

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 360

ORIGINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN
 -PE-ESSALUD-2016
 09 AGO 2016
RECIBIDO
 HOJA GAYMEG

Lima, 04 de agosto del 2016

VISTOS:

La Carta N° 2231 -OGCyH-PE-ESSALUD-2016 y el Informe Técnico N° 05-GAYMEG-OGCyH-PE-ESSALUD-2016 de la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización; la Carta N° 1950-GCAJ-ESSALUD-2016 y el Informe N° 390-GNAA-GCAJ-ESSALUD-2016 de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica; y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA, el Ministerio de Salud aprobó el Documento Técnico: *"Política Nacional de Calidad en Salud"*, con el objetivo de establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el sistema de salud del Perú;

Que, en su acápite IV, *"Ámbito de Aplicación"*, se señala que las Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud son de obligatorio cumplimiento por la Autoridad Sanitaria en sus niveles nacional, regional y local, así como por las organizaciones proveedoras de atención de salud públicas, privadas y mixtas en el país; en virtud a ello, el Seguro Social de Salud - ESSALUD se encuentra dentro del ámbito de aplicación del referido dispositivo, por lo que corresponde dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el mismo;

Que, asimismo en su Sexta Política se establece que las organizaciones proveedoras de atención de salud, establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y que hace de la mejora continua su tarea central; ello con el objetivo de garantizar la adecuada implementación de las políticas nacionales de calidad;

Que, de conformidad con el numeral 1.2 del artículo 1° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos;

Que, asimismo, en el literal e) del artículo 2° de la Ley N° 27056 se establece como una de las funciones de ESSALUD, formular y aprobar sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;

Que, de acuerdo a lo establecido en los literales a), d) y e) del artículo 31° del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias, la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización tiene por funciones proponer y evaluar las políticas, lineamientos, normas y estándares mínimos de gestión de riesgos para la seguridad del paciente y la garantía de la calidad en el ámbito institucional; formular, proponer y evaluar planes, programas y estrategias para la mejora continua de la calidad de atención y seguridad del paciente;

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 Seguro Social de Salud



**OFICINA DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN
EN SECCIÓN EJECUTIVA**

PROYECTO
PASO N°

- () ATENCIÓN
- () ATENCIÓN CLIENTE
- () Operación
- () Revisión
- () Proyección
- () Control de Calidad
- () Correspondencia
- () Organización
- () Análisis
- () Estadística de Control

FECHA

Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y Organización

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 360

-PE-ESSALUD-2016

así como elaborar instrumentos de gestión de calidad y mejora continua en los servicios de los órganos de ESSALUD a nivel nacional;

Que, con Carta de Vistos la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización propone la aprobación del documento técnico "*Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud - ESSALUD*", el cual tiene por finalidad contribuir a la mejora de la calidad de las prestaciones (económicas, sociales y de salud) que brinda el Seguro Social de Salud – ESSALUD, mediante la implementación de directrices emanadas de la Alta Dirección y, por objetivo establecer las Líneas Estratégicas de Calidad que orienten el desarrollo de las prestaciones con calidad para lograr la satisfacción de los asegurados;

Que, asimismo, como sustento técnico del proyecto de Estrategia en mención se remite el Informe Técnico N° 05-GAYMCC-OGCyH-PE-ESSALUD-2016 elaborado por la Gerencia de Acreditación y Mejora Continua de la Calidad, a través del cual se señala que luego de una revisión de los enfoques conceptuales se desarrollan las líneas estratégicas de calidad, objetivos, recomendaciones y se plantean además los indicadores que permitirían medir la ejecución de la estrategia, como producto derivado de este documento; asimismo se señala que el Seguro Social de Salud determina la implementación de estas disposiciones, a través de un Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales deben ser alcanzados y supervisados para asegurar la satisfacción del asegurado y que serán de obligatorio cumplimiento por todos los Órganos que pertenecen a la Institución;

Que, además, se señala que el Comité Nacional de Calidad y Seguridad del Paciente, en cumplimiento de las funciones encomendadas ha realizado la validación de la propuesta del citado documento técnico y como representantes de los organismos competentes en el Seguro Social de Salud – ESSALUD;

