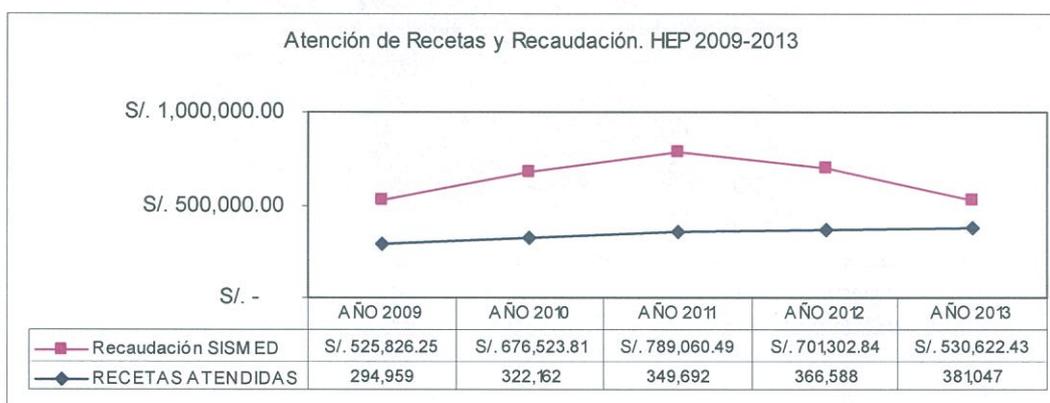


El 85% de egresos hospitalarios tuvieron intervención nutricional, superando el valor de 35% alcanzado el año anterior, por lo que es importante continuar con la implementación de medidas que permitan una captación e intervención nutricional oportunas.

Los indicadores de farmacia son buenos en cuanto a la atención de las recetas, sin embargo, aún el abastecimiento no es óptimo y el índice de sub-stock, mostró valores por debajo de lo permitido durante el año. Varios de los factores que influyen en este resultado son generados por las compras corporativas a nivel central.

Se atendieron 381,047 recetas, alcanzando un porcentaje de atención de recetas del 99%, con una captación de S/. 530,622.43, en la Fuente RDR, en el rubro de medicinas y otros productos de salud, que fue 24% menor a lo captado el año anterior, en respuesta al incremento de la captación en la FF Donaciones y Transferencias y a la disminución de los egresos e intervenciones quirúrgicas durante el año 2013.



FUENTE: Departamento de Apoyo al Tratamiento - Servicio de Farmacia HEP

Se elaboraron tres proyectos en el Servicio de Farmacia, Proyecto de Dosis Unitaria, Proyecto de Nutrición Parenteral y Proyecto de Farmacotecnia, para lo que se gestionó a través de donaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño la adquisición de una cabina de flujo laminar, a fin de potenciar el crecimiento y capacidad resolutive autónoma del HEP en términos del Servicio de Farmacia, los cuales, vale decir, forman parte de la Cartera de Proyectos del Plan Maestro Institucional, el cual cuenta con opinión favorable de la Oficina de Proyectos de Inversión del Ministerio de Salud.

Referente a la dispensación de medicamentos, se atendieron 4% más recetas que el año anterior y la proporción de recetas no atendidas fue menor al 1%. Se mejoró la infraestructura del área de Farmacia Ventas y se adquirió mobiliario en el marco del Programa Agosto Te Atiende Mejor.

Asimismo, en el año 2012 se regularizó la actividad de regencia del Servicio de Farmacia según normas sanitarias actuales, se designó al Servicio de Farmacia del HEP como centro de referencia para la preparación y/o elaboración de Oseltamivir en jarabe y se implementó el PIP Mejoramiento de la Capacidad Operativa del Almacén Especializado de Medicamentos, Almacén General y Archivo de Historias Clínicas, con el traslado del Almacén Especializado a sus nuevos ambientes. En el año 2013 se capacitó a los Químicos Farmacéuticos y Técnicos del Servicio en dispositivos médicos y normatividad vigente en la materia y se aprobó el Manual del Almacén Especializado de Farmacia, la Guía de Estupefacientes y Psicotrópicos y el Formato de Atención Farmacéutica, como parte de la gestión administrativa y estandarización de los procesos de atención en Farmacia, logrando mejorar las condiciones de ordenamiento y almacenamiento, para alcanzar las buenas prácticas de almacenamiento.



Durante los años 2012 y 2013 se actualizaron según estándares internacionales 22 Guías de Práctica Clínica de los Servicios de Neurocirugía(8), Cuidados Intensivos (4) y Emergencia (10), y 25 Guías de Procedimientos del Departamento de Enfermería, buscando permanentemente garantizar intervenciones y prestaciones eficientes y eficaces desde el punto de vista médico y terapéutico, oportunas en cuanto a su entrega y de calidad. La tabla N° 1 muestra la relación de Guías de Práctica Clínica y Guías de Procedimientos aprobadas en el año 2012 y 2013.

Mediante Resolución Directoral N° 266-2013-HEP/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa que regula la conformación, organización y funcionamiento de los Equipos de Trabajo para la Mejora Continua de la Calidad del HEP, mediante RD N° 267-2013-HEP/MINSA se conformaron tres Equipos de Trabajo para la Mejora Continua de la Calidad, ET Mejora del Proceso de Alta de Pacientes Hospitalizados, ET Mejora del Proceso de Gestión de la Historia Clínica en los Servicios Asistenciales, ET de Mejora en la Simplificación Administrativa de los Procedimientos del TUPA, y se realizó el Taller para la Elaboración de Acciones y Proyectos de Mejora en el Hospital con la participación de 24 servidores y la elaboración de 09 proyectos de mejora.

