



Dirección de Calidad en Salud

Listado de Estándares de Acreditación

Para Establecimientos de Salud del nivel I-4

Versión 02

Lima, Mayo de 2007

Macroproceso 1: Direccionamiento (DIR)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización despliega con eficacia los planes estratégico, operativo y de contingencia contribuyendo al desarrollo armónico de los servicios que la componen y al mejoramiento continuo, con la finalidad de brindar mejores servicios a los pacientes según prioridades sanitarias identificadas.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código Criterio	Criterio
DIR.1	El establecimiento de salud define y comunica su plan estratégico, operativo y de contingencia; y éstos están orientados a resolver los problemas relacionados con la salud de la población.	Disponibilidad Eficacia	R.M. N° 616-2003-SA/DM , que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales R.M. N° 511-2005/MINSA , que aprueba las Guías de Práctica Clínica en Emergencia en Pediatría R.M. N° 516-2005/MINSA , que aprueba las Guías de Práctica Clínica en Emergencia en el Adulto R.M. N° 1001-2005/MINSA , que aprueba la Directiva para la Evaluación de las Funciones Obstétricas y Neonatales en los Establecimientos de Salud	DIR1-1	El establecimiento ha formulado participativamente y difundido su plan estratégico (misión, visión, políticas institucionales, objetivos y metas). 0: No ha formulado participativamente; 1: Ha formulado participativamente y no lo ha difundido; 2: Ha formulado participativamente y difundido
				DIR1-2	La Dirección del establecimiento de salud asegura que las unidades de atención/servicios/departamentos formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con el plan operativo institucional. 0: Asegura que formulen 1: Asegura que formulen e implementen, pero no evalúa; 2: Asegura que formulen, implementen y evalúen.
				DIR1-3	Los planes estratégico, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según un procedimiento documentado. 0: No se elaboran o se elaboran según procedimiento documentado 1: Se elaboran, conservan de acuerdo a procedimiento documentado y no se actualizan; 2: Cumple con lo establecido.
				DIR1-4	Se han identificado las principales necesidades de salud de los usuarios del establecimiento por etapas de vida. 0: No han identificado; 1: Sólo han identificado algunas necesidades de salud 2: Tiene identificadas las necesidades para todas las etapas de vida que atiende.
				ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	

Macroproceso 1: Direccionamiento (DIR)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización despliega con eficacia los planes estratégico, operativo y de contingencia contribuyendo al desarrollo armónico de los servicios que la componen y al mejoramiento continuo, con la finalidad de brindar mejores servicios a los pacientes según prioridades sanitarias identificadas.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código Criterio	Criterio
				DIR1-5 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	El establecimiento ha formulado el análisis de la situación de salud con la participación de las autoridades regionales/locales para definir el direccionamiento de la atención sanitaria y el desarrollo de sus servicios. 0: No ha sido formulado; 1: Ha sido formulado pero no participativamente, 2: Ha sido formulado participativamente.
				DIR1-6 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	Los resultados de las mediciones de las funciones obstétricas neonatales realizadas en los últimos dos semestre están dentro de los niveles esperados para el establecimiento de salud. 0: Todas las mediciones están por debajo de lo esperado; 1: Algunas mediciones están en el nivel esperado; 2: Todas las mediciones del período están en los niveles esperados.
				DIR1-7	La Dirección del establecimiento de salud asegura la adhesión del personal a las guías de práctica clínica para la atención de las prioridades sanitarias en el ámbito nacional y/o regional. 0: La adhesión del personal es menor al 50%; 1: La adhesión del personal está entre el 50% y el 80%; 2: Logra adhesión mayor al 80%.
				DIR1-8 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	La Dirección del establecimiento de salud define sus metas respecto a las estrategias nacionales y regionales y las incluye en el POA (Plan Operativo Anual). 0: Define sus metas para menos del 50% de las estrategias 1: Define sus metas para el 50 y 80% de las estrategias; 2: Define para más del 80% de las estrategias.
DIR.2	Las actividades del plan son asignadas formalmente a responsables quienes demuestran decisiones tomadas que han mejorado la atención de los usuarios externos.	Eficacia Eficiencia	LEY N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de	DIR2-1	Las actividades de los planes estratégico, operativo y de contingencias son asignadas formalmente a los responsables de cada unidad/área/servicio del establecimiento de salud. 0: No son asignadas formalmente; 1: Asignadas formalmente en forma parcial; 2: Asignadas en su totalidad.

