



## Resolución Directoral

Miraflores, ... 28 de Febrero ... del 2013.

### VISTO:

El Expediente N° 13-001526-001, que contiene el Informe N° 020-OGC-HEJCU-2013 emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 028-2013-OEPP-EOP-HEJCU, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 001- CAHEJCU-2013 emitido por el Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del HEJCU, y;

### CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo dispuesto en el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842- Ley General de Salud, establece 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, con Resolución Ministerial N° 474-2005/MINSA se aprobó la Norma Técnica N° 474-2005/MINSA "Norma Técnica de la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud" cuyo objetivo es establecer los principios, normas y metodología y procesos para la realización de la auditoría de la calidad de atención en salud, orientados a estandarizar el trabajo de los auditores en salud y ha obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, se aprobó el Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, el cual establece como uno de sus componentes a la Garantía y Mejoramiento de la Calidad, siendo uno de sus principales procesos la seguridad del paciente;

Que, con Resolución Ministerial N° 889-2007/MINSA se aprueba Directiva Administrativa N° 123-MINSA/DGSP – V.01 para el procesos de Auditoría del Caso de la Calidad de Atención en Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprueba la Guía Técnica "Guía para la elaboración de proyectos de Mejora y Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad"

Que, mediante Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

Que, con Resolución Directoral N° 049-2012-HEJCU-OP se conforma el Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del HEJCU;

Que, mediante documento de visto la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud - 2013 elaborado en cumplimiento a sus funciones y de acuerdo a la normatividad vigente, por lo que solicita su revisión y aprobación;

Que, mediante Informe N° 028-2013-OEPP-EOP-HEJCU la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto emite su conformidad y opinión técnica favorable al Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud - 2013 del Hospital Emergencias "José Casimiro Ulloa" al adecuarse a los parámetros establecidos y ajustarse a los estándares para la elaboración de documentos normativos de gestión, respetando la normatividad vigente por lo que sugiere aprobar el presente Plan con Resolución Directoral;





Que, con Informe N° 001-2013-CA, el Comité de Auditoría de la Calidad del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" emite opinión favorable al citado Plan, por lo que solicita su aprobación mediante Resolución Directoral.



Estando a lo propuesto e informado por la Oficina de Gestión de la Calidad;

Contando con las visaciones del Director Médico, del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, del Director de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";



De conformidad a lo establecido en la Resolución Directoral N° 091-2012-DG-HEJCU, y el literal d) del Artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", aprobado con Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA;



En uso de las facultades conferidas;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el PLAN ANUAL DE AUDITORIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD - 2013** de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", que en anexo (a folio 09) forma parte integrante de la presente Resolución, por las razones expuestas en la parte considerativa.

**ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER** que la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, como unidad orgánica competente, realice la difusión, implementación, monitoreo y supervisión a fin de dar cumplimiento del presente Plan.

**ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el portal Institucional.

**Regístrese, Comuníquese y Publíquese.**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital de Emergencias  
"JOSÉ CASIMIRO ULLOA"  
.....  
Dr. MANUEL A. WLCHEZ ZALDIVAR  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.P. 13552

MAVZ/OBG/JHDC/LAH/SEV/ERFZ/efz

**Distribución**

C.c: Dirección Médica  
Of. Ejec. De Planeamiento y Presupuesto  
Of. Ejec. De Administración  
Of. De Gestión de la Calidad  
Of. De Asesoría Jurídica  
Of. De Comunicaciones  
Archivo

# **HOSPITAL DE EMERGENCIAS “JOSÉ CASIMIRO ULLOA”**

**OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud**



## **PLAN ANUAL DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

**2013**

## I. Introducción:

El Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" viene desarrollando e implementando actividades y estrategias con la finalidad de mejorar la calidad de atención de las prestaciones en todos sus servicios y áreas.

El Ministerio de Salud ha aprobado el Documento Técnico NT N° 029-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud" mediante RM 474-2005/MINSA, cuyo objetivo es el de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la realización de la auditoría de la calidad de atención en salud, orientados a estandarizar el trabajo de los auditores en salud y a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud por ello, la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud implica asegurar que se genere, mantenga y mejore la calidad en los servicios de salud, permite evaluar el desempeño de los diversos actores en los procesos asistenciales, controlando el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos para la atención de salud.