Mediante RD N° 066-2013-HEP/MINSA se aprobó el Plan de Seguridad del Paciente 2013, obteniéndose un porcentaje de ejecución del 83%, conformándose 4 equipos de seguridad del paciente en las áreas de Centro Quirúrgico, Cuidados Intensivos, Hospitalización y Emergencia. Se realizaron 24 charlas informativas en Seguridad del Pacientes a los acompañantes de los pacientes hospitalizados, se aprobó el Documento Técnico Sistema de Registro y Análisis de Eventos Adversos en el HEP (RD N° 293-2013-HEP/MINSA), la Directiva para la ejecución de Rondas de Seguridad (RD N° 369-2013-HEP/MINSA), realizándose 2 rondas de seguridad del paciente, se aprobó el Plan de Capacitación, Supervisión y Evaluación de la higiene de Manos (RD N° 292-2013-HEP/MINSA) y se aplicó la lista de chequeo de cirugía segura al 99% de intervenciones quirúrgicas realizadas. Se llevo a cabo el curso virtual: Introducción a la Investigación sobre Seguridad del Paciente, organizado por OMS, el cual contó con 6 sesiones, con una participación variable del personal HEP. Es necesario señalar que aún no se cuenta con un Sistema de Registro y Análisis de Eventos Adversos en el hospital, y la evaluación de la adherencia a las pautas de lavado de manos no es continua, existiendo personal médico que todavía no esta sensibilizado.

En relación a la elaboración de la propuesta de sistema de red para las emergencias pediátricas, el hospital participó en diversas actividades lideradas por el Sistema de Atención Móvil de Urgencias con el cual se renovó el Convenio de Comodato para ceder en uso temporal el vehículo de su propiedad camioneta panel placa LGV-723, de marca Mercedes Benz, Ambulancia Tipo II.

Se firmó también el Convenio Interinstitucional de Intercambio de Servicios entre el HEP y el Instituto Nacional Materno Perinatal para intercambiar prestaciones en los Servicios de Neurocirugía Pediátrica, Traumatología Pediátrica, Ginecología Infanto-Juvenil, Nutrición Parenteral, Cirugía Plástica y Reconstructiva y Oftalmología, que coadyuven al logro de un servicio especializado de calidad y oportunidad en beneficio de los usuarios de los servicios médicos que brindan ambas instituciones; el Convenio para el Servicio de Esterilización de material quirúrgico entre el hospital Militar Central y el HEP, y el Convenio Interinstitucional entre el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo I del HEP y el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Nacional Dos de Mayo, para establecer los criterios básicos que regularán el desarrollo del trabajo coordinado y sostenido en el campo del abastecimiento de unidades de sangre y/o hemocomponentes de calidad de manera oportuna y en condiciones de seguridad.

La implementación del módulo de seguros se programó con la puesta en marcha del PIP Fortalecimiento de la Capacidad Resolutiva del Servicio de Emergencia, cuya ejecución culminó en el año 2013.



## Objetivo Estratégico 11. Mejorar los procesos de gestión administrativa.

Propósito: Mejorar la eficiencia de nuestros procesos administrativos.

Estrategias	Acciones	Responsable
Fortalecer la gestión comunicativa.	Fortalecimiento de la Oficina de Comunicaciones.	Dirección General.
	Elaboración e implementación de un plan táctico de comunicación.	Oficina de Comunicaciones.
Implementar el sistema de costos hospitalario.	Fortalecimiento de la Unidad de Costos.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
	Costeo de procedimientos.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
Mejorar los procesos de gestión logística.	Fortalecimiento de RRHH en capacidades técnicas de los procesos logísticos.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
	Mejoramiento de los procesos de compras en el estado del PAC	Oficina Ejecutiva de Administración.
	Mejoramiento de procesos de control y regulación.	Oficina Ejecutiva de Administración.
Mejorar las competencias para adquisiciones y contrataciones con el Estado.	Capacitación a los usuarios a fin de mejorar las competencias para adquisiciones y contrataciones con el Estado.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
Reformular y evaluar periódicamente la estructura orgánica.	Evaluación de la Estructura Orgánica.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
	Reformulación de la Estructura Orgánica.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
Elaborar e implementar un Plan de Docencia en procesos de pregrado, postgrado y pasantías.	Mejorar y generar nuevos convenios con universidades para campo clínico de pregrado y postgrado.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
	Acreditación como sede docente para especialidades y subespecialidades.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
	Formación de sub-especialistas competentes.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
	Suscribir convenios con instituciones públicas y privadas para pasantías en emergencia.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Indicador	META	2012	2013	% DE CUMPLIMIENTO
(Nº de usuarios internos satisfechos con procesos administrativos / Nº de usuarios internos encuestados) * 100	80%	64%	58%	72%

El 58% del personal encuestado en el Estudio de Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno del año 2013 manifestaron encontrarse satisfechos con los procesos administrativos, considerando que son oportunos y adecuados, sin embargo el porcentaje disminuyó en 6 puntos en relación al año 2012. Asimismo, se encontró que tan sólo el 26.7% se encontró satisfecho con la eficiencia de los procesos administrativos en el Hospital, 11 puntos menos que el año anterior, lo cual señala la necesidad de implementar un proyecto de mejoramiento de procesos que mejore la percepción del usuario interno ante los procesos de gestión administrativa, como soporte para el logro de objetivos y metas institucionales.

Se fortaleció la Oficina de Comunicaciones con la contratación de personal con competencias en telecomunicaciones para desarrollar estrategias de comunicación orientadas a proyectar la imagen institucional y a la difusión de información sobre salud a la comunidad. Así mismo se adquirieron 02 televisores a color de 40", una cámara de video, 01 cámara fotográfica, 02 equipos de circuito cerrado y 01 computadora portátil. Se desarrollaron reuniones para la elaboración del plan táctico de comunicación, se construyó una nueva página web institucional y se iniciaron las coordinaciones para contar con una página interactiva.