Que, con Carta N° 1950-GCAJ-ESSALUD-2016 e Informe N° 390-GNAJ-GCAJ-ESSALUD-2016 la Gerencia Central de Asesoría Jurídica señaló que el documento técnico denominado "*Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud - ESSALUD*", fue elaborado por la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización, conforme a sus competencias, el cual guarda concordancia con la "*Política Nacional de Calidad en Salud*", aprobada por Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA. Además, se encuentra acorde con los fines de la Entidad establecidos en el numeral 1.2 del artículo 1° de la Ley N° 27056, en lo referido al otorgamiento de cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, y al Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias;

Que, de acuerdo al literal b) del artículo 8° de la Ley N° 27056, el Presidente Ejecutivo es la más alta autoridad ejecutiva de ESSALUD y titular del pliego presupuestal, y le compete organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de la Institución;

Con las visaciones de la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización y de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas;

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

04 ABO 2016

Av. Domingo Cueto N° 120
Jesús María



RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 360 -PE-ESSALUD-2016

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** el documento técnico "Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud - ESSALUD", que forma parte integrante de la presente Resolución.
2. **DISPONER** que la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización se encargue de la difusión, monitoreo y asesoría técnica a las Redes Desconcentradas, Redes Asistenciales y Órganos Prestadores Nacionales, y demás dependencias de la Institución; así como de la implementación del Documento Técnico aprobado por la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.





VIRGINIA BAFFIGO DE PINILLOS
PRESIDENTE EJECUTIVO
ESSALUD



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

04 JUN 2016

MARCO ANTONIO ANTICONA INGA
FEDATARIO SUPLENTE
RESOL. N° 959-GG-ESSALUD-2015



1000



PRESIDENCIA EJECUTIVA
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD Y HUMANIZACION



ESTRATEGIA NACIONAL DE CALIDAD DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD -
ESSALUD



2016



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud



MARCO ANTONIO ANTICONA INGA
FEDATARIO SUPLENTE
RESOL. N° 959-GG-ESSALUD-2015

INDICE

I. PRESENTACIÓN	3
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVO.....	4
IV. BASE LEGAL.....	4
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
VI. CONTENIDO	5
1. Enfoques conceptuales para las Líneas Estratégicas de Calidad en EsSalud ...	5
2. Bases Conceptuales	7
3. Misión, Visión y Valores del Seguro Social de Salud, EsSalud	10
4. Visión de la Calidad en el Seguro Social de Salud, EsSalud.....	11
5. Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud	12
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23



I. Presentación

La Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud, EsSalud (ESNACAL) constituye un instrumento normativo de conducción institucional para garantizar la calidad en las prestaciones de salud, económicas y sociales que se brindan.

Mediante este documento, se establecen las directrices que orientan al nivel gerencial de los Órganos y Unidades Orgánicas en el Nivel Central y Desconcentrado, así como a los actores clave y otros vinculados, el otorgamiento de las prestaciones de calidad, concebida en el marco de los derechos, las garantías y los deberes fundamentales e inherentes a la dignidad del ser humano, incluidos en la Constitución Política del Perú¹ y su marco legal vigente conforme al artículo 65° de la misma, por la que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, velando en particular, por la salud y la seguridad de la población.

El marco regulador de la Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud, EsSalud, en su conjunto estructuran la base para el Sistema de Gestión de la Calidad, en consonancia con las aspiraciones del Plan Concertado de Salud² así como la Décimo Tercera Política de Estado del Acuerdo Nacional, y las recomendaciones del documento que evalúa el periodo 2007 a 2011³ y las planteadas, en lo que corresponde a la Ley, que crea el Sistema Nacional de Calidad.

El Buen Gobierno Corporativo y la Humanización de la atención son los pilares básicos en la gestión del Seguro Social de Salud, EsSalud, para lograr la satisfacción de las necesidades de salud de la población asegurada.

Finalmente es necesario resaltar que en el presente documento, luego de una revisión de los enfoques conceptuales se desarrollan las líneas estratégicas de calidad, objetivos, recomendaciones y se plantean además los indicadores. Como producto derivado de este documento el Seguro Social de Salud, EsSalud, determina la implementación de estas disposiciones, a través de un Sistema de Gestión de Calidad alineado en sus ejes y contenido con los Planes de Gestión de la Calidad, los cuales deben ser alcanzados y supervisados para asegurar la satisfacción de Asegurado.



