



## Resolución Directoral

Lima, 28 de febrero del 2013



J. CHÁVEZ



### VISTO:

El Expediente Nº 13- 3327-1, que contiene el Memorando Nº 037-OGC-INMP-2013 emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, Resolución Directoral 205-DG-INMP-12 del Instituto Nacional Materno Perinatal.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral Nº 205-DG-INMP-12, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente a la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional Materno Perinatal para el año 2012;

Que, mediante la Ley 29414, se aprueba la Ley que establece los Derechos de los Pacientes Usuarios a los Servicios de Salud.

Que, la Ley Nº 26842 - Ley General de Salud, en el artículo VI del Título Preliminar dispone que 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, el Decreto Supremo Nº 013-2006-SA - Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo define la calidad de la atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario; asimismo dispone en su artículo 9º que los establecimientos de salud están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

La Ley Nº 28411, Ley General del Sistema de Presupuesto, en su artículo 8º numeral 8.1 establece que el presupuesto constituye el instrumento de gestión del Estado que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas contenidas en su Plan Operativo Institucional (POI). Asimismo es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el año fiscal de la entidad;

Que, a través del documento de visto, el Director de la Oficina de la Calidad, solicita la aprobación del Plan Operativo del Año 2013, para tal efecto adjunta el descriptivo detallado de los objetivos generales y específicos detallados en la programación de actividades, contribuyendo a mejorar las acciones de gestión de la calidad;



J. CARRION N.



De acuerdo a las facultades conferidas otorgadas a la Resolución Ministerial N° 504-2010/MINSA, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Instituto Nacional Materno Perinatal, contando con la aprobación del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar el **Plan Operativo 2013 de la Oficina de Gestión de la Calidad**, instrumento que forma parte integrante de la presente resolución.



**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Disponer que la Oficina de Estadística e Informática publique la presente resolución en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional Materno Perinatal.

J. CARRION N.

Regístrese y comuníquese.



J. CHÁVEZ

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional Materno Perinatal

  
Dr. Pedro Moscaro Sánchez  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.F. 10617 R.N.E. 3301

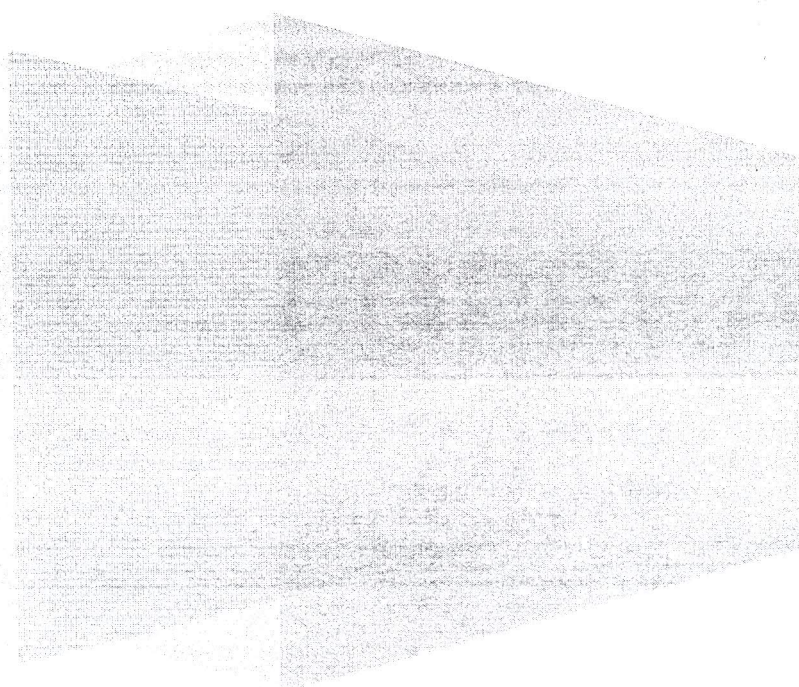
PAMS/JACN/mme  
C.C:

- Direcciones Ejecutivas
- OGC
- OEPE
- Asesoría Jurídica
- Archivo
- OEI



**OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD**

# **PLAN OPERATIVO 2013**



**2013**



## I. Introducción

La Calidad de atención es uno de los pilares fundamentales para el trabajo en las organizaciones de salud de nuestra actualidad, cuya implementación ha sido una de las preocupaciones del Ministerio de Salud en los últimos años, desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de atención en los diferentes establecimientos proveedoras de servicios de salud.

