



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO
Trabaja con nosotros
para mejorar

**GERENCIA REGIONAL
DE SALUD CUSCO**

**RED DE SERVICIOS DE
SALUD CUSCO SUR**

**DIRECCIÓN
EJECUTIVA**

DAIS



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO
CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ

RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR

INFORME TECNICO IMPLEMENTACION DE PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN SALUD

I TRIMESTRE 2023



M.C JOSE LUIS ARROYO ARROYO
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR

M.C. CLAUDIO ARIAS ALMARAS
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

Cusco- Abril 2023.





1. FUNDAMENTACION.

La Red de servicios de Salud Cusco Sur a través de las IPRESS del Primer Nivel de Atención, desarrolla las actividades de mejora continua de la calidad de la atención en salud. Los proyectos y/o acciones de mejora, sintetiza los principales problemas relacionados a la calidad de la atención en las áreas asistencial y administrativa, problemas que luego de un análisis causal desencadenan en acciones y/o proyectos de mejora; para su cumplimiento requieren del compromiso y participación del personal del establecimiento de salud por ser ellos los principales actores en el proceso de la prestación de servicios de salud.

Las acciones y/o proyectos de mejora que se vienen implementando siguen la metodología del ciclo de Deming, sistema que busca la optimización constante de las actividades de los servicios de salud a través de cuatro etapas. Una vez que se llega a la última etapa, el establecimiento de salud debe volver a comenzar, promoviendo así un proceso continuo. Un rol importante para el cumplimiento desempeña las Microredes a través de los diferentes comités conformados, quienes en coordinación con los encargados de Gestión de la Calidad de la Microred y establecimientos de Salud son los encargados de Promover y garantizar la formulación, ejecución, retroalimentación de las propuestas de mejoras en sus respectivas jurisdicciones.

2. FINALIDAD.

Identificar oportunidades de mejora y proponer acciones y/o planes de mejora continua de procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

3. OBJETIVO.

GENERAL.

- Implementar planes, acciones y proyectos de mejora continua, mediante el fortalecimiento de los procesos de gestión de la calidad durante el primer trimestre del año 2023.

ESPECÍFICOS

- Proponer y oficializar los comités de mejora continua de la calidad.
- Proponer acciones de mejora continua.
- Formular planes de mejora continua de la calidad

2. BASE LEGAL.

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
- Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud"
- Ley N° 27813, "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud"
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública "
- Ley N° 27867, "Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales"
- R.M. N° 768-2001-SA/DM, "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"
- D.S. N° 023-2005-SA, que aprueba en el "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud"
- RM N° 546-2006 /MINSA, que aprueba la NTS 021-MINSA/DGSP-V03, Norma Técnica de Salud "Categorización de los Establecimientos de Salud"





GOBIERNO REGIONAL
CUSCO
Estrategia de
desarrollo
económico

**GERENCIA REGIONAL
DE SALUD CUSCO**

**RED DE SERVICIOS DE
SALUD CUSCO SUR**

**DIRECCIÓN
EJECUTIVA**

DAIS



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO
CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ

3. IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DE PROBLEMAS.

Durante el primer trimestre del año 2023, se han establecido 234, oportunidades de mejora a través de las sugerencias establecidas a nivel de las 67 IPRESS y medidas adoptadas por las mismas. Por otra parte se tiene los resultados de la autoevaluación y las encuestas de satisfacción al usuario externo que nos sirven de insumos para las actividades de inicio durante el primer trimestre 2023.

Tabla 01

Oportunidades de mejora comunes obtenidas a través de sugerencias establecidas a nivel de IPRESS,
Primer Nivel de Atención RSCSC
Primer trimestre 2023