¹ Constitución Política del Perú

² RM N° 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.

³ RM N° 354-2011/MINSA que conforma la Comisión de evaluación del Plan Nacional Concertado de Salud 2012.

Consenso de Acuerdo nacional "Los Objetivos de la Reforma de Salud" publicado el 22 de Octubre del 2015.

II. Finalidad

Contribuir a la mejora de la calidad de las prestaciones (económicas, sociales y de salud) que brinda el Seguro Social de Salud, EsSalud, mediante la implementación de directrices emanadas de la Alta Dirección.

III. Objetivo

Establecer las Líneas Estratégicas de Calidad que orienten el desarrollo de las prestaciones con calidad para lograr la satisfacción de los Asegurados.

IV. Base legal

1. Ley N°26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°009-97-SA; modificatorias.
2. Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
3. Ley N°27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (EsSalud); y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N°002-99-TR.
4. Ley N°27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
5. Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°008-2010-SA.
6. Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
7. Ley N°30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
8. Decreto Legislativo N°1155 que dicta medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio y declara de interés público el mantenimiento de la infraestructura y el equipamiento en los establecimientos de salud a nivel nacional.
9. Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
10. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
11. Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
12. Decreto Supremo N°046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
13. Decreto Supremo N°027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
14. Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
15. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
16. Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, que aprueba la "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".



17. Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
18. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°656-PE-ESSALUD-2014, que aprueba la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD y sus modificatorias.
19. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°202-PE-ESSALUD-2016, que aprueba los Lineamientos para la "Cruzada por la Humanización de la atención en salud, en el Seguro Social de Salud - ESSALUD".
20. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°767-PE-ESSALUD-2015, que aprueba el texto actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social del Salud – ESSALUD.
21. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°141-PE-ESSALUD-2016 que aprueba el cambio de denominación de la "Oficina de Gestión de la Calidad" por "Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización".
22. Resolución de Gerencia General N°1261-GG-ESSALUD-2013, que aprueba la Directiva N°13-GG-ESSALUD-2013 "Norma para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en EsSalud".
23. Resolución de Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas N°05-GCSPE-ESSALUD-2015, que aprueba documentos que forman parte de un Sistema de Gestión de la Calidad.



V. Ámbito de aplicación

Las líneas estratégicas establecidas en este documento son de aplicación y estricto cumplimiento por todos los Órganos y Unidades Orgánicas que integran el Seguro Social de Salud, EsSalud en el nivel central y desconcentrado.



VI. Contenido

1. Enfoques conceptuales para las Líneas Estratégicas de Calidad en EsSalud

Las líneas estratégicas de calidad en las prestaciones que otorga el Seguro Social de Salud, EsSalud, tienen los siguientes enfoques:

Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

La calidad de vida⁴ se evalúa analizando cinco aspectos diferentes: Bienestar físico (con conceptos como salud y seguridad física), bienestar material (haciendo alusión a ingresos, pertenencias, vivienda, transporte, etc.), bienestar social (relaciones personales, amistades, familia, comunidad), desarrollo (productividad, contribución, educación) y bienestar emocional (autoestima, mentalidad, inteligencia emocional, religión, espiritualidad).



⁴ Martha Nussbaum y Amartya Sen, ed. (1993). *The Quality of Life*, Oxford: Clarendon Press.

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida y por tanto, condición fundamental del desarrollo humano. Existe entonces, una aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, tanto en lo individual como en lo colectivo.

Los usuarios Asegurados de las prestaciones de salud, económicas o sociales, al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. De igual modo, los colaboradores del Seguro Social de Salud EsSalud, como todo ciudadano que propende al desarrollo aspiran a estas condiciones de prestación y por ende, a su realización personal. Por tanto, los Órganos que pertenecen a EsSalud están comprometidos con el presente documento a brindar una mejor calidad de atención.