Macroproceso 1: Direccionamiento (DIR)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización despliega con eficacia los planes estratégico, operativo y de contingencia contribuyendo al desarrollo armónico de los servicios que la componen y al mejoramiento continuo, con la finalidad de brindar mejores servicios a los pacientes según prioridades sanitarias identificadas.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código Criterio	Criterio
			Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	DIR2-2	Los responsables dan cuenta de los resultados de las actividades contenidas en los planes estratégico, operativo y de contingencia en espacios de participación según lo establecido. 0: No dan cuenta; 1: Dan cuenta parcialmente o solo institucionalmente; 2: Dan cuenta en los espacios de participación establecidos.
				DIR2-3	El establecimiento de salud cumple con los resultados esperados en el Plan Operativo Anual a la fecha de evaluación. 0: Cumple menos del 60% del nivel esperado; 1: Cumple entre el 60% y 80%; 2: Cumple más del 80% del nivel esperado.

Macroproceso 2: Gestión de Recursos Humanos (GRH)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización está orientada a gestionar al recurso humano para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GRH.1	El establecimiento de salud está organizado para seleccionar e incorporar recurso humano para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	Disponibilidad Eficacia	D. Leg. N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	GRH1-1	El establecimiento de salud cumple con los procedimientos de incorporación del recurso humano y se orienta a cubrir las competencias requeridas en el manual de organización y funciones. 0: No cumple; 1: Cumple, pero no siempre está sustentado en el manual de organización y funciones; 2: Cumple con lo establecido.
				GRH1-2	El establecimiento de salud tiene definido el procedimiento de inducción del personal y se cumple con todos los trabajadores nuevos. 0: No ha definido; 1: Define pero no cumple al 100%; 2: Define y cumple al 100%.
				GRH1-3	El establecimiento de salud ha definido formalmente las funciones de todos los trabajadores y lo comunica de acuerdo al cargo que ocupa. 0: Define para algunos puestos y no comunica; 1: Define formalmente para todos los puestos de trabajo, y no comunica; 2: Define para todos los puestos de trabajo y comunica formalmente.
				GRH1-4	Las jefaturas de servicios/ departamentos/ áreas/ unidades analizan los resultados de productividad individual de acuerdo a los estándares establecidos por la autoridad del establecimiento. 0: No analizan 1: Algunos analizan 2: Todos analizan.
GRH.2	El(los) equipo(s) del establecimiento de salud participan en las decisiones y análisis de la situación institucional.	Trabajo en equipo Transparencia Eficacia	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	GRH2-1	Los trabajadores de salud se organizan en equipos multidisciplinarios, por servicios, unidades o procesos, para reunirse periódicamente y realizar una reflexión de su práctica relacionada con la situación institucional. 0: No se organizan 1: Se organizan y no se reúnen; 2: Cumplen con todo lo establecido.

Macroproceso 2: Gestión de Recursos Humanos (GRH)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización está orientada a gestionar al recurso humano para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				GRH2-2	Los equipos de trabajo del establecimiento de salud identifican problemas, proponen soluciones y participan en las decisiones para mejorar el desempeño de los recursos humanos. 0: Sólo identifican; 1: Identifican y proponen; 2: Identifican, proponen y participan en las decisiones.
GRH.3	El establecimiento de salud dispone de medidas de seguridad para la salud del personal.	Seguridad	Ley General de Salud N°26842 N T N° 015 - MINSa / DGSP - V.01 Manual de Bioseguridad R.M. N° 179-2005/MINSa Norma Técnica de Vigilancia Epidemiológica de las Infecciones Intrahospitalarias.	GRH3-1	El establecimiento de salud facilita medidas de bioseguridad para el manejo del paciente con enfermedades transmisibles, así como otras acciones para cautelar la salud del personal asistencial. 0: No facilita; 1: Facilita pero no cubre a todos a los trabajadores de áreas de riesgo; 2: Facilita y cubre a todos.
				GRH3-2	Todo recurso humano del establecimiento debe estar protegido con algún tipo de seguro de salud básico. 0: El personal no está protegido 1: El 80% del personal está protegido 2: El 100% está protegido.
GRH.4	El establecimiento de salud garantiza recursos humanos competentes para prestar atención al usuario.	Competencia técnica Eficacia	R. M. N° 111-2005/MINSa, que aprueba los Lineamientos de Política de Promoción de la Salud	GRH4-1 ESPECÍFICO PARA SECTOR PÚBLICO	El establecimiento implementa un plan para fortalecer las competencias del recurso humano para que brinde servicios según el MAIS, priorizando el enfoque de promoción de la salud. 0: No cuenta con un plan 1: Cuenta con un plan pero no ejecuta 2: Cuenta con un plan y lo ejecuta.
				GRH4-2	El establecimiento implementa un plan para fortalecer las competencias del recurso humano, orientado a lograr los objetivos institucionales. 0: No cuenta con un plan 1: Cuenta con un plan pero no ejecuta 2: Cuenta con un plan y lo ejecuta.