Se priorizó el costeo de procedimientos según su frecuencia y complejidad, se actualizaron los formatos para el costeo de procedimientos administrativos y asistenciales, se brindó asistencia técnica a las unidades orgánicas para su correcto llenado y se actualizó el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud, mediante el costeo de los procedimientos prestados en el Hospital de Emergencias Pediátricas, utilizando la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, metodología que describe detalladamente los costos directos identificables y no identificables. En ese sentido, en el año 2013 se costeo 219 procedimientos, 6 veces más que el año anterior, y de los cuales se aprobaron con Resolución Directoral 172, alcanzando costear en el período 2007-2013 el 78% de procedimientos del tarifario institucional:



**Costeo de Procedimientos Asistenciales y Administrativos 2007-2013**

	2007 -2011	2012	2013	Total procedimientos costeados
Nº procedimientos costeados	119	37	219	375
Porcentaje (%)	25%	8%	46%	78%
Nº procedimientos del tarifario	478			

Fuente: Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico HEP

Se mejoraron los procesos de compras con el fortalecimiento de las capacidades de los recursos humanos de la Oficina de Logística quienes participaron en los siguientes cursos de capacitación en los años 2012 y 2013:

- 1.- Diplomado de Contrataciones del Estado XXVI Ed. (03 participantes)
- 2.- Seminario de Contratación Pública 2012. (02 participantes)
- 3.- Curso de Actualización SIGA Incidencia en el Cuadro de Necesidades. (02 participantes)
- 4.- Taller Practico de SIAF. (01 participante)
- 5.- Taller del Nuevo SIGA versión 5.9.1, SIGA Logístico 2012: Elaboración del PAC 2012, Ejecución 2012. (01 participante)
- 6.- Curso Nacional de Contrataciones del Estado. (01 participante)
- 7.- Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento y sus Modificaciones. (02 participantes)
- 8.- El Uso del SIGA en el Proceso de Selección.
- 9.- Taller de modificaciones al SEACE Version V.3 y su relación con Infobra. (2 participantes)
- 10.- Curso intensivo de Contrataciones del Estado (5 participantes).

Se capacitó a los usuarios internos de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Economía y Oficina de Asesoría Jurídica en Adquisiciones y Contrataciones del Estado, quienes participaron en el Curso de Especialización y en el Diplomado de Alta Especialización en Contrataciones del Estado, logrando obtener la Certificación ante el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE de 05 servidores de la Oficina de Logística,

El personal del Servicio de Farmacia se capacitó en la solicitud de pedidos y registro del Cuadro de Necesidades en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa, "SIGA módulo de Logística-versión 5.9.5" y en el Taller Integral del SIGA logístico Nueva Versión 13.02.00 Almacenes y SIGA Patrimonio. Por su parte, en el año 2013 los servidores de la Oficina de Logística participaron en un curso intensivo de Contrataciones del Estado, alcanzando la certificación ante el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE.

Como parte del proceso de control y regulación se realizaron reuniones técnicas de coordinación y se capacitó a todas las unidades orgánicas para la implementación del Sistema de Control y Regulación en el HEP, en el marco de la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado (Resolución de Contraloría General Nº 458-2008-CG). Asimismo, se aprobó mediante RD Nº 305-2013-DG-HEP/MINSA la Directiva Nº 01-2013-OEA-HEP/MINSA "Adquisiciones y Contrataciones de Bienes y Servicios Iguales o Inferiores a Tres (03) Unidades Impositivas Tributarias".

Es así que durante el año 2013 se cumplió el 81% del Plan Anual de Contrataciones aprobado mediante Resolución Directoral Nº 013-2013-DG-HEP/MINSA, convocándose 33 procesos y adjudicándose 30 de los 37 procesos programados. El monto total adjudicado en procesos de selección asciende a S/. 7,970,261.09 y representa el 41% del total de presupuesto ejecutado a Toda Fuente en la Genérica de Gastos de Bienes y Servicios durante el 2013:

**PROCESOS ADJUDICADOS EN EL HEP 2013**

PROCESO	Nº	MONTO ADJUDICADO
ADJUDICACIONES DE MENOR CUANTIA	7	S/. 814,126.83
ADJUDICACIONES DIRECTAS SELECTIVAS	10	S/. 741,085.60
ADJUDICACIONES DIRECTAS PUBLICAS	8	S/. 2,013,134.16
LICITACIONES PUBLICAS	3	S/. 2,523,662.08
CONCURSOS PUBLICOS	2	S/. 1,878,252.42
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>S/. 7,970,261.09</b>

Fuente: Comité Especial Permanente – HEP



Tomando en cuenta que el Reglamento de Organización y Funciones - ROF constituye una de las herramientas más importantes para una adecuada gestión administrativa, y en cumplimiento de la estrategia orientada a la reformulación y evaluación periódica de la estructura orgánica del HEP, se actualizó mediante RD N° 014-2013-HEP/MINSA, el Comité de Conducción para la Reformulación del ROF del HEP, realizándose 14 sesiones en las que se desarrolló de forma participativa la propuesta de estructura orgánica del Hospital. El proceso se detuvo hasta la aprobación del ROF del Instituto de Gestión de Servicios de Salud creado mediante Decreto Legislativo N° 1167, del 07 de diciembre del 2013, quedando pendiente la revisión y formulación de las funciones generales y específicas de las unidades orgánicas.