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud

El objetivo de un enfoque basado en los derechos humanos es que todas las políticas, estrategias y programas en un sistema de salud, se formulen con el fin de mejorar progresivamente el derecho a la salud para todas las personas y que esta se convierta en un medio de ejercicio de ciudadanía. Es por ello que en el Plan Estratégico del Seguro Social de Salud EsSalud, 2012-2016, se plantea el bienestar de los Asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales, que sean humanizados y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente⁵. El “derecho a la salud con calidad”, tal como lo plantea el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales⁶, incluiría al menos cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

Calidad como enfoque gerencial en EsSalud

El enfoque gerencial de la calidad en EsSalud se basa en el reconocimiento del otro como elemento fundamental de la organización moderna. Sea este otro: usuario Asegurado, familiar o acompañante, IPRESS, aliado estratégico, competidores, órgano regulador, etc. este pensamiento estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”. El enfoque de calidad deberá estudiar acerca de las necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, de ese otro y ello significa una atención directa al Asegurado para la tarea de gerenciamiento hacia la calidad.

⁵ Plan Estratégico de EsSalud 2011-2016

⁶ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Asamblea General en su Resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966

Calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de las prestaciones

El contacto directo entre proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención, marca el inicio del establecimiento de prestaciones con calidad, las que incluyen las dimensiones técnico científico, humana y del entorno, que propone Donabedian en su enfoque sistémico, y adaptadas a la realidad del Seguro Social de Salud. En estas prestaciones se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención. La eliminación de los reprocesos y procesos que no agregan valor, así como el fortalecimiento de los que agregan valor, serán justamente el ingrediente que califique un desarrollo ante las necesidades de los usuarios de EsSalud.



2. Bases Conceptuales

Concepto de Calidad en Salud

La calidad de la atención consiste en aplicar la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (Donabedian 1980).

La calidad en las prestaciones que otorga el Seguro Social de Salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos. La calidad de la prestación de servicios forma parte del derecho a la salud, con un enfoque humanizado y de diálogo intercultural y debe ser la misma en todas las agencias, oficinas e IPRESS a nivel nacional.

De las Dimensiones de la Calidad

Según Avedis Donabedian, las dimensiones de la calidad son tres:

a. **Dimensión técnico-científica**, se refiere al uso de conocimientos, procedimientos y tecnologías científicas y basadas en la evidencia, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.



- e. Atención que responda a los diferentes aspectos psicológicos, biológicos, sociales y espirituales.
- La Humanización como un enfoque integral de atención que, coherente con los valores institucionales en un marco de derechos, está centrado en el Asegurado, para brindarle, de manera oportuna y segura, con calidad, calidez, empatía y adecuada comunicación, las prestaciones económicas, sociales y sanitarias, y lograr la satisfacción del Asegurado y de nuestros Colaboradores
- El reconocimiento y valoración de las percepciones, necesidades y demandas del Asegurado; así como del colaborador, buscando la identificación de mejoras para incrementar la satisfacción del Asegurado y su familia.
- La orientación de la actuación de nuestros Colaboradores hacia el servicio del Asegurado, considerándolo como un todo y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidad y calidez.
- El fortalecimiento de capacidades de nuestros Colaboradores, mediante una permanente motivación al cambio, trabajo de equipo con mayor eficiencia y eficacia, y la educación continua, maximizando el desarrollo de competencias blandas.
- La promoción de la Ética, difundiendo valores institucionales que orienten la conducta, los deberes y el compromiso de los colaboradores así como de la capacitación en los principios éticos-deontológicos que rigen a EsSalud.
- La mejora del entorno buscando la satisfacción del Asegurado, familia y sociedad.



Del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de EsSalud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las instancias del Seguro Social de Salud, tanto intra institucionales como extra institucionales, con el propósito de que logren estándares de calidad y seguridad en las prestaciones que se brinda a los Asegurados.

De los Principios en que se basa la Estrategia Nacional de Calidad en el Seguro Social de Salud-EsSalud.

La formulación de las líneas estratégicas de calidad del Seguro Social de Salud, EsSalud, se basa en los siguientes principios para su desarrollo:

- **Enfoque en el Asegurado**, los Asegurados son y serán siempre nuestra prioridad, por lo tanto se deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos en exceder sus expectativas, en el contexto de una atención humanizada, en el marco de los principios de la Seguridad Social.

- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
 - Seguridad, la forma en que se otorgan las prestaciones, determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
 - Integralidad, que el usuario reciba las prestaciones que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b. **Dimensión humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
 - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable por él o ella.
 - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es así mismo válido para el usuario interno.
 - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
 - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c. **Dimensión del entorno o contexto**, referida a las facilidades y comodidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios.
- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.



De la Experiencia del Seguro Social de Salud – EsSalud en la calidad de atención.