Macroproceso 3: Gestión de la Calidad (GCA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GCA.1	El establecimiento de salud está organizado para desarrollar acciones del sistema de gestión de la calidad en salud.	Eficacia Trabajo en equipo	D. S. N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 519-2006/MINSA, que aprueba el documento técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	GCA1-1	El establecimiento cuenta con un responsable de la calidad formalmente designado y capacitado para cumplir sus funciones. 0: No se cuenta; 1: Está formalmente designado pero no está capacitado; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA1-2	Los diversos servicios o unidades funcionales cuentan con personal capacitado para realizar procesos de mejoramiento continuo de la calidad. 0: No cuenta con personal; 1: El personal que ejecuta estos procesos no está capacitado; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA1-3	El establecimiento cuenta con equipos de mejoramiento continuo de la calidad constituidos y cumplen actividades según planificación. 0: No cuenta; 1:Cuenta pero no cumplen actividades según lo planificado 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA1-4	El establecimiento tiene procedimientos documentados de los procesos asistenciales y administrativos priorizados con la finalidad de realizar un seguimiento continuo y establecer ciclos de mejora continua de la calidad. 0: No se cuenta; 1: Se cuenta para procesos asistenciales o administrativos; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA1-5	Existe un programa de gestión o mejora de la calidad para la organización que responde a las necesidades de usuarios internos y externos. 0: No se cuenta; 1: Se cuenta y está orientado a un solo tipo de usuario ; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 3: Gestión de la Calidad (GCA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GCA.2	El establecimiento tiene definido e implementa mecanismos para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Eficacia Oportunidad Transparencia Información	Ley N° 27604, ley que modifica la Ley General de Salud N° 27842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencia y partos	GCA2-1	El establecimiento ha definido e implementa uno o varios mecanismos para recoger sugerencias, quejas o reclamos de sus usuarios (buzón, encuestas, grupos focales, etc.) 0: No ha definido; 1: Ha definido pero no están implementados; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA2-2	El establecimiento de salud tiene documentado el proceso para analizar y responder a las quejas y reclamos de los usuarios (metodologías, instrumentos y periodicidad), para lo cual cumple con los pasos requeridos. 0: No está documentado; 1: Cuenta con el procedimiento documentado pero cumple parcialmente con los pasos; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA2-3	El establecimiento tiene definido y difunde el paquete de información del proceso de atención que brindará a sus usuarios y es adecuado culturalmente según realidades locales. 0: No ha definido; 1: Ha definido pero no ha sido difundida o no está adecuado culturalmente; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA2-4	Se han establecido e implementan mecanismos para garantizar la privacidad de la atención a los usuarios en los diversos servicios o áreas de atención. 0: No se ha establecido; 1: Se ha establecido (documentado) pero no se implementan; 2: Cumple con todo lo establecido
				GCA2-5	Se identifican periódicamente las principales barreras de acceso de los usuarios a los servicios (pueden ser de tipo geográfico, arquitectónico, económico, cultural u organizacional), se documenta su análisis y se identifican acciones factibles de implementar desde la institución. 0: No se han identificado; 1: Se han identificado pero no se han establecido acciones para superarlas 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 3: Gestión de la Calidad (GCA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				GCA2-6	Se desarrollan acciones para disminuir las barreras de acceso de los usuarios que dependen del establecimiento de salud de acuerdo con lo identificado. 0: No se ha desarrollado; 1: Se ha desarrollado menos del 80% de acciones identificadas; 2: Se ha desarrollado más del 80% de lo identificado.
				GCA2-7	El establecimiento de salud muestra en un lugar visible su cartera de servicios y el cronograma de atención con responsables. 0: No muestra; 1: No válido; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA2-8	El establecimiento tiene fluxogramas de atención general, por servicios y señalización. 0: No tiene fluxograma ni señalización; 1: Tiene parcialmente; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GCA2-9	El establecimiento tiene publicado los derechos de los pacientes en las zonas de contacto (emergencia, consulta externa, hospitalización). 0: No tiene publicado en ninguna parte; 1: Tiene publicado sólo en emergencia; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 3: Gestión de la Calidad (GCA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GCA.3	El establecimiento de salud evalúa la satisfacción del usuario interno y externo y desarrolla acciones de mejora	Efectividad Información completa	D. S. N° 013-2006-SA que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud	GCA3-1	El establecimiento evalúa la satisfacción del usuario interno y externo por lo menos semestralmente. 0: No evalúa 1: Evalúa anualmente; 2: Cumple lo establecido
				GCA3-2	Se cuantifica el porcentaje de quejas o reclamos atendidos oportunamente y el nivel es el esperado para el establecimiento de salud. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica pero el nivel está por encima de lo esperado; 2: El nivel está en los rangos esperados.
				GCA3-3	Se cuantifica el porcentaje de usuarios que recibieron buen trato durante la atención y el nivel es el esperado para el establecimiento de salud. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica pero el nivel está por debajo de lo esperado; 2: El nivel está en los rangos esperados.
				GCA3-4	Se cuantifica el porcentaje de usuarios que percibieron que la información recibida en la atención es entendible y completa y el nivel es el esperado para el establecimiento de salud. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica pero el nivel está por debajo de lo esperado; 2: El nivel está en los rangos esperados.
				GCA3-5	Se cuantifica el porcentaje de usuarios que tuvieron privacidad durante la atención y el nivel es el esperado para el establecimiento de salud. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica pero el nivel está por debajo de lo esperado; 2: El nivel está en los rangos esperados.
				GCA3-6	Se cuantifica el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios prestados y el nivel es el esperado para el establecimiento de salud. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica pero el nivel está por debajo de lo esperado; 2: El nivel está en los rangos esperados.
				GCA3-7	Se cuantifica el porcentaje de trabajadores satisfechos con su centro laboral y el nivel es el esperado para el establecimiento de salud. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica pero el nivel está por debajo de lo esperado; 2: El nivel está en los rangos esperados.

