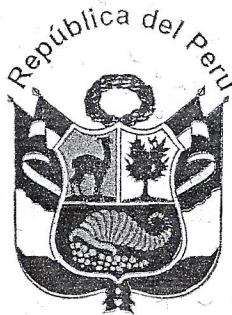




H O S P I T A L  
Carlos Lanfranco La Hoz

Nº 33 - 03 / 2021 - HCLLH / SA



## Resolución Directoral

Puente Piedra, 18 de Marzo del 2021.

VISTO:

El expediente 0000841, que contiene la Nota Informativa N° 017-02-2021-OPE-HCLLH, emitido por la Jefa de la Oficina de Planeamiento Estratégico del HCLLH; que adjunta el Informe N° 019-02-2021-EP-OPE-HCLLH, de fecha 25 de febrero de 2021, emitido por el Coordinador Equipo de Planeamiento del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), mediante el cual otorga Opinión Favorable al "Plan de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021"; y el Informe Legal N° 058-2021-AL-HCLLH/MINSA;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la Salud es de interés público. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" que tiene como finalidad contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596/2007/MINSA, se aprueba el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud", cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", a fin de 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 técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, se aprueba la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención de Salud", cuya finalidad es contribuir a mejorar la calidad de atención en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector de salud;

...//





//.

Que, mediante la Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 009-HCLLH-2020/OPE "Directiva para la Elaboración de Planes de Trabajo y Planes de Acción V.01 del HCLLH, que tiene como finalidad lograr sistematizar la elaboración de los planes de trabajo, que se encuentren establecidos de acuerdo a las normas vigentes, para fortalecer las actividades, reducir las debilidades orientándose al sentido de la planificación y organización;

Que, mediante Informe N° 019-02-2021-EP-OPE-HCLLH, de fecha 25 de febrero de 2021, el coordinador del Equipo de Planeamiento del HCLLH, emite opinión favorable al Plan de Gestión de la Calidad del HCLLH- 2021;

Que, resulta necesario aprobar el Plan de Gestión de la Calidad del HCLLH- 2021, que tiene como finalidad establecer objetivos, resultados y actividades orientadas a la mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz para el periodo 2021;

Que, en uso de las facultades conferidas por el literal c) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Unidad de Gestión de la calidad y Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, el Plan de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz - 2021, que consta de 18 folios; el mismo que forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- La ejecución del presente Plan de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021, estará sujeta a la disponibilidad crédito presupuestal.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER a la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH, realizar el seguimiento y evaluación del Plan y supervisar el cumplimiento de los objetivos y demás disposiciones que contiene el citado Plan.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Pagina Web del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz".



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Handwritten signature of Dr. Enrique Briceño Aliaga over a stamp that reads: PERU, MINISTERIO DE SALUD, HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ. Below the signature, it says: DR. ENRIQUE BRICEÑO ALIAGA, GMP N° 26733, RNE N° 30458, DIRECTOR EJECUTIVO (a) HCLLH.

ETBA/JMLC/MMRV/EER/EPM

Cc.

- Oficina de Administración
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Asesoría Legal



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ



**PLAN DE GESTION  
DE LA CALIDAD**

**2021**

*"Mi trato es para ti, el mismo que quiero para mi"*





### Índice

- I. Introducción..... 3
- II. Finalidad..... 3
- III. Objetivo..... 4
- IV. Base Legal..... 4
- V. Ámbito de aplicación..... 6
- VI. Organigrama Funcional..... 6
- VII. Recursos..... 8
- VIII. Contenido..... 8
- IX. Estrategias..... 13
- X. Indicadores..... 14
- XI. Responsabilidades..... 15
- XII. Programación de actividades..... 16





## I. INTRODUCCION

Nuestra Institución Hospital Carlos Lanfranco la Hoz viene trabajando en uno de sus objetivos principales que es brindar una atención en salud con calidad y calidez, para esto se suma el esfuerzo de todos trabajadores que forman parte del sistema de salud. Debemos recordar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad de atención y fundamentalmente intervenciones de calidad.

Debemos señalar que Gestión de la Calidad en Salud es diseñar, planificar, evaluar y supervisar las actividades de mejoramiento y garantía de la calidad, teniendo como fin supremo la satisfacción del usuario; actualmente se ha logrado realizar capacitaciones de sensibilización y humanización con todo el personal de la Institución en temas de calidad, a fin de poder garantizar una adecuada atención.

La Unidad de Gestión de la Calidad elabora el presente documento "Plan de Gestión de la Calidad del HCLLH" que reúne todas las actividades que están incluidas en cada una de las líneas de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad, como son: Acreditación, Auditoría, Seguridad del Paciente, Medición de Satisfacción del usuario externo y Mejora Continua. Cada línea de acción tiene sus actividades propias según sus objetivos específicos, plenamente desarrollados.

El presente Plan representa el esfuerzo de todo el equipo de nuestra Unidad para lograr nuestras actividades, considerando además su monitoreo y evaluación de los resultados en un solo instrumento de gestión, que permita el abordaje integral del trabajo en calidad que nos vemos impulsados y comprometidos en realizar para el logro de los objetivos institucionales, con un énfasis mayor en las Rondas de Seguridad y la Autoevaluación para la Acreditación, por ser parte de los Compromisos de Mejora Institucional 2021.

Como estrategias para poder cumplir con las acciones presentadas dentro del plan es fortalecer las capacidades técnicas de los comités involucrados en temas de calidad, así como la capacidad operativa del equipo de Gestión de la Calidad y derechos de las personas.

De igual modo consideramos que para poner en marcha estos procesos que conlleven a garantizar la prestación de 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.

## II. FINALIDAD

El presente plan tiene como finalidad establecer objetivos, resultados y actividades orientadas a la mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para el período 2021.





III. OBJETIVO:

a. Objetivo Estratégico Institucional:

OEI N° 4: Fortalecer la rectoría y la Gobernanza sobre el Sistema de Salud; y la Gestión Institucional; para el desempeño eficiente; Ético e Integral; en el marco de la modernización de la Gestión Pública.

• Acción Estratégica:

AEI 04.02: Gestión orientada al resultado al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados: Acciones de gestión administrativa.

b. Objetivo General:

Contribuir en la mejora de atención en salud a través de la implementación de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad.

c. Objetivos Específicos:

1. Fortalecer una cultura de la calidad y mejora continua en los diferentes servicios del hospital a través de capacitaciones, acciones de mejora, proyectos de investigaciones de calidad.
2. Identificar inconformidades en el proceso de atención a través de las auditorías de calidad de atención en salud.
3. Establecer acciones para la gestión del riesgo y la seguridad de la atención, sostenibilidad de la aplicación de la lista de verificación de la seguridad del paciente y rondas de seguridad del paciente.
4. Establecer acciones para la gestión de procesos para alcanzar la acreditación a través de la realización de la autoevaluación institucional.
5. Contribuir a la gestión de las relaciones con usuario externo a través de la promoción de los derechos, difusión de los deberes del usuario, atención a los reclamos y otras mediciones para la identificación de oportunidades de mejora.
6. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos mediante la aplicación de la Encuesta Institucional.

IV. BASE LEGAL

- ✓ Ley 26842. Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.