Cabe mencionar también que durante el año 2013 se actualizó el Cuadro para Asignación de Personal, aprobado mediante RM N° 404-2013/ MINSA que incorpora como previstos 05 cargos para el nombramiento de médicos cirujanos y 20 cargos para el nombramiento de técnicos y auxiliares asistenciales y administrativos, el cual fue reordenado mediante RD N° 448-2013-DG-HEP/MINSA. Se actualizaron también el Manual de Procesos y Procedimientos de la Dirección General (RD N° 109-2013-DG-HEP/MINSA) y de la Oficina de Asesoría Jurídica (RD N° 381-2013-DG-HEP/MINSA), así como también los Manuales de Organización y Funciones del 48% de Unidades Orgánicas del Hospital:

#### Actualización de Manual de Organización y Funciones del HEP. 2013

UNIDAD ORGÁNICA	RD APROBACIÓN MOF	FECHA EMISIÓN RD
DIRECCIÓN GENERAL	RD N° 042-2013-DG-HEP/MINSA	28/02/2013
COMUNICACIONES	RD N° 274-2013-DG-HEP/MINSA	06/09/2013
DPTO ATENCIÓN PACIENTE CRITICO	RD N° 296-2013-DG-HEP/MINSA	30/09/2013
ASESORÍA JURÍDICA	RD N° 308-2013-DG-HEP/MINSA	18/10/2013
SERVICIOS GENERALES	RD N° 311-2013-DG-HEP/MINSA	21/10/2013
PLANEAMIENTO	RD N° 317-2013-DG-HEP/MINSA	28/10/2013
DPTO AYUDA AL DIAGNÓSTICO	RD N° 330-2013-DG-HEP/MINSA	06/11/2013
DPTO DE EMERGENCIA	RD N° 377-2013-DG-HEP/MINSA	22/11/2013
EPIDEMIOLOGÍA	RD N° 447-2013-DG-HEP/MINSA	24/12/2013
LOGÍSTICA	RD N° 500-2013-DG-HEP/MINSA	31/12/2013

Fuente: Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico HEP

Continuaron vigentes los convenios de cooperación docente asistencial con la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y con la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, se renovó el Convenio con la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao y se firmó el Convenio con la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, con los que se desarrollarán actividades de docencia e investigación en la formación de pre y post grado en ciencias de la salud. En el año 2012 se realizaron cinco pasantías de profesionales de la salud CAS al Hospital Rebagliati y en el año 2013 se realizaron dos:

#### Pasantías del Personal del HEP 2012-2013

Pasantía	Profesional	Nº	Lugar	Costo	Duración
NUTRICION PARENTERAL	Químico Farmacéutico	3	Hospital Rebagliati	S/. 991.20	1 mes
RADIOLOGIA ARCO EN C	Tecnólogo Medico	2	Hospital Rebagliati	S/. 660.80	1 mes
<b>TOTAL 2012</b>		<b>5</b>		<b>S/. 1,652.00</b>	
RADIOLOGIA ARCO EN C	Tecnólogo Medico	2	Hospital Rebagliati	S/. 660.80	1 mes
<b>TOTAL 2013</b>		<b>2</b>		<b>S/. 660.80</b>	

Fuente: Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

Asimismo, en el año 2013 el HEP aceptó la pasantía de 06 profesionales:

#### Pasantías al HEP 2013

Profesional	Nº	Procedencia	Pasantía (Servicio HEP)	Duración
Médico Anestesiólogo	1	Hospital Santa Rosa de Piura	Servicio de Anestesiología y Centro Quirúrgico	1 mes
Médico Pediatra	1	Hospital Honorio Delgado	Servicio de Cuidados Intensivos	2 meses
Lic. en Enfermería	1	Hospital Sergio Bernales	Servicio de Enfermería en EMG Y URG	1 mes
Tecnólogo Médico	3	INEN	Servicio de Patología Clínica (IFI Viral)	

Fuente: Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación



**Objetivo Estratégico 12.** Satisfacer al paciente y su entorno familiar en la atención de emergencias y urgencias pediátricas.

**Propósito:** Satisfacer al paciente y su entorno.

Estrategias	Acciones	Responsable
Fomentar el trato humano al paciente y acompañantes.	Fomento del respeto de los derechos del paciente y los deberes de los acompañantes.	Oficina de Gestión de la Calidad.
	Programación y ejecución de Talleres de desarrollo y manejo del estrés.	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.
	Fortalecimiento del programa de niño acompañado y del programa de educación para la seguridad del paciente.	Oficina de Gestión de la Calidad.
Informar oportuna y adecuadamente a los responsables de los pacientes.	Establecimiento de mecanismos de comunicación dirigida a los pacientes y acompañantes.	Oficina de Comunicaciones.
Comodidad para pacientes y sus acompañantes	Elaboración e implementación de plan táctico para desarrollo de un área de recreación para pacientes.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
	Elaboración e implementación de plan táctico para el desarrollo de áreas para acompañantes de provincias.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

Indicador	META	2012	2013	% DE CUMPLIMIENTO
(N° de acompañantes satisfechos con el trato del personal/N° de acompañantes encuestados) * 100	80%	44%	26%	32%

Durante los años 2012 y 2013 se aplicó la Encuesta de Servqual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, obteniéndose un 44% de acompañantes satisfechos con el trato del personal en el año 2012 y un 26% en el año 2013. A continuación se muestra el porcentaje de insatisfacción del usuario externo con el trato del personal según servicio, observándose un incremento del porcentaje de insatisfacción en relación al año 2012, principalmente en lo relacionado al trato del técnico de enfermería en hospitalización y del personal de emergencia:

Área	Trato del Personal	% de Insatisfacción	
		2012	2013
Consulta de Urgencia	Técnico de Enfermería	49.7	59.69
	Personal de Enfermería	32	57.25
Hospitalización	Admisión	25.5	31.82
	Nutrición	17.5	19.55
	Médicos	14	18.52
Emergencia	Personal de Emergencia	35	51.79