Macroproceso 3: Gestión de la Calidad (GCA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				GCA3-8	El establecimiento mantiene por lo menos un proceso de atención priorizado producto de la implementación de los proyectos de mejora. 0: No mantiene ninguno; 1: Mantiene pero no como producto de la implementación de los proyectos de mejora; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 4: Manejo del Riesgo de la Atención (MRA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento realiza acciones para controlar infecciones, eventos adversos, desecho de residuos sólidos y la salud ocupacional del personal que realiza procedimientos a pacientes con la finalidad de minimizar los riesgos de que ambos (pacientes y personal) adquieran nuevas afecciones.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
MRA.1	El establecimiento promueve una cultura de gestión de riesgos y logra resultados en la salud.	Disponibilidad Eficacia Seguridad	<p>R.M. N° 597-2006/MINSA que aprueba la N.T. N° 022-MINSA/DGSP-v.02, "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica"</p> <p>R.M. N° 179-2005/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Vigilancia Epidemiológica de las Infecciones Intrahospitalarias</p> <p>R.M. N° 676-2006 Plan Nacional para la Seguridad del Paciente 2006-2008</p>	MRA1-1	<p>El establecimiento de salud ha definido responsables por servicios/áreas para el manejo de los riesgos de la atención, realiza acciones y las documenta</p> <p>0: No los tiene definidos; 1: Tiene definidos pero no realiza acciones o no las documenta; 2: Cumple con lo establecido.</p>
				MRA1-2	<p>El establecimiento de salud cuenta con un sistema de vigilancia epidemiológica operativa de acuerdo con normas vigentes</p> <p>0: No cuenta; 1: Cuenta, aunque no siempre está operativo; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>
				MRA1-3	<p>El establecimiento de salud realiza reuniones de análisis de la gestión de riesgos de los procesos de atención y propone mecanismos para disminuir su ocurrencia.</p> <p>0: No realiza reuniones 1: Se dan reuniones, las documenta pero no propone mecanismos para disminuir su ocurrencia; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>
				MRA1-4	<p>Se cuenta con un sistema operativo de vigilancia y respuesta frente a los eventos adversos de acuerdo con normas institucionales</p> <p>0: No cuenta; 1: Se cuenta pero no está operativo; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>
				MRA1-5	<p>El establecimiento de salud cuenta con mecanismos para hacer pública la información relevante de la gestión de riesgos de la atención y los cambios por efectuar</p> <p>0: No cuenta 1: Cuenta con mecanismos pero no presentan los cambios a efectuar; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>
				MRA1-6	<p>Se realiza periódicamente el análisis de cuán efectiva es la atención materna mediante indicadores propuestos para la organización según normas</p> <p>0: No realiza; 1: Se realiza pero no de acuerdo a normatividad; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>