En EsSalud las dimensiones de la calidad establecidas por Donabedian han sido incorporadas al quehacer institucional a través de:

- La implementación de un modelo holístico/integral basado en una eficiente gestión de procesos en el que el eje central de las prestaciones que se brindan es el Asegurado:
 - a. Atención segura, accesible y oportuna.
 - b. Atención personalizada y respetuosa de usos y costumbres.
 - c. Información y comunicación oportuna y comprensible por el usuario o por quién es responsable por él o ella.
 - d. Atención centrada en la persona como sujeto de derechos.

- **Liderazgo**, los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, creando y manteniendo un ambiente interno, en el cual los colaboradores puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos del Seguro Social de Salud.
- **Participación de los Colaboradores**, el recurso humano es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización y de los Asegurados.
- **Enfoque basado en procesos**, los resultados son más factibles de alcanzar y de manera eficiente si las actividades y los recursos se gestionan como procesos.
- **Enfoque del sistema para la gestión**, es decir, los procesos se gestionan de manera interrelacionada como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la institución. El sistema permite analizar el desempeño de manera integral, identificando oportunidades de mejora.
- **Mejora continua de la calidad**, implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la institución, a partir de los instrumentos de la garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.
- **Decisiones basadas en evidencias**, las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**⁷, una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor, de acuerdo al marco legal vigente.



3. Misión, Visión y Valores del Seguro Social de Salud, EsSalud

Visión de EsSalud hacia 2021

"Somos líderes en seguridad social de salud en América Latina, superamos las expectativas de los Asegurados y de los empleadores en la protección de su salud, somos reconocidos por el trato humanizado, tenemos una gestión moderna y estamos a la vanguardia de la innovación".



Misión de EsSalud

"Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno



⁷ Entiéndase el término proveedor como "organización o persona que proporciona un producto"

corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el aseguramiento universal en salud.”.

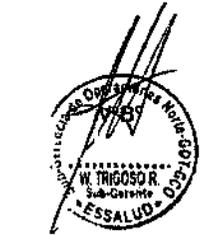
Valores de la institución y marcos referenciales

Los valores institucionales y, a la cabeza de ellos, los principios de la seguridad social, como convicciones fundamentales de los directivos, funcionarios y servidores de la institución; y, asimismo, la filosofía de la seguridad social son

- **Solidaridad**
Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.
- **Universalidad**
Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.
- **Igualdad**
La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.
- **Unidad**
Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.
- **Integralidad**
El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.
- **Autonomía**
La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

4. Visión de la Calidad en el Seguro Social de Salud, EsSalud

La población adscrita al Seguro Social de Salud EsSalud al 2021, goza de un Sistema de Salud que brinda atención humanizada, segura, efectiva, oportuna, equitativa, informada, consentida, respetuosa del derecho y dignidad de las personas, sensible a los enfoques de género, vulnerabilidad e interculturalidad y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social.



5. Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud, EsSalud

Línea estratégica 1: Cultura Institucional de Calidad en el marco del Buen Gobierno Corporativo y la Humanización de la Atención.

Se implementa un Sistema de Gestión de Calidad mediante la construcción de una cultura organizacional que traduzca en su trabajo criterios de eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad sobre los compromisos asumidos, y trato humanizado en el desarrollo de las prestaciones de salud, económica y social.



Objetivo:

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Seguro Social de Salud EsSalud.



Recomendaciones:

1. Fortalecer la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización, y posicionarla como órgano líder conductor del Sistema de Gestión de Calidad, en coordinación con los Órganos y Unidades Orgánicas en el Nivel Central y Descentralizado.
2. Fortalecer las Oficinas de Gestión de la Calidad y Humanización desconcentradas y posicionarla como órganos líder locales conductores del Sistema de Gestión de Calidad, en coordinación con la Oficina Central de Gestión de la Calidad y Humanización.
3. Desarrollar planes de implementación para el desarrollo de la gestión de la calidad en el marco de un Buen Gobierno Corporativo y la Humanización de la Atención.



Indicador:

- Porcentaje de Redes Asistenciales/Desconcentradas/Oficinas/Agencias que cuentan con Oficinas de Calidad operativas.



Línea estratégica 2: Garantía de la calidad de las prestaciones.