La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) del Instituto Nacional Materno Perinatal durante los últimos años viene trabajando **en gestión administrativa** en cuanto a planificación, organización, dirección y control; **actividades relacionadas a garantía de la calidad** como auditoría, acreditación, seguridad de paciente, proyectos de mejora continua de la calidad y evaluación de tecnología sanitaria a través del FONI; **actividades relacionadas al componente de información** del Sistema de gestión de la Calidad con el despliegue del sistema de Quejas y Sugerencias institucional, encuestas de satisfacción y estudio de clima organizacional; **actividades relacionadas a capacitación, difusión e investigación** y actividades de la Defensoría del niño, niña y adolescente.

Actividades que serán continuadas para el presente año según se detallan en la programación.



## II. Problemática

Las acciones a realizar por la Oficina de Gestión de la Calidad se encuentran directamente relacionadas a la problemática de los diferentes servicios de la Institución, las que se evidencian a través de las Encuestas, Sistema de Quejas y Sugerencias, Libro de Reclamaciones, Auditorías, Rondas por la Seguridad del Paciente y otros.

Para lo cual, se realizó una reunión de trabajo con todo el equipo de la Oficina de Gestión de la Calidad en la que se desarrollo una lluvia de ideas obteniéndose una serie de problemas identificados los mismos que fueron agrupados por afinidad para posteriormente ser priorizados.

## TABLA DE JERARQUIZACIÓN DE PROBLEMAS

Nº	Problemática
1	Maltrato a los usuarios externos
2	Falta o indebida información a los usuarios
3	Tiempo de espera prolongado en los procesos de atención a los usuarios.
4	No se han identificado los indicadores de calidad
5	No se han identificados los procesos de Obstetricia y Ginecología
6	Cultura de Seguridad en la atención del paciente por mejorar
7	Falta desarrollar el Sistema integrado de Eventos Adversos.
8	Desmotivación de los integrantes de los diferentes comités
9	No hay respuesta oportuna de las áreas en relación a las quejas
10	Inadecuada comunicación entre el personal y las jefaturas
11	Demora en la entrega de informes de Auditoria
12	Falta de seguimiento de recomendaciones emitidas por la OGC (quejas, Seguridad de paciente, Auditoria, etc)
13	No se realiza auditorias de oficio, registro y proceso.
14	Desconocimiento de la metodología de elaboración de Proyectos de Mejora Continua de la Calidad
15	No se cumple con las actividades programadas por falta de personal y equipo multimedia , PC,



### III. Objetivos

En función a los problemas planteados, la OGC ha planteado los siguientes objetivos generales y específicos para el presente año.

- OBJETIVO GENERAL N° 01** Mejorar las acciones de gestión de la OGC, mediante el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas
- Obj. Específico 1.1: Cumplir el 100% de las actividades de planificación, organización, dirección y control de la OGC
- OBJETIVO GENERAL N° 02:** Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad
- Obj. Específico 2.1: Desarrollar el 100% de las actividades relacionadas al componente de garantía de la calidad
- Obj. Específico 2.2: Desarrollar el 100% de las actividades relacionadas al componente de información del sistema de gestión de la calidad
- Obj. Específico 2.3: Desarrollar el 100% de las actividades de capacitación de la oficina
- Obj. Específico 2.4: Desarrollar el 100% de las actividades de investigación de la oficina
- Obj. Específico 2.5: Desarrollar el 100% de las actividades de difusión de la oficina
- Obj. Específico 2.6: Fortalecimiento de la Oficina de Gestión de la Calidad
- OBJETIVO GENERAL N° 03** Promover los derechos que asisten a las madres y sus recién nacidos fortaleciendo el programa de Defensoría del niño, niña y adolescente.
- Obj. Específico 3.1: Transferir las actividades del programa de defensoría de la niña, niño y adolescente al Servicio de Obstetricia A del INMP





## IV Programación

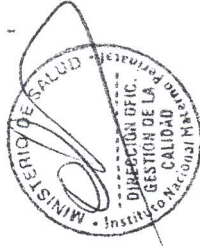
En base a los objetivos señalados se ha programado las siguientes actividades:

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2013 - OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

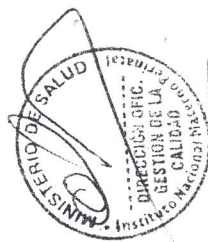
OBJETIVO GENERAL 1: Mejorar las acciones de gestión de la OGC, mediante el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.1: Cumplir el 100% de las actividades de planificación, organización, dirección y control de la OGC

ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>															
Planeamiento															
1. Formulación del Plan Operativo	Plan aprobado	1													Equipo OGC
2. Formulación del Cuadro Anual de Necesidades	Plan aprobado	1													Equipo OGC
3. Monitoreo del POA	Plan monitoreado	2													Equipo OGC
4. Evaluación del POA	Plan evaluado	1													Equipo OGC
<b>Organización</b>															
2. Coordinación con Equipos de Mejora Continua	Actas	2													Equipo OGC
3. Coordinación con Equipo de Auditoría	Actas	2													Equipo OGC
4. Coordinación con Equipo de Seguridad del Paciente	Actas	2													Equipo OGC
5. Coordinación con Equipo de Clima Organizacional	Actas	2													Equipo OGC
6. Coordinación con Comité de Quejas y Sugerencias	Actas	2													Equipo OGC
8. Identificación de procesos neonatales	Informe	1													Equipo OGC
9. Identificación de procesos obstétricos	Informe	1													Equipo OGC
9. Identificación de procesos ginecológicos	Informe	1													Equipo OGC
<b>Dirección</b>															
1. Participación en Consejo Consultivo	Actas	52													Director de OGC
2. Coordinación Administrativa con Direcciones, Dptos y Servicios	Actas	12													Equipo OGC
3. Reunión administrativa de la oficina	Actas	52													Director de OGC
<b>Control</b>															
1. Supervisión de las actividades de la Oficina	informe de supervisión	12													Director de OGC
2. Supervisión de actividades del comité de auditoría	informe de supervisión	12													Director de OGC

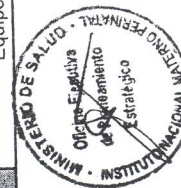






OBJETIVO GENERAL 2: Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad  
 OBJETIVO ESPECÍFICO 2.1: Desarrollar el 100% de las actividades relacionadas al componente de garantía de la calidad

ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>GARANTÍA DE LA CALIDAD</b>															
<b>Auditoría</b>															
1. Auditorías de Registro	Informe	2													Dr. Meneses
2. Auditorías de caso	Informe	30													Dr. Meneses
3. Auditoría de Procesos	Informe	2													Dr. Meneses
4. Reuniones con Comité de Auditoría	Actas Reunión	52													Dr. Meneses
5. Difusión de Normas Técnicas o Guías de Atención y socialización de hallazgos	Charla realizada	4													Dr. Meneses
<b>Acreditación</b>															
1. Reuniones con equipo de Acreditación	Actas Reunión	3													Director OGC
2. Aplicación de instrumento de acreditación (Autoevaluación)	Informe	1													Equipo OGC
<b>Seguridad del paciente</b>															
1. Diseño de Sistema de Eventos Adversos	Sistema Diseñado	1													Equipo OGC
2. Implementación de Sistema de Eventos Adversos	Sistema operativo	1													Equipo OGC
3. Monitoreo aplicación de lista de verificación de Cirugía Segura	Informe de Monitoreo	2													Equipo OGC
4. Monitoreo del proceso de Farmacia Satélite	Informe de Monitoreo	2													Equipo OGC
5. Monitoreo del Proceso del Sistema de Dispensación por Dosis Unitaria.	Informe de Monitoreo	2													Equipo OGC
6. Rondas de seguridad del paciente	Acta	12													Equipo OGC
7. Seguimiento de acuerdos de Rondas de seguridad	Informe	12													Equipo OGC
8. Difusión de Eventos Adversos y Gestión de Riesgos	Nº de sesiones	6													Equipo OGC
<b>Proyectos de mejora continua</b>															
1. Estructuración del Programa: "Mejora del Trato"	Programa estructurado	1													Equipo OGC
2. Estructuración del Programa: "Mejora de la Información al Usuario"	Plan presentado	1													Equipo OGC
4. Asesoría en PMC	Asesoría	10													Equipo OGC
6. Participación en Encuentro Nacional de PMCC	Proyecto presentado	1													Equipo OGC
<b>Evaluación de tecnologías sanitarias</b>															
1. Monitoreo FONI	Informe	2													Equipo OGC



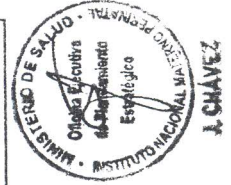
J. CHÁVEZ



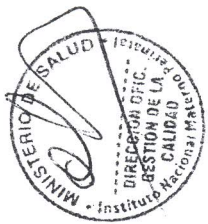


OBJETIVO GENERAL 2: Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad  
 OBJETIVO ESPECÍFICO 2.2: Desarrollar el 100% de las actividades relacionadas al componente de información del sistema de gestión de la calidad

ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>INFORMACION</b>															
<b>Sistema de quejas</b>															
1. Centralización y actualización de base de datos del sistema	Base actualizada	12													Equipo OGC
2. Seguimiento de implementación de acciones	Informe	4													Equipo OGC
3. Informe al usuario	Reporte	4													Equipo OGC
4. Informe a Dirección General	Informe	4													Equipo OGC
<b>Encuestas de Satisfacción</b>															
1. Encuesta usuario externo de Neonatología	Informe	1													Equipo OGC
2. Encuesta usuario externo de Emergencia	Informe	1													Equipo OGC
3. Encuesta usuario externo de consulta externa	Informe	1													Equipo OGC
4. Encuesta usuario externo de hospitalización GO	Informe	1													Equipo OGC
<b>Medición de tiempos de espera de usuarios</b>															
1. Medición tiempo espera usuario externo de Neonatología	Informe	1													Equipo OGC
2. Medición tiempo espera usuario externo de Emergencia	Informe	1													Equipo OGC
3. Medición tiempo espera usuario externo de consulta externa	Informe	1													Equipo OGC
4. Medición tiempo espera usuario externo de hospitalización GO	Informe	1													Equipo OGC
<b>Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad</b>															
1. Identificación y reporte de indicadores y estándares de calidad DEN	Reporte	6													Equipo OGC
2. Identificación y reporte de indicadores y estándares de calidad DEOG	Reporte	6													Equipo OGC
3. Identificación y reporte de indicadores calidad OGC	Reporte	6													Equipo OGC
<b>Clima Organizacional</b>															
1. Estudio Clima Organizacional	Informe	1													Equipo OGC
2. Acciones de mejora de clima organizacional	Informe	1													Equipo OGC



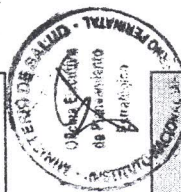




OBJETIVO GENERAL 2: Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.3: Desarrollar el 100% de las actividades de capacitación de la oficina

ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Curso capacitación para el personal de OGC	Personal Capacitado	5													Equipo OGC
2. Curso de capacitación para personal de Auditoría	Personal Capacitado	2													Equipo OGC



OBJETIVO GENERAL 2: Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.4: Desarrollar el 100% de las actividades de investigación de la oficina

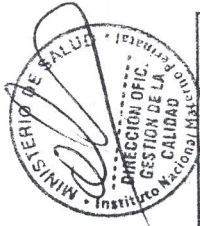
ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Estudio de Eventos Adversos	Informe final	1													Equipo OGC
2. Investigaciones Operativas	Informe final	4													Equipo OGC
4. Estudio de Clima Organizacional	Informe final	1													Equipo OGC

OBJETIVO GENERAL 2: Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.5: Desarrollar el 100% de las actividades de difusión de la oficina

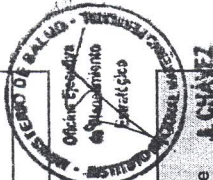
ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Actualización de blog de OGC	blog actualizado	4													Gisela Castillo
3. Actualización de información para transparencia	Pág. Actualizada	4													Anani Peñaflva
4. Charlas de Difusión	Nº de sesiones	10													Equipo OGC





OBJETIVO GENERAL 2: Contribuir a mejorar la calidad de atención el INMP, mediante la operativización del sistema de gestión de la calidad  
OBJETIVO ESPECÍFICO 2.6: Fortalecimiento de la Oficina de Gestión de la Calidad

ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
FORTALECIMIENTO															
1. Reequipamiento	Requerimiento atendido	1													
2. Adquisición de mobiliario	Requerimiento atendido	1													
3 Contratación de un profesional Bioestadístico	Profesional contratado	1													



OBJETIVO GENERAL 3: Promover los derechos que asisten a las madres y sus recién nacidos fortaleciendo el programa de defensoría del niño, niña y adolescente  
OBJETIVO ESPECÍFICO 3.1: Transferir las actividades del programa de defensoría de la niña, niño y adolescente al Servicio de Obstetricia A del INMP

ACTIVIDAD	PRODUCTO Unidad de Medida	Total Anual	CONOGRAMA												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
DEFENSORIA DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE															
Reuniones de coordinación para transferencia	Acta de reuniones	2													Director OGC
Transferencia de Defensoría a Servicio Obstetricia A	Transferencia realizada	1													Director OGC