Macroproceso 4: Manejo del Riesgo de la Atención (MRA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento realiza acciones para controlar infecciones, eventos adversos, desecho de residuos sólidos y la salud ocupacional del personal que realiza procedimientos a pacientes con la finalidad de minimizar los riesgos de que ambos (pacientes y personal) adquieran nuevas afecciones.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				MRA1-7	El establecimiento de salud ha logrado una reducción sostenida de los casos de muertes maternas en los últimos cinco años (para casos de referencia, se considerará los casos de muerte materna en un periodo de atención mayor a 48 horas). 0: No ha logrado; 1: NO VALIDO; 2: Ha logrado una reducción sostenida.
MRA.6	El establecimiento de salud ha definido un programa de seguridad y salud ocupacional.	Seguridad Eficacia Oportunidad	R.M. N° 510-2005. Manual de Salud Ocupacional. R.M. N° 753-2004/MINSA Norma Técnica de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias RM1472- 2002 SA/DM Manual de Aislamiento Hospitalario RM 452-2003 SA/DM Guía Post exposición a los virus de inmunodeficiencia humana, hepatitis B y C en los trabajadores de salud.	MRA6-1	El personal usa indumentaria de protección que cumple las normas de bioseguridad para sus labores acorde a los riesgos existentes en su área de trabajo según normas 0: Usa menos de 60% del personal; 1: Usa del 60 al 80%; 2: Usa el 100%.
				MRA6-2	Existen cartillas visibles de bioseguridad en todos los ambientes de atención 0: No existen o no están visibles; 1: Existen parcialmente y están visibles; 2: Cumple con lo establecido.
				MRA6-3	La provisión de ropa para el personal, así como su descontaminación y lavado, se realiza según procedimientos documentados 0: No se cumple procedimientos; 1: Se cumplen procedimientos parcialmente; 2: Se cumple con lo establecido.
				MRA6-4	La provisión de materiales e insumos de bioseguridad se realiza de acuerdo a la normatividad . 0: No se realiza de acuerdo a normas; 1: Cumple parcialmente las normas; 2: Se cumple con lo establecido.
				MRA6-5	Se reportan, registran y toman acciones inmediatas con el personal frente a un accidente punzocortante según la evaluación del riesgo. 0: No se reportan; 1: Se reportan o registran parcialmente, pero no se toman acciones inmediatas; 2: Se cumple con lo establecido.

Macroproceso 4: Manejo del Riesgo de la Atención (MRA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento realiza acciones para controlar infecciones, eventos adversos, desecho de residuos sólidos y la salud ocupacional del personal que realiza procedimientos a pacientes con la finalidad de minimizar los riesgos de que ambos (pacientes y personal) adquieran nuevas afecciones.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				MRA6-6	En el establecimiento existen instrucciones sobre riesgo de transmisión de enfermedades infectocontagiosas y las precauciones por adoptarse, las cuales están disponibles en los respectivos servicios 0: No existen o existen parcialmente; 1: Existen pero no están disponibles; 2: Se cumple con lo establecido.
				MRA6-7	El establecimiento de salud, en base al mapa de riesgos, implementa programas preventivos contra hepatitis B, tuberculosis, otras patologías infecciosas, VIH/SIDA, radioactividad, explosiones e incendios. 0: Se implementan programas para menos del 50% de los riesgos según mapa; 1: Se implementan para el 50% y 80% de riesgos y/o procedimientos parcialmente; 2: Se implementan para más del 80% de riesgos.
				MRA6-9	El personal del establecimientos aplica los manuales de procedimientos para la prevención y atención de riesgos, relativos al tipo de trabajo que realizan. 0: Aplica menos del 50% del personal; 1: Aplica del 50% al 80%; 2: Aplica más del 80%.
				MRA6-10	El establecimiento de salud garantiza la realización oportuna de los exámenes correspondientes y el tratamiento específico para el personal que sufre un accidente punzocortante. 0: No garantiza 1: NO VÁLIDO; 2: Garantiza el tratamiento y la realización oportuna de exámenes.
MRA.7	El establecimiento de salud garantiza el control de desechos, residuos y disponibilidad de agua segura.	Disponibilidad Eficacia Seguridad	Ley N° 27314 , Ley General de Residuos Sólidos R. M. N° 217-2004/MINSA NT N° 008 MINSA/DGSP Manejo de Residuos Sólidos Hospitalarios.	MRA7-1	Se cuenta con el manual de procedimientos para la eliminación de residuos sólidos y éstos son conocidos por el personal 0: No cuenta; 1: Cuenta pero no es conocido; 2: Cumple con lo establecido.
				MRA7-2	La recolección de residuos sólidos se realiza de acuerdo con la norma. 0: No realiza de acuerdo a la norma; 1: Se realiza pero cumple parcialmente con la norma; 2: Se cumple lo establecido.