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad – HEP

En promedio en la Encuesta Servqual se obtuvo un puntaje de insatisfacción global de 40.11%, catalogado en la escala como “en proceso de mejora”, 11 puntos más el año anterior en el que se alcanzó un puntaje de 28.9, “aceptable”. Según área, el porcentaje de insatisfacción incrementó en todas las áreas evaluadas, 9.6 más en Consulta de Urgencia, 5.31 más en Hospitalización y 18.6 más que el año anterior en Emergencia. Asimismo, en el año se dio inicio de las actividades de medición del tiempo de espera para la atención de prioridades III y IV, identificándose tiempos prolongados, en promedio de dos horas, para la atención de pacientes beneficiarios del SIS. Todo ello hace necesaria la formulación e implementación de proyectos que mejoren la calidad de atención en el Hospital:



Comparación de Porcentaje de Insatisfacción por Dimensiones y Áreas Encuesta SERVQUAL 2012 - 2013

DIMENSIONES	CONSULTA DE URGENCIA			HOSPITALIZACIÓN			EMERGENCIA			PROMEDIO		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
	60.45	33.41	42.6	57.8	35.29	43.28	54.33	24.5	38.43	57.53	31.07	41.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA	64.38	30.47	47.24	53.75	29.51	25.2	59.58	29.47	39.16	59.24	29.82	37.20
SEGURIDAD	52.31	38.39	44.49	43.5	19.38	26.69	57.5	30.54	44.7	51.1	29.44	38.63
EMPATIA	53.7	43.9	49.64	52.8	23	33.28	61	28.8	55.9	55.83	31.87	46.27
ASPECTOS TANGIBLES	43.5	31.84	45.66	42	11.35	14.47	42.08	19.17	44.2	42.53	20.78	34.78
TOTAL DIMENSIONES	55.1	36.2	45.82	50.5	24.2	29.51	55.2	26.4	45	53.6	28.9	40.11

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

Escala Servqual	Por Mejorar	>60%
	En proceso	40-60%
	Aceptable	<40%

En el año 2013 se resolvieron el 88% de las quejas presentadas por usuarios externos e internos, la mayoría en relación a trato inadecuado (>20%) y se implementó la RD N° 102-2012-HEP/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa para la Atención de Sugerencias, Quejas y Reconocimientos de los Usuarios Internos y Externos del HEP. Adicionalmente, se realizaron 13 charlas de Buen Trato al personal de Enfermería del Servicio de Emergencia, Vigilancia y Limpieza, con un total de 98 asistentes. Se llevaron a cabo 24 charlas a los acompañantes de pacientes, sobre Seguridad del Paciente, y Deberes y Derechos de los Pacientes, Acompañantes y Personal de Salud, incluidos alumnos de pregrado. Se ejecutaron Charlas de Prevención de Accidentes, dirigida a padres de familia de los pacientes del hospital, con la Charla y Práctica sobre Higiene de Manos.

Asimismo, se realizó la charla "Servicio y Atención de Calidad al Usuario de la salud" con 93 participantes y el Curso de Comunicación en Situaciones Críticas con la participación de 32 Médicos y Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos.

Se implementaron herramientas de comunicación en el hospital, como la actualización del Registro Nacional de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo - RENAES, el cual permite que el público en general acceda a las consultas de los datos de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo sin restricción y genera una base de datos del catálogo sectorial de Establecimientos de Salud del sector. Se difundieron mensajes de prevención y promoción de estilos de vida saludables, se instaló el circuito cerrado de televisión con películas infantiles para la distracción de los usuarios, se elaboró la guía de atención para los usuarios en video y se realizó la señalización y decoración infantil de los ambientes internos del HEP, para tornarlos lúdicos y amigables a los ojos de los pequeños pacientes.

Se realizaron reuniones para la implementación del modelo y herramienta de autoevaluación sobre el respeto de los derechos de los niños en el Hospital elaborado por la Red Internacional de Hospitales Promotores de Salud y Servicios de Salud. Está aun pendiente el desarrollo del plan táctico para el desarrollo de un área de recreación para pacientes y del plan táctico para el desarrollo de áreas para acompañantes de provincia, los cuales están incluidos en la propuesta del Plan Maestro Institucional.



**Objetivo Estratégico 13.** Fortalecer las relaciones con la comunidad, organizaciones sociales y gobiernos locales.

**Propósito:** Contribuir al desarrollo de la comunidad y sus organizaciones logrando una mejor salud en ellas.

Estrategias	Acciones	Responsable
Promover la ejecución de actividades conjuntas.	Ejecución de Jornadas Extramurales.	Departamento de apoyo al tratamiento: Servicio Social.
	Org. de reuniones de presentación del HEP y coordinación de acciones conjuntas con la comunidad.	Dirección General.
Asegurar el cumplimiento de los convenios suscritos con instituciones públicas y privadas	Monitoreo de cumplimiento de convenios.	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
	Evaluación periódica de cumplimiento de convenios.	Subdirección General.
Posicionamiento de la imagen institucional en el mercado sanitario	Mejorar la imagen corporativa.	Oficina de Comunicaciones.
	Uso de redes sociales, internet para promoción de HEP.	Oficina de Comunicaciones.
	Implementación de plan de promoción de salud y prevención de accidentes.	Oficina de Gestión de la Calidad.
	Promover un entorno saludable del perímetro del HEP.	Dirección General.