Uno de los procesos más importantes de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud es la Auditoría Médica, entendida como la evaluación del proceso individual de atención del profesional médico, contrastándola con guías de práctica clínica y estándares previamente aceptados, a partir del registro en la Historia Clínica.

La Oficina de Gestión de la Calidad y el Comité de Auditoría de la Calidad de Atención del Hospital "Casimiro Ulloa", vienen conduciendo estas estrategias y buscan involucrar a todos los profesionales de la salud de todos los departamentos asistenciales, para el empoderamiento de una cultura de calidad y mejoramiento continuo institucional.

El Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud es el equipo encargado de llevar a cabo las auditorías y está integrado por profesionales de la salud de los diferentes departamentos asistenciales del hospital "Casimiro Ulloa"

La Ley General de Salud indica que toda persona tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. Esta atención es brindada a la población a través de diferentes establecimientos públicos y privados bajo la rectoría y control del Ministerio de Salud.

La Ley General de Salud, también refiere que todo acto médico que se lleve a cabo en un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo es susceptible de auditorías internas y externas en las que puedan verificarse los procedimientos a



que es sometido el paciente, sean éstos para prevenir, diagnosticar, curar, rehabilitar o realizar acciones de investigación.

Por otro lado, con la misma finalidad de mejorar la calidad de atención y ante la posibilidad de ocurrencia de eventos adversos y que requieren a solicitud de parte una investigación individual, se plantea la realización de auditorías de caso, las mismas que servirán para fortalecer el nivel de compromiso de los médicos y profesionales de salud del hospital.

Ante tal situación, la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, constituye una herramienta fundamental para enfrentar estos problemas, identificando oportunidades para mejorar la calidad en la atención de los pacientes y facilitar el cambio hacia una práctica de la medicina basada en la evidencia mediante el uso de guías de práctica clínica. No persigue castigar, sino más bien impulsar las mejoras necesarias a fin de alcanzar los estándares internacionales de atención, por tanto se considera un aspecto fundamental en el proceso de mejora continua de la calidad.

## **II. Finalidad:**

Mejorar la Calidad de Atención en el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", mediante el uso de la Auditoría de la Calidad como herramienta gerencial para la toma de decisiones.

## **III. Objetivos Generales:**

- Generar mecanismos para la realización de Auditorías de la calidad en la atención en el Hospital de Emergencias "Jose Casimiro Ulloa"
- Desarrollar acciones de mejoramiento para contribuir a garantizar la calidad de las prestaciones en salud.

## **IV. Objetivos Específicos:**

1. Establecer la programación periódica para la realización de las Auditorías de la calidad de la atención.
2. Desarrollar mecanismos para la identificación de problemas resultantes de las auditorías y desarrollar las acciones de mejora en la calidad de atención.
3. Desarrollar mecanismos que permitan la implementación y el monitoreo del cumplimiento de las acciones propuestas.
4. Difundir los resultados de las auditorías realizadas.



- Socializar con los diferentes departamentos asistenciales los resultados de las auditorías de la calidad de atención y las mejoras planteadas.

#### VI. Base Legal:

- ✓ Ley N° 26842 "Ley general de Salud".
- ✓ Ley N° 27657 "Ley del Ministerio de Salud".
- ✓ D.S. 014-2002 SA, "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
- ✓ Ley N° 27813, "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud".
- ✓ Ley N° 27867, "Ley Orgánica de Gobiernos Regionales".
- ✓ Ley N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
- ✓ RM N° 474-2005/MINSA, "Norma Técnica de la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud".
- ✓ RM N° 519-2006/MINSA, "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- ✓ RM N° 597-2006/MINSA, "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- ✓ R.M. N° 456-2007/MINSA, "Normas Técnica de salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- ✓ RM N° 607-2007/MINSA, "Plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad en Atención de Salud".
- ✓ RM N° 889 – 2007/ MINSA "Directiva Administrativa para el Proceso de Auditoría de Caso de la Calidad de Atención en Salud"
- ✓ RD N° 287-2012-DE-HEJCU/OP "Conformación del Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del HEJCU"
- ✓ RD N° 767-2006/MINSA aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
- ✓ RD N° 091-2012-DG-HEJCU que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
- ✓ RM N° 526-2011/MINSA que aprueba las normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud
- ✓ RD N° 341-2011-DG-HEJCU que aprueba el Manual de Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad



#### VII. Ámbito de Aplicación:

El presente Plan es de aplicación en el ámbito asistencial de todos los servicios y departamentos del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".