Se garantiza el respeto del derecho a la calidad de las prestaciones que se brindan en las agencias, oficinas e IPRESS institucionales y extra institucionales.

Objetivo

Fortalecer y ejercer la rectoría para lograr la calidad de las prestaciones de salud, económicas y sociales, en el ámbito nacional.

Recomendaciones:

1. Establecer objetivos, estándares e indicadores de la calidad a ser cumplidos por todos los órganos y unidades orgánicas que integran el Seguro Social de Salud – EsSalud, en el nivel central y desconcentrado.
2. Instaurar mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación de la implementación de las líneas estratégicas de calidad del Seguro Social de Salud.
3. Establecer mecanismos de coordinación entre el Comité Nacional de Calidad y Seguridad del Paciente de EsSalud y el Comité Nacional de Calidad en Salud, para la inclusión en su agenda, de los avances en la implementación de la Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social de Salud.
4. Establecer mecanismos de coordinación entre el Comité Nacional de Calidad y Seguridad del Paciente de EsSalud y los Comités Descentralizados y Locales de Calidad, para facilitar la implementación de las líneas estratégicas de calidad del Seguro Social de Salud.

Indicadores

- Porcentaje de Órganos Desconcentrados/OPN que establecen los objetivos, estándares e indicadores de calidad.
- Porcentaje de Redes Asistenciales /Desconcentradas/ OPN que aplican mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación de la implementación de Lineamientos Estratégicos Nacionales de Calidad del Seguro Social de Salud.

Línea Estratégica 3: Rendición de cuentas sobre la calidad de la atención.

El Seguro Social de Salud, EsSalud, informa y rinde cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención en el marco del Buen Gobierno Corporativo.



Objetivo

Informar y difundir en el ámbito institucional y a los asegurados sobre el nivel de la calidad de la atención de las prestaciones que brinda el Seguro Social de Salud, EsSalud.



Recomendaciones:

Establecer y mantener mecanismos de rendición periódica de cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de las prestaciones que brinda EsSalud.



Indicadores

- Porcentaje de cumplimiento de sesiones de rendición periódica de cuentas a la ciudadanía que incorpora la calidad de las prestaciones que brinda EsSalud.



Línea Estratégica 4: Prestación de un servicio humanizado.

Se implementa un servicio humanizado, con un modelo de atención para la prestación centrada en el Asegurado con un enfoque integral, coherente con los valores institucionales, en un marco de derechos para brindarle prestaciones económicas, sociales y sanitarias de manera oportuna, segura, con calidez, empatía y adecuada comunicación.

Objetivo:

Garantizar la satisfacción del Asegurado y los colaboradores.

Recomendaciones:

1. Difundir e Implementar los lineamientos de la Cruzada por la Humanización de la atención.
2. Fortalecer los Comités de Humanización a nivel nacional
3. Promover las prácticas de atención humanizadas, con enfoque de vulnerabilidad, interculturalidad, género y de respeto de los derechos.
4. Fortalecer los mecanismos de acogida, acceso a la información, de escucha al usuario y resolución de reclamos.

Indicadores

- Porcentaje de Órganos y Unidades Orgánicas de EsSalud en el nivel central y desconcentrado, que implementan los lineamientos de la Cruzada por la Humanización de la atención.
- Porcentaje de Redes Asistenciales/ Desconcentradas /OPN que cuentan con Comités de Humanización.
- Porcentaje de Agencias, Oficinas, Redes Asistenciales/ Desconcentradas /OPN que cuentan con declaración de prácticas de atención humanizadas, con enfoque de vulnerabilidad, interculturalidad, género y de derechos.
- Porcentaje de Agencias, Oficinas, Redes Asistenciales/ Desconcentradas /OPN que cuentan con mecanismos de acceso a la información y resolución de reclamos.



Línea Estratégica 5: Buenas prácticas de atención de las prestaciones de salud, económicas y sociales

Se fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de las prestaciones de salud, económicas y sociales y se establecen mecanismos de reconocimiento a los órganos que logren mejoras en la calidad de la atención, a fin de fortalecer una cultura de calidad institucional.

Objetivo:

Fortalecer y difundir la cultura de la calidad, orientada al desarrollo de buenas prácticas en la atención de prestaciones de salud, económica y social en las Oficinas, Agencias e IPRESS institucionales y extra institucionales.