Indicador	META	2011	2012	2013	% DE CUMPLIMIENTO
(Nº de acuerdos firmados con Organizaciones sociales y gobiernos locales / Nº de acuerdos propuestos *100	2	s.i.	100%	50%	100%

En el año 2012 se planteó la formulación de las bases tácticas para los diferentes abordajes para fortalecer las relaciones con la comunidad como las conexiones con organizaciones sociales para tratar temas de promoción y prevención en relación a emergencias, trauma y lesiones en general de la población pediátrica, así como con los medios de desarrollo social, siendo el entorno hospitalario una gran oportunidad para tejer puentes con los usuarios externos y sus familias. Para ello se participó en 9 reuniones de la Mesa de Concertación "Juntos por una Comunidad Saludable", integrada por representantes de la Municipalidad de la Victoria, del Centro de Salud El Porvenir, de la Facultad de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, del Colegio San Martín de Porres y Juntas Vecinales.

En el año 2012 se realizaron jornadas extramurales como estrategia importante para involucrar a los trabajadores del HEP en acciones de promoción y prevención. Para el año 2013 se aprobó mediante Resolución Directoral Nº 192-2013-DG-HEP/MINSA, el Plan de Actividades Extramurales de Información, Educación y Comunicación a la Comunidad 2013 del Hospital de Emergencias Pediátricas, el mismo que tiene por finalidad contribuir a la promoción y protección de la salud de la población en el ámbito de intervención de los trabajadores de salud.

Para realizar una adecuada actividad comunicativa, se elaboraron dos manuales para ser utilizados durante las actividades extramurales: a) El manual de vida saludable en los niños, que incluye como ejes temáticos alimentación y nutrición, actividad física, higiene y ambiente, comportamientos saludables en la familia, entornos saludables, entre otros temas relacionados y b) El manual de prevención de accidentes, en el cual se tratan los accidentes más comunes en niños, como las caídas, intoxicaciones, quemaduras, ataque por animales, incendios, cuerpo extraño, entre otros, así como su prevención.

Las actividades ejecutadas en los años 2012 y 2013, en el marco del Plan de Actividades Extramurales son:



- Jornada de Inducción a la Comunidad: Información sobre Influenza y Neumonía, realizada entre los meses de julio y agosto de 2012, en el que se realizaron capacitación del personal del hospital para brindar charlas informativas sobre Influenza y Neumonía, ejecución de charlas informativas a la comunidad y distribución de folletos sobre Influenza y Neumonía.
- Jornada Informativa Medidas Preventivas de Accidentes en Niños, realizada entre los meses de setiembre y octubre de 2012, donde se realizaron las siguientes actividades: elaboración de un Manual de Capacitación para el Personal, capacitación al personal del hospital para conducir charlas informativas sobre Accidentes en Niños, entrega de material informativo al personal para ejecución de charlas, ejecución de charlas informativas a la comunidad y distribución de manuales con información sobre Prevención de Accidentes en Niños.
- Jornada de Inducción a la Comunidad: Vida Saludable del Niño, realizada entre noviembre y diciembre 2012, en la que se realizaron como actividades la elaboración del Manual de Capacitación para el personal, capacitación al personal del hospital para conducir charlas informativas sobre Vida Saludable del Niño, entrega de material informativo al personal para realización de charlas, realización de Charlas Informativas a la comunidad y distribución de manuales con información sobre Alimentación Saludable.
- Jornada de promoción y prevención de emergencias, trauma y lesiones en general de la población pediátrica en diciembre del 2013, en la que con la participación del 98% de servidores del HEP (501), se realizaron charlas sobre accidentes frecuentes de niños en el hogar y medidas de prevención dirigidas a padres de familia y tutores de niños residentes en los diferente distritos de Lima y Callao, y se entregó material impreso con información del hospital.

Asimismo, se realizó actividades de promoción y prevención a los alumnos del Colegio Sagrado Corazón de Jesús, la VI Campaña de Cirugía Reconstructiva de Labio Leporino, la Campaña Educativa de Promoción de Donantes Voluntarios de Sangre, la Campaña de Donación Voluntaria de Sangre, la Campaña de Despistaje de Tuberculosis a la Comunidad, Jornada de Vacunación a la Comunidad, se participó en el "Día Mundial Sin Tabaco y en la Campaña de Salud Integral en la Comunidad El Carmen Alto y Barrios Altos.

Durante el período 2012 - 2013 se firmaron e implementaron los siguientes convenios:

Fecha	Título de Convenio	Objeto del Convenio	Plazo
29/02/12	Adenda N° 01 al convenio entre la Universidad Nacional de Ingeniería y el HEP, de la obra Mejoramiento de la capacidad operativa del almacén especializado de medicamentos, almacén general y archivos de historias clínicas	Ampliación del plazo del servicio de supervisión de la ejecución de la obra del PIP Mejoramiento de la capacidad operativa del almacén especializado de medicamentos, almacén general y archivos de historias clínicas del HEP.	81 días calendario
09/05/12	Convenio de Comodato entre el HEP y el Programa Nacional del Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU)	Ceder en uso temporal la Ambulancia Tipo II, con la finalidad de utilizarlo para el SAMU	6 meses
05/11/12	Convenio Interinstitucional de Intercambio de Servicios entre el HEP y El Instituto Nacional Materno Perinatal	Intercambiar prestaciones en los Servicios de Neurocirugía Pediátrica, Neurología Pediátrica a, Traumatología Pediátrica, Ginecología Infanto-Juvenil, Nutrición parenteral, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Oftalmología y Neurología.	2 años
13/11/12	Convenio de Gestión para el Desarrollo y Ejecución del proceso de Aseguramiento Universal en Salud suscrito entre el HEP y el SIS	Modificar cláusulas del convenio de Gestión para el Desarrollo y Ejecución del Proceso de Aseguramiento universal en Salud.	Renovación automática
19/11/12	Convenio Interinstitucional entre el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo I del HEP y el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Nacional Dos de Mayo.	Establecer los criterios básicos que regularán el desarrollo del trabajo coordinado y sostenido en el campo del abastecimiento de unidades de sangre y/o hemocomponentes de calidad de manera oportuna y en condiciones de seguridad.	2 años