Sugerencias establecidas	Medidas adoptadas
Problemas de limpieza de IPRESS y baños	Se implementaron más tachos de basura y se realiza cronograma de limpieza, actividad de limpieza al terminando su turno
Problemas de campañas integrales de salud en comunidades	Se programa fechas junto a la municipalidad para realizar campañas de salud integral
Escaso recurso humano	Se le informa al paciente que próximamente retornara al establecimiento personal que fue destacado a otros establecimientos.
Desabastecimiento de medicamentos y demora en la atención	Solicitud reiterada a RSSCS para mejorar abastecimiento
Trato más amables	Mejorar en el trato del paciente
Demora en el proceso de atención en consultorios	Se socializa con el personal de salud
Personal profesional de permanezca los domingos	Mejora en la elaboración de roles de turno
No se encontró mi historia clínica	Que se realice un buen archivo de historias clínicas evidenciándolo en los registros
Sugiere que todos hablen quechua todo el personal	Todos los profesionales tienen la capacidad para dialogar en el idioma quechua
Informar mejor al respecto de nuestras dudas acerca de tramites	Realizar un flujo de atención al usuario para atención por consulta externa responsabilidad del responsable de calidad y libro de reclamación
Mejor atención en admisión porque los cupos se terminan	Se realizara el informe diario de numero de cupos disponibles, responsable de calidad
Falta de interés de personal por solucionar problemas	Memorándum a personal de admisión para cumplimiento de funciones.
Visitas comunitarias	Programación de salidas comunitarias mes de marzo
Respetar Privacidad	Se realizaran atenciones respetando la privacidad del paciente
Demora en la atención de admisión a pacientes para control CRED.	Se realizara atención preferencial en admisión.
Mejorar en cuanto a la calidad de atención al usuario.	Se realizara taller de empatía y el buen trato al paciente.
Negativa de atención al usuario transeúnte en servicio de admisión	Mejorar en la atención de admisión a todo paciente sea del lugar o paciente transeúnte.
Atención con más amabilidad	Se conversó con el personal y se solicitó mayor empatía en especial con gestantes
Atención de niño más rápido	Se conversa con madre de niño y se explica la razón de por q se demoró con su niño más tiempo en relación a otros
tiempo de espera Prolongado	Prioridad, orientación déficit de personal

Informe mensual IPRESS –RSSCS 2023





Tabla 02

Oportunidades de mejora comunes obtenidas a través otras actividades establecidas a nivel de IPRESS, Primer Nivel de Atención RSCSC
Primer trimestre 2023

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
01	Recomendaciones de las diferentes auditorías realizadas a nivel de Microredes y establecimientos de salud según corresponda
02	Resultados de indicadores materno perinatales, relacionadas con la identificación, atención, seguimiento y cuidado del proceso de gestación, parto, puerperio, atención del recién nacido y planificación familiar; que se desarrollan de acuerdo al nivel de complejidad del establecimiento de salud
03	Resultado de la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud
04	Reportes de eventos adversos.
05	Quejas y sugerencias de los usuarios.
06	Resultados del proceso de autoevaluación
07	Resultados de Supervisión Integral- Monitoreo
08	Resultados de rondas de seguridad

4. OTRAS ACTIVIDADES

Durante el primer trimestre se han realizado 88 socializaciones de normas técnicas con la participación de 655 trabajadores

5. AVANCE PRIMER TRIMESTRE 2023.

Evaluación de Implementación de Proyectos de mejora Continua.

Se tiene dos proyectos de mejora continua que se viene evaluando el cumplimiento de actividades La ejecución, en los establecimientos de salud de Ocongate “Disminuyendo el porcentaje de parto domiciliario” y en los establecimientos de salud San Sebastián con su comunidad Punacancha, Kcauri con su comunidad Ausaray ambos como centro piloto del proyecto” Implementación del Número de DNI como Numero de Historia Clínica”, las mismas que fueron aprobadas con RD 0599-2022-RSSCS/RHC

Reuniones técnicas.

te los meses Febrero y marzo se realizó reuniones presenciales con los jefes de establecimientos y jados de gestión de la calidad en salud de la totalidad de IPRESS donde se realizó asistencia técnica





GOBIERNO REGIONAL
CUSCO
En adelante
mejorando

**GERENCIA REGIONAL
DE SALUD CUSCO**

**RED DE SERVICIOS DE
SALUD CUSCO SUR**

**DIRECCIÓN
EJECUTIVA**

DAIS



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO
CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ

sobre temas relacionados al proceso de mejora continua en la primera reunión y el esquema básico de presentación de Proyectos y/o acciones de mejora continua en la segunda reunión.

Implementación

Durante el primer trimestre se encuentra en proceso de aprobación los siguientes procesos de mejora:

- Microred Cusco: implementación del Proceso de citas por medio virtual
- Microred Urcos: Fortalecimiento del sistema de referencias y Contrarreferencias en gestantes púerperas y recién nacidos.
- Microred Acomayo: Disminución del tiempo de espera en consulta externa
- Microred Ocongate: Disminución del porcentaje del parto domiciliario

Quedando pendiente actividades con las Microredes Paucartambo y Paruro.

6. CONCLUSIONES

- A.** Existen dos proyectos de mejora continua que se viene ejecutando desde el año 2023.
- B.** Existen 20 medidas adoptadas por las diferentes IPRESS durante el primer trimestre
- C.** Existen cuadro microredes en etapa inicial de elaboración de Proyectos de mejora continua
- D.** Existen dos microredes pendientes de definir sus Proyectos de mejora continua.

7. RECOMENDACIONES

- A.** A los jefes de Microredes: realizar seguimiento estricto al cumplimiento de actividades planificadas para los siguientes meses.

