de calidad del registro y otros)	REPORTE			X		X		X		X		X		TEC. ENF. PAZ ESTHER GARCIA NEYRA
Orientación, apoyo sobre necesidades y reclamos de usuarios externos	INFORME			X		X	X	X		X	X	X		TEC. ENF. GLORIA MUÑOZ TAPULLIMA
Encuesta de Satisfacción del usuario externo	INFORME					X							X	TEC. ENF. PAZ ESTHER GARCIA NEYRA
Encuesta al personal para clima organizacional y satisfacción del usuario interno	INFORME										X			TEC. ENF. NARDY GONGORA GUERRA
Implementación de actividades para mejorar el Clima Organizacional (manejo de relaciones interpersonales)	INFORME													C.D. GARY ESCOBEDO LANDA
Reporte, monitoreo y evaluación de Indicadores de Calidad	INFORME						X					X		TEC. ENF. NARDY GONGORA GUERRA
														C.D. GARY ESCOBEDO LANDA
														M.C. EDDY ACOSTA GUEVARA



OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO
INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD CALZADA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

INFORME N° 257 – 2022 – MRS-CALZADA/J

A : M.C. JULIO E. ALCÁNTARA RENGIFO
DIRECTOR GENERAL DE LA OGESS – ALTO MAYO

DE : M.C. EDDY ACOSTA GUEVARA
JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD CALZADA

ASUNTO : PLAN GESTION DE CALIDAD Y COMITÉ DE GESTION DE CALIDAD M.R. CALZADA

ATENCIÓN : RESP. CALIDAD

FECHA : 21 DE MARZO DE 2022.

DGP - UEP
RECIBIDO

23 MAR 2022
HORA: 9:12'

FIRMA: _____

GERENCIA DE GESTION INSTITUCIONAL
TRÁMITE DOCUMENTARIO

Fecha: 22-03-22
Reg.: 785
Pase: UEP

Firma del Jefe: _____

obsta unday

Es grato dirigirme al despacho de su digno cargo para saludarle muy cordialmente y a su vez hacer llegar el PLAN DE GESTION DE CALIDAD.

Los trabajadores que conforman el COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD son los siguientes:

- M.C. Kriscia Zulay Reategui Zamora
- C.D. Gary Eyvind Escobedo Landa
- Psi. Carlos Cordova Aguilar
- Tec. Enf. Nardy Gongora Guerra
- Tec. Enf. Paz Esther Garcia Neyra
- Tec. Enf. Gloria Muñoz Tapullima
- Tec. Inf. Josué Miller Tarazona Tapullima

22 MAR 2022

Exp.: _____ Hora: _____

Firma: _____

I. ANTECEDENTES:

En el marco de la atención de calidad al usuario se vienen llevando a cabo en la Micro red de Salud Calzada múltiples acciones en beneficio de la población y de los propios trabajadores, con lo cual se asegura que el trato y las atenciones sean de la mejor calidad.

II. MARCO LEGAL:

- Ley 26842, Ley General de Salud.
- Ley 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N°016-2002-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N°23842.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".

