

## DIRECTIVA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN DIRECCIONES DE SALUD

### DIRECTIVA N° 049 -MINS/DGSP – V.01

#### I. OBJETIVOS

- Fortalecer la organización y funcionamiento del Equipo de Gestión de Calidad en las Direcciones de Salud, a nivel nacional.
- Establecer y uniformizar los requisitos de los integrantes del Equipo de Gestión de Calidad, las funciones y los productos esperados, resultado de las actividades continuas de calidad en el ámbito de las citadas Direcciones de Salud.

#### II. BASE LEGAL

- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2002-SA.
- Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Salud, aprobado por Resolución Ministerial N° 573-2003-SA/DM.
- Documento “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, aprobado por Resolución Ministerial N° 768-2001-SA/DM.

#### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de aplicación en las Direcciones de Salud y Direcciones Regionales de Salud del ámbito nacional, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Salud

#### IV. DEFINICIONES

**Organización.-** Conformación del Equipo de Gestión de Calidad en las Direcciones de Salud y Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional, determinando el ámbito, alcance y características laborales y operativas de dicho Equipo.

**Funcionamiento.-** Actividades y tareas que debe desarrollar el Equipo de Gestión de Calidad.

**Equipo de Gestión de Calidad.-** Grupo de personas que trabajan para promover la evaluación de los servicios de salud, a fin de identificar problemas e implementar soluciones en base a una metodología sostenible para el mejoramiento de la calidad.

**Direcciones de Salud.-** Autoridad Sanitaria de Salud en el ámbito de Lima (4) y Callao (1).

**Direcciones Regionales de Salud.-** Autoridad Sanitaria de Salud en el ámbito de las Direcciones Regionales de Salud del país (29).

**Instrumentos de calidad.-** Mecanismos tangibles utilizados para alcanzar el propósito del Sistema de Gestión de Calidad (Encuestas de satisfacción del usuario interno y externo, Formatos para la Autoevaluación, Matriz para el Análisis de los Resultados de Autoevaluación, Matriz para la Elaboración de Proyectos de Mejora Continua de la Calidad).

**Monitoreo.-** Medición y observación continua del funcionamiento de los Equipos de Gestión de Calidad, para vigilar su avance de acuerdo a los planes y objetivos propuestos.

**Supervisión.-** Función destinada a asegurar que el personal de los establecimientos de salud cumpla sus tareas en la mejor forma posible, mediante la orientación y capacitación correspondientes y no sólo mediante procedimientos de control o fiscalización.

## V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El Equipo de Gestión de Calidad de las Direcciones de Salud a nivel nacional:

1. Se encuentra incluido en la Dirección de Atención Integral y Calidad en Salud de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, como se señala en el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Salud.
2. El número y la designación de los integrantes del Equipo de Gestión de Calidad se fijará de acuerdo a las actividades programadas.
3. Un integrante del Equipo de Gestión de Calidad debe formar parte del Equipo de Gestión de la Dirección de Salud.
4. Difunde las Políticas de Calidad en los niveles gerenciales de la Dirección de Salud y Dirección de Red de Salud y, asegura el enfoque de calidad en la misión y visión de la institución.
5. Propone al nivel gerencial las medidas necesarias acorde con su rol normativo jurisdiccional que favorezcan y faciliten la gestión de la calidad.
6. Propone la incorporación del enfoque de calidad en el Plan Estratégico y Plan Operativo Institucional y otros documentos técnico normativos de la institución.
7. Impulsar el cumplimiento de los objetivos funcionales señalados en el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Salud.
8. Propicia la formación de Equipos de Gestión de Calidad en las Direcciones de Red de Salud.
9. Brinda asistencia técnica a los Equipos de Calidad de las Direcciones de Red de Salud, en el planeamiento y desarrollo de las diferentes estrategias, métodos e instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad.

10. Monitorea, supervisa y evalúa el Plan de Gestión de Calidad incluido en el Plan Operativo Institucional de las Direcciones de Red de Salud.
11. Promueve y regula la implementación de mecanismos para la orientación, información, recepción y atención de quejas y sugerencias y otros mecanismos de escucha al usuario.
12. Fomenta la elaboración e implementación de proyectos de calidad a través de la difusión constante de la metodología de proyectos de Garantía de la Calidad y Planes de Mejora Continua de la Calidad.
13. Fomenta estudios de investigación referidos a la calidad en salud, permitiendo acumular experiencia basada en evidencia científica.
14. Cuenta con información organizada de Gestión de la Calidad que permita tener permanentemente referencias de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos, así como también datos sobre las experiencias exitosas obtenidas en el uso de metodologías para la Mejora Continua de la Calidad.
15. Informa a la Dirección General, al Equipo de Gestión de la Dirección de Salud y niveles correspondientes, los resultados de la evaluación de los estándares de calidad y los avances del Sistema de Gestión de Calidad.
16. Coordina con la Oficina Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos sobre la sensibilización y capacitación continua en Calidad para el personal de salud, a fin de mejorar su desempeño en el trabajo y la satisfacción del usuario.
17. Establece y determina un método de trabajo que permita establecer una línea de continuidad para el desarrollo de acciones, programas y proyectos de mejora continua.
18. Supervisa y evalúa los procesos de autoevaluación e implementación de la mejora continua, sustentados en la mayor participación, expectativa y madurez que son inherentes a una Cultura de Calidad en Salud de los diferentes niveles de atención.
19. Consolida y evalúa la información sobre la aplicación de dichos procesos en los establecimientos de salud de la jurisdicción de las Direcciones de Red y Microrred, de Salud.
20. Fomenta la implementación de propuestas de intervención en base a los resultados de Autoevaluación y Medición de la Satisfacción de los Usuarios, en los diferentes niveles.

## **VI. RESPONSABILIDADES**

Deben dar cumplimiento a la presente Directiva:

- El Director General de las Direcciones de Salud y de las Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional.
- El Equipo de Gestión de Calidad de las Direcciones de Salud y Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional.

## ANEXO

### PERFIL DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los integrantes del Equipo de Gestión de Calidad deben reunir los siguientes requisitos:

- Ser Profesional en Ciencias de la Salud de la Salud o de otras áreas con experiencia en el Sector Salud y en gestión de Calidad
- Identificarse con el establecimiento de salud donde labora
- Conocer el Sistema de Gestión de Calidad en Salud
- Estar sensibilizado con la importancia de la Gestión de Calidad en Salud.
- Tener iniciativa, liderazgo y dominio de comunicación eficaz.
- Tener capacidad para el trabajo en equipo.
- Tener buenas relaciones interpersonales.