Estrategias:

1. Identificar y difundir las buenas prácticas de gestión durante el otorgamiento de prestaciones de salud, económicas y sociales.
2. Implementar programas de reconocimiento para los órganos/ colaboradores que logren mejoras en la calidad de la atención.

Indicadores:

- Número de Redes Asistenciales/Desconcentradas/OPN que cuentan con programas de reconocimiento para los órganos/ colaboradores que logren mejoras en la calidad y seguridad de la atención.



Línea Estratégica 6: Gestión del Conocimiento en calidad.

Se fortalecen las tareas que se derivan a partir de la investigación, el conocimiento y la producción tecnológica en el campo de la calidad de la atención.

Objetivo Estratégico:

Ampliar y fortalecer los conocimientos y tecnologías institucionales en el campo de la calidad de la atención.

Recomendaciones:

1. Implementar mecanismos de reconocimiento a los prestadores de servicio y colaboradores que realicen investigación en calidad de atención y seguridad del paciente.
2. Implementar mecanismos de reconocimiento a los prestadores de servicio y colaboradores que realicen el desarrollo de tecnología para la mejora de la calidad de atención y seguridad del paciente.

Indicadores:

- Porcentaje de Oficinas, Agencias e IPRESS institucionales y extra institucionales que otorgan reconocimientos a los proveedores y colaboradores que realizan investigación en calidad de atención y seguridad del paciente.
- Porcentaje de Oficinas, Agencias e IPRESS institucionales y extra institucionales que otorgan reconocimientos a los proveedores y colaboradores que realizan el desarrollo de tecnología para la mejora de la calidad de atención y seguridad del paciente.



Línea estratégica 7: Asignación de recursos financieros para el cumplimiento de las Líneas estratégicas de Calidad, e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad debe ser financiado, de modo que se permita el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los mismos así como la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la atención de las prestaciones de salud, económicas y sociales.

Objetivo Estratégico:

Asegurar el financiamiento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Recomendaciones:

1. Asignar fondos del presupuesto del Seguro Social de Salud -EsSalud para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Indicadores:

- Porcentaje de fondos del presupuesto del Seguro Social de Salud -EsSalud asignado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad



Línea estratégica 8: Formación, reconocimiento y entorno seguro para los colaboradores.

En el Seguro Social de Salud EsSalud se debe impulsar la formación en las competencias técnicas y blandas en los colaboradores que proveen las prestaciones, reconocer los esfuerzos por la mejora continua de la calidad, brindar las condiciones de trabajo adecuadas y la protección frente a los riesgos laborales.

Objetivo estratégico:

Asegurar las competencias, reconocimiento y condiciones de trabajo de los colaboradores para brindar una atención de calidad a los asegurados.

Recomendaciones:

1. Elaborar los perfiles de puesto de los colaboradores, acorde a las funciones a desempeñar.
2. Implementar procesos de selección acordes a las necesidades institucionales.
3. Fortalecer los procesos de inducción y evaluación del desempeño laboral.
4. Implementar planes y programas de capacitación continua.
5. Implementar normas para la prevención de riesgos ocupacionales.
6. Implementar programas de reconocimiento individual y colectivo.

Indicadores:

- Porcentaje de colaboradores de EsSalud que se ajustan a los perfiles de puesto.
- Porcentaje de procesos de selección acordes a los nuevos perfiles de puesto.
- Porcentaje de colaboradores que reciben procesos de inducción y evaluación del desempeño laboral.
- Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.
- Porcentaje de normas para la prevención de riesgos ocupacionales que son implementadas a nivel nacional.
- Porcentaje de Redes Asistenciales/Desconcentradas que cuentan con programas de reconocimiento individual y colectivo.



Línea estratégica 9: Cumplimiento de normas y estándares de infraestructura, equipamiento, recursos, procesos y resultados de la atención.

Se espera que las Prestaciones de Salud, Económicas y Sociales cumplan con las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, recursos, procesos y resultados de la atención.

Objetivo Estratégico:

Mejorar la calidad de las prestaciones de salud, económicas y sociales de manera sistemática y permanente a través de cumplimiento de normas y estándares de calidad.

Recomendaciones:

1. Categorizar todas las IPRESS.
2. Conducir y supervisar del proceso de Acreditación de las IPRESS.
3. Conducir y supervisar el proceso de Certificación ISO según corresponda.
4. Implementar planes, programas y procesos de mejora de la calidad de la atención en las IPRESS.