Fecha	Título de Convenio	Objeto del Convenio	Plazo
01/11/12	Convenio de Comodato entre El Hospital de Emergencias Pediátricas (HEP) y el SAMU	Prórroga del plazo de convenio de comodato de ambulancia tipo I al SAMU en 5 meses adicionales	5 meses
04/01/13	Convenio Marco Interinstitucional entre el Centro Educativo 1123 Sagrado Corazón de Jesús y el HEP	Brindar espacios para ser utilizados como cochera de los vehículos del personal del HEP de 19.00h a 7:00 horas de lunes a domingo.	2 meses
01/04/13	Convenio de Comodato entre El Hospital de Emergencias Pediátricas (HEP) y el SAMU	Renovación de Convenio en comodato de vehículo Ambulancia Tipo II para el SAMU	6 meses
10/04/13	Convenio para el Servicio de Esterilización de Material Quirúrgico entre: El HMC y el HEP	Brindar el Servicio de esterilización de material quirúrgico a HEP en el Servicio de Esterilización del HMC, que cuenta con seis equipos de alta temperatura (autoclave-vapor) y dos equipos de baja temperatura (Sterivac 3M - Oxido de etileno), lo que permite brindar un servicio integro y completo al material por esterilizar.	1 año
22/10/13	Convenio Especifico de Cooperación Docente Asistencial entre: HEP-Universidad Nacional San Agustín de Arequipa	Establecer los acuerdos para desarrollar actividades de formación en pre y post grado mediante acciones de docencia en Servicio e Investigación en el Hospital a los alumnos de la Universidad en los diferentes servicios de salud y que incluye a los trabajadores del establecimiento de salud, con la finalidad de mejorar la calidad de vida en la atención de los pacientes, fortalecer la formación de los alumnos y el desempeño de los trabajadores, docentes e investigadores, sustentado en el respeto pleno de sus derechos.	3 años
15/10/13	Convenio Especifico de Cooperación Docente Asistencial entre: HEP-Facultad de Ciencias de la Salud-Universidad Nacional del Callao	Establecer los acuerdos para desarrollar actividades de formación en pre grado mediante acciones de docencia - Servicio e Investigación en el Hospital a los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Salud en los diferentes servicios de salud y que incluye a los trabajadores del establecimiento de salud.	4 años
23/12/13	Convenio Marco Interinstitucional entre el Centro Educativo 1123 Sagrado Corazon de Jesus y el HEP	Renovación de convenio para contar con espacios para ser utilizados como cochera de los vehiculos del personal del HEP de 19.00h a 7:00 horas de lunes a domingo.	2 meses

Fuente: Dirección General HEP

Se fomentó el uso de redes sociales e Internet para la promoción del HEP, implementándose una página de Facebook, Youtube y se actualizó y mejoró la página web institucional.



### III. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

En el año 2013 se alcanzó un grado de cumplimiento del 87% en promedio de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2012-2016:

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	META	2012			2013			2012-2013			% DE CUMPLIMIENTO
				Num	Denom	%	Num	Denom	%	Num	Denom	%	
Financiera	Optimizar el uso de recursos financieros	(Ejecución de gasto programado / gasto programado) * 100	100%	39,189,183	41,016,129	96%	36,159,613	37,613,712	96%	75,348,796	78,629,841	96%	96%
	Gestionar otros recursos financieros	(Ingreso de recursos financieros por estrategias del OE2 / Total de recursos financieros por Recursos Directamente Recaudados) * 100	10%	1,756,825	5,150,421	34%	2,327,520	5,387,099	43%	4,084,345	10,537,520	39%	388%
	Optimizar la captación de recursos	(Nº de procedimientos tarifados adecuadamente / total de procedimientos) * 100	100%	156	478	33%	375	478	78%	375	478	78%	100%
Aprendizaje y Crecimiento	Fortalecer la cultura organizacional.	Valoración del Clima Organizacional	90%	76.6	0	85%	76.3		85%	76.5		85%	94%
	Fomentar el desarrollo de los recursos humanos.	(Nº de trabajadores que aprobaron evaluación de competencias / Nº total de trabajadores del HEP) * 100	100%	69	322	21%	219	335	65%	288	657	44%	44%
	Promover la investigación e innovación en la organización.	(Nº de actividades ejecutadas del plan de investigación / Nº de actividades programadas) * 100	100%	5	5	100%	10	11	91%	15	16	94%	94%
	Mejorar la infraestructura física y tecnológica.	(Nº de actividades ejecutadas de planes / Nº de actividades programadas) * 100	100%	1655	1625	102%	1827	1719	106%	3,482	3,344	104%	104%
Procesos Internos	Mejorar los procesos de gestión ambiental y salud ocupacional.	(Nº procesos de gestión ambiental y ocupacional cumplidos / Nº de procesos de gestión ambiental y ocupacional propuestos) * 100	100%	5	5	100%	4	5	80%	9	10	90%	90%
	Mejorar los procesos de gestión asistencial.	(Nº de recomendaciones de auditorías implementadas / Nº total de recomendaciones) * 100	100%	0	0	0%	22	26	85%	22	26	85%	85%
	Fortalecer la atención integral de los pacientes.	Índice de atención integral del paciente (Nº de criterios de avance cumplidos / total de criterios) * 100	100%	4	4	100%	4	4	100%	8	8	100%	100%
	Mejorar los procesos de gestión administrativa (I).	(Nº de usuarios internos satisfechos con procesos administrativos / Nº de usuarios internos encuestados) * 100	80%	169	266	64%	233	404	58%	402	670	60%	75%
Cliente	Satisfacer al paciente y su entorno familiar en la atención de emergencias y urgencias pediátricas	(Nº de acompañantes satisfechos con el trato del personal / Nº de acompañantes encuestados) * 100	80%	234	530	44%	150	582	26%	384	1,112	35%	43%
	Fortalecer las relaciones con la comunidad, organizaciones sociales y gobiernos locales	(Nº de acuerdos firmados con Organizaciones sociales y gobiernos locales / Nº de acuerdos propuestos) * 100	2 ó más por año	9	2	450%	1	2	50%	10	10	100%	100%
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>												<b>87%</b>	