**VIII. Población y Muestra:**

Para el cálculo del tamaño muestral se ha tomado como referencia a la población atendida durante el año precedente (2012) tanto en el servicio de emergencia, que servirá de referencia para la auditoría de la calidad de registro y la del servicio de hospitalización, que de manera concurrente, se realizará la auditoría de la calidad de atención.

Durante el año 2012 se realizaron un total de 97,132 atenciones, divididas de la siguiente forma:

Total de Atenciones 2012	Ambulatorias 2012	Hospitalizados 2012
97,132	93,627	3,505

Fuente: Oficina de Estadística e Informática HEJCU

**Muestra Historias Ambulatorias n<sup>1</sup>**

Teniendo una población ambulatoria muy grande es necesario extraer una muestra. Por lo tanto la muestra tendrá una confianza del 99% y un error de 5%. La probabilidad de éxito y de fracaso lo situamos en 50% (p= 0.5)

Luego se tendrá la información:

$$N= 93,627$$

$$Z= 99\%=2.576$$

$$p= 0.5$$

$$E= 5\%= 0.05$$

$$q= 0.5$$

La fórmula a utilizar será:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Reemplazando valores se tendrá:

$$\frac{2.576^2(0.5)(0.5)(93627)}{(93627 - 1)0.05^2 + 2.576^2(0.5)(0.5)}$$

$$n^1 = 659$$

**Muestra Historias de Hospitalización n<sup>2</sup>**

Teniendo una población de historias clínicas de hospitalización de 3,505, es necesario extraer una muestra. Por lo tanto la muestra tendrá una confianza del 99% y un error de 5%. La probabilidad de éxito y de fracaso lo situamos en 50% (p= 0.5). Luego se tendrá la información:

$$N= 3,505$$

$$p= 0.5$$



$$q = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

$$Z = 99\% = 2.576$$

La fórmula a utilizar será:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Reemplazando valores se tendrá:

$$\frac{2.576^2(0.5)(0.5)(3505)}{(3505 - 1)0.05^2 + 2.576^2(0.5)(0.5)}$$

$$n^2 = 558$$

Siendo la muestra necesaria total de:

$$n1 + n2 = 1,217 \text{ Historias Clínicas}$$

La distribución de la muestra por áreas, se determina en base a la proporción de atenciones. Resultando del cálculo estadístico la siguiente conformación:

- Historias Clínicas Ambulatorias Emergencia: 659 (54%)
- Historias Clínicas de Hospitalización: 558 (46%)

La distribución de la muestra por meses es:

Meses	Ambulatorio	Hospitalización
Enero	55	47
Febrero	55	46
Marzo	55	47
Abril	55	46
Mayo	55	47
Junio	55	46
Julio	55	47
Agosto	55	46
Setiembre	55	47
Octubre	55	46
Noviembre	55	47
Diciembre	54	46
<b>Total</b>	<b>659</b>	<b>558</b>



Las historias serán seleccionadas de forma aleatoria mensualmente por la Oficina de Estadística e Informática.

### **IX. Conformación del Comité de Auditoría en la Calidad de Atención en Salud del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”:**

Mediante Resolución Directoral N° 287-2012-DG-HEJCU-OP de fecha 27 de noviembre de 2012 se conformó el Comité de Auditoría conformado por los siguientes profesionales:

- Dr. Luis Arévalo Hernández; Presidente
- Dr. Jaime Alberto Vásquez Izaguirre; Integrante
- Dr. Juan Carlos Carril Álvarez; Integrante
- Dr. Augusto Enrique Dulanto Zorrilla; Integrante
- Dr. Reynaldo Soto Urbina; Integrante
- Dra. Sonia Elvira Escudero Vidal; Integrante
- Dr. Jorge Herrera Quispe; Integrante
- Dr. Douglas Horna Chicchón; Integrante

De acuerdo a Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, el Secretario de Actas, profesional de salud, es nominado por el presidente.