Indicadores:

- Porcentaje de IPRESS categorizadas
- Porcentaje de IPRESS acreditadas.
- Porcentaje de Agencias y Oficinas de atención al Asegurado de EsSalud que cuentan Certificación ISO según corresponda.
- Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Gestión de la Calidad en cada Red Asistencial/Desconcentrada /IPRESS.



Línea estratégica 10: Gestión de los riesgos de la atención de salud.

Las IPRESS institucionales y extra institucionales implementan mecanismos para la gestión de riesgos derivados de la atención de salud y minimizar la ocurrencia de los eventos adversos.

Objetivo Estratégico:

Reducir la ocurrencia de eventos adversos durante el proceso de atención de salud y atenuar sus efectos.

Recomendaciones:

1. Implementar mecanismos de notificación y aprendizaje a partir de la ocurrencia de incidentes y eventos adversos.
2. Implementar las prácticas seguras para la prevención de los eventos adversos.
3. Implementar planes de seguridad para gestionar la reducción de riesgos y mitigar los eventos adversos derivados de la atención.

Indicadores:

- Porcentaje de IPRESS institucionales y extra institucionales que cuentan con mecanismos de notificación y aprendizaje de eventos adversos.
- Porcentaje de IPRESS institucionales y extra institucionales que Implementan prácticas seguras para la prevención de los eventos adversos según normativas vigentes.
- Porcentaje de IPRESS institucionales y extra institucionales que Implementan planes de seguridad para la gestión de la reducción y mitigación de los riesgos derivados de la atención.



Línea estratégica 11: Promoción de la participación del asegurado.

En el Seguro Social de Salud EsSalud se busca promover que los Asegurados ejerzan su derecho a recibir prestaciones de calidad, cumplan con sus deberes y se corresponsabilicen del cuidado de su salud, la de su familia y la comunidad.

Objetivo Estratégico:

Promover la participación de los Asegurados en el autocuidado, en la realización de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, así como en la evaluación del servicio recibido.

Recomendación:

1. Promocionar y apoyar la constitución y funcionamiento de instancias y mecanismos de participación ciudadana.
2. Realizar periódicamente encuestas para medir la satisfacción del usuario.

Indicador

- Porcentaje de IPRESS que promueven mecanismos de participación ciudadana.
- Porcentaje de IPRESS que realizan encuestas de satisfacción de usuarios.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

VII. Referencias Bibliográficas

1. OPS/Federación Latinoamérica de Hospitales. La Garantía de Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe. HDS/SILOS-13. 1992.
2. Martha Nussbaum y Amartya Sen, ed. (1993). The Quality of Life, Oxford: Clarendon Press.
3. World Health Organization. Regional Office for Europe in 1999 under the title Health 21
4. Organización Mundial de la Salud, Programa MAKER-Manager taking Actions based on Knowledge and Effective use Resources to achieve Results.
5. OPS/OMS. Políticas y Estrategias Regionales para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria. 2005.
6. Lazo O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005
7. Incluyendo la Seguridad del Paciente. 140° Sesión del Comité Ejecutivo, 2007
8. OPS/USAID. Función Rectora de la Autoridad Sanitaria. Marco Conceptual. Instrumento Metodológico. 2007.
9. http://www.salud.gob.mx/unidades/dgces/ssa_000
10. http://www.calidad.salud.gob.mx/calidad/lineas_accion.html
11. WHO. Quality of Care. A process for making strategic choices in health system. 2006
12. MINSA. Proyecto Cobertura Con Calidad. Análisis de los resultados obtenidos en la Evaluación de indicadores seleccionados de Salud Materna y Perinatal y propuesta de criterios para la institucionalización del monitoreo y evaluación. Consultoría realizada por el Eco. Gustavo Céspedes. Lima 2006.
13. MINSA. Plan Nacional Concertado de Salud. 2007
14. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. I Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2007. II Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2008. III Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2009.
15. RM N°354-2011/MINSA que conforma la Comisión de evaluación del Plan Nacional Concertado de Salud 2012
16. Acuerdo Nacional LOS OBJETIVOS DE LA REFORMA DE SALUD. Publicado el 22 de Octubre del 2015.