#### IV. ANÁLISIS INTEGRAL

En el año 2013 el Hospital de Emergencias Pediátricas cumplió los objetivos propuestos en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, con un avance promedio de los objetivos estratégicos del 87% y una ejecución financiera del 96%.

La categorización como Hospital III-E de atención especializada en emergencias y urgencias pediátricas, la mejora en el puntaje de autoevaluación en el marco de la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, el incremento de los egresos hospitalarios en la Unidad de Cuidados Intensivos, la disposición del funcionamiento de la Unidad de Cuidados Intermedios, la mejora de los indicadores de rendimiento hospitalario en relación al año anterior, el incremento de la producción de exámenes de laboratorio, de tomografías, de recetas atendidas y de egresos hospitalarios con evaluación nutricional, la contratación de recursos humanos altamente especializados, el nombramiento de médicos especialistas y técnicos y auxiliares asistenciales y administrativos, la renovación del equipamiento hospitalario, acciones de mejoramiento de la infraestructura en el marco del Programa Augusto Te Atiende Mejor y del Programa Presupuestal 068, Reducción de la Vulnerabilidad y Atención de Emergencias por Desastres, la ejecución de los proyectos de inversión y la formulación del Plan Maestro de Inversiones, así como la mejora del registro de la información con la permanente actualización de los sistemas de cómputo del hospital, la elaboración de la Guía Técnica para Operativizar el Modelo de Atención Integral en el HEP, la actualización de las Guías de Práctica Clínica y Guías de Procedimientos, la priorización de acciones de salud y seguridad en el trabajo, la orientación hacia la comunidad priorizando la prevención y promoción de la salud, acciones de prevención frente a emergencias y desastres como la capacitación a brigadistas, la medición del índice de seguridad hospitalaria y la elaboración de expedientes relacionados a subsanar deficiencias estructurales y no estructurales, el incremento en la captación en la Fuente de Financiamiento Donaciones y Transferencias, la actualización de los documentos de gestión y la capacitación permanente del personal, fueron los principales logros del período.

Sin embargo, la permanencia de pacientes crónicos menores de 10 kilos dependientes de ventilador mecánico con estancia prolongada, el rechazo del 50% de las referencias solicitadas al Hospital debido a la falta de disponibilidad de camas, sobre todo en la Unidad de Cuidados Intensivos y el Servicio de Cirugía y Especialidades Pediátricas, indicadores de rendimiento hospitalario por debajo de los niveles esperados, con excepción del Servicio de Cirugía y Medicina Pediátrica en los que se evidencian alta demanda de pacientes, la disminución de los egresos hospitalarios y de las intervenciones quirúrgicas, la tendencia descendente de la demanda de atenciones los últimos cinco años desde la introducción del triaje y la priorización de atenciones de mayor complejidad, la disminución de la satisfacción de los usuarios internos y externos, sobre todo en lo relacionado al trato del personal, la disminución de la captación en la Fuente de Financiamiento de Recursos Directamente Recaudados, sobre todo en los rubros de Diagnóstico por Imágenes, Emergencia y Hospitalización, la renuncia del 19.8% de personal contratado bajo la modalidad CAS, el 61% de Convocatorias CAS desiertas y dificultades que incluyeron arbitrajes en la ejecución de los proyectos de inversión, fueron los principales problemas presentados en el período.

Cabe mencionar que la alta demanda no satisfecha de pacientes complicados que requieren ser atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital, reflejada en el alto número de referencias rechazadas por falta de camas, ameritan la formulación, actualmente en curso, de proyectos de inversión para el mejoramiento de la oferta de servicios de cuidados críticos como son la Unidad de Cuidados Intensivos, el Servicio de Neurocirugía y el Centro Quirúrgico, todos ellos contemplados en el Plan Maestro de Inversiones, éste último con opinión favorable de la Oficina de Proyectos de Inversión del Ministerio de Salud.



Asimismo, con la finalidad de fortalecer la atención de calidad, el HEP en el año 2013 logró ser categorizado como hospital de atención especializada en emergencias y urgencias pediátricas – III-E con Resolución Directoral N° 1666/2013-DG-DESP-DISA V LC, el 25 de octubre del 2013, y se llevó a cabo la Autoevaluación del Hospital en junio y noviembre como parte del proceso de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, obteniéndose una mejora importante entre una u otra medición con 31% y 57% respectivamente. Es significativo señalar que el 100% de unidades orgánicas asistenciales presentaron una mejora en sus resultados así como el 86% en el área administrativa.

Por ello, el seguimiento permanente de las actividades y la identificación de logros y problemas, permitirán disponer de información esencial, oportuna y válida para una adecuada toma de decisiones en cumplimiento de los objetivos institucionales, que mejoren el desempeño, impulsen la innovación y mejoramiento continuo y nos lleve a ser reconocidos como un hospital modelo en la atención de emergencias y urgencias pediátricas a nivel nacional.