Macroproceso 4: Manejo del Riesgo de la Atención (MRA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento realiza acciones para controlar infecciones, eventos adversos, desecho de residuos sólidos y la salud ocupacional del personal que realiza procedimientos a pacientes con la finalidad de minimizar los riesgos de que ambos (pacientes y personal) adquieran nuevas afecciones.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				MRA7-3	El retiro, eliminación y disposición final de residuos se realiza de acuerdo con la norma vigente. 0: No realiza de acuerdo a la norma; 1: NO VALIDO; 2: Se cumple lo establecido.
				MRA7-4	El establecimiento garantiza la disponibilidad de agua segura en los procesos de atención. 0: No garantiza 1: NO VALIDO; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 5: Gestión de Seguridad ante Desastres (GSD)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento de salud despliega los medios adecuados para afrontar las emergencias y desastres de manera eficaz y oportuna.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GSD.1	Se adoptan acciones para la reducción de la vulnerabilidad estructural, no estructural y funcional.	Seguridad Oportunidad Eficacia	<p>D. S. N° 013-2000-PCM : Aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil.</p> <p>D.S. N° 100-2003-PCM . Modifican el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil.</p> <p>D.S. N° 074-2005-PCM . Manual para la ejecución de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil.</p> <p>R.M. N° 335-2005/MINSA Estándares Mínimos de Seguridad para Construcción, Ampliación, Rehabilitación , Remodelación, y Mitigación de Riesgos en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo.</p> <p>R.M. N° 897-2005/MINSA/SA . Aprobación de la Norma Técnica de Salud 037-MIN SA/OGDN-V.01 para señalización de Seguridad de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.</p> <p>R.M. N° 861-95-SA/DM . Identificación y Señalización de los Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud" NORMA TECNICA DE SALUD</p>	GSD1-1	El establecimiento de salud cuenta con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, solicitado al gobierno local. 0: No cuenta; 1: Cuenta pero no está vigente; 2: Cuenta y está vigente
				GSD1-2	El establecimiento de salud somete a evaluación de seguridad todas las obras de ampliación, rehabilitación, remodelación y reducción de riesgos y éstas cumplen con los estándares mínimos. 0: Menos del 50% de las obras cumplen con los estándares; 1: Entre el 50 a 80% de las obras cumplen con estándares; 2: Mas del 80% de las obras cumplen.
				GSD1-3	El establecimiento de salud cuenta con señales de seguridad en todas las áreas según los criterios y estándares establecidos en la norma 0: Menos del 50% de las áreas cuentan; 1: Entre 50 a 80% de las áreas cuentan 2: Más del 80% cuentan.
				GSD1-4	Se cuenta con señalización en buen estado que facilita la ubicación del establecimiento de salud y de la unidad de emergencia desde las vías de comunicación cercanas a éste. 0: No cuenta; 1: Cuenta con señalización pero en mal estado; 2: Cuenta y cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 5: Gestión de Seguridad ante Desastres (GSD)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento de salud despliega los medios adecuados para afrontar las emergencias y desastres de manera eficaz y oportuna.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
			<p>(NTS) N° 037- MINSA/OGDN – V.01: Norma Técnica de Salud para señalización de seguridad de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo</p> <p>D.S. 009-2005/TR, referente al Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo.</p>	<p>GSD1-6</p> <p>El establecimiento ha identificado sus riesgos de vulnerabilidad estructural, no estructural y funcional en todas sus áreas.</p> <p>0: No ha identificado; 1: Solo ha identificado para