### **X. Aspectos Metodológicos**

#### **1. Auditoría de la Calidad de Registro**

Para la realización de auditorías de la calidad de registro se tomará como objeto de estudios las historias clínicas ambulatorias en número determinado según el cálculo del tamaño muestral y siguiendo los lineamientos establecidos en la NT 029- MINSA/DGSP-V.01; y para el procesamiento de los datos se utilizará la herramienta informática desarrollada por la oficina de gestión de la calidad del hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa"

#### **2. Auditoría de la Calidad de Atención**

Para la realización de auditorías de la calidad de atención en salud se tomará como objeto de estudios las historias clínicas de hospitalización en número determinado según el cálculo del tamaño muestral y siguiendo los lineamientos establecidos en la NT 029- MINSA/DGSP-V.01; y para el procesamiento de los datos se utilizará la herramienta informática desarrollada por la oficina de gestión de la calidad del hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa"



### 3. Auditoría de Caso

Para determinar el número de casos a auditar se toma como referencia el año precedente en el que se realizaron 8 auditorías de caso, teniendo un rango de más/menos 1 podemos determinar en 9 el número previsto para el presente año.

#### XI. Actividades: (Ver Anexo I: Diagrama de Gantt)

##### **OE1: Establecer la programación periódica para la realización de las Auditorías de la calidad de la atención.**

1. Elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad 2013
2. Información y Difusión a Jefaturas del HEJCU
3. Realización de Auditorías de la calidad de atención en salud
4. Realización de Auditorías de la calidad del Registro de Historias clínicas
5. Realización de Auditorías de caso

##### **OE2: Desarrollar mecanismos para la identificación de problemas resultantes de las auditorías de caso y desarrollar las acciones de mejora en la calidad de atención.**

1. Enviar las recomendaciones para el mejoramiento a los departamentos según resultados obtenidos.

##### **OE3: Desarrollar mecanismos que permitan la implementación y el monitoreo del cumplimiento de las acciones propuestas en el proyecto de mejora de la calidad de atención.**

1. El departamento asistencial involucrado establecerá las medidas para el levantamiento de las observaciones y recomendaciones recibidas en el ámbito de su jurisdicción.
2. El Comité de Auditoría realizará el monitoreo en forma periódica del cumplimiento de las recomendaciones y observaciones realizadas.

##### **OE4: Difundir los resultados de las auditorías realizadas.**

1. Socializar de los resultados de las auditorías a todos los profesionales de la salud de los servicios asistenciales.

#### XII. Anexos:

Gantt de Actividades 2013



ANEXO 1: ACTIVIDADES DEL PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2013 (Diagrama de Gantt)

Nº	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Actividad	Cronograma 2013															
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
1	GENERAR MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIAS EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSÉ CASIMIRO ULLOA"	Establecer la programación periódica para la realización de las Auditorías de la calidad de la atención.	Elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad 2013	1															
2			Información y Difusión a Jefaturas del HEJCU	1															
3			Realización de 558 auditorías de la calidad de atención en salud	47	46	47	46	47	46	47	46	47	46	47	46	47	46	47	46
4			Realización de 659 Auditorías de la calidad del Registro de Historias clínicas	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	54
5			Realización de Auditorías de caso		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	DESARROLLAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA CONTRIBUIR A GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES	Desarrollar mecanismos para la identificación de problemas resultantes de las auditorías y desarrollar las acciones de mejora en la calidad de atención	Enviar las recomendaciones para el mejoramiento a los departamentos según resultados obtenidos.	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
7			El departamento asistencial involucrado establecerá las medidas para el levantamiento de las observaciones y recomendaciones recibidas en el ámbito de su jurisdicción.															1	
8			El Comité de Auditoría realizará el monitoreo en forma periódica del cumplimiento de las recomendaciones y observaciones realizadas								1								1
9	DESARROLLAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA CONTRIBUIR A GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES	Difundir los resultados de las auditorías realizadas	Socializar de los resultados de las auditorías a todos los profesionales de la salud de los servicios asistenciales							1							1		
																		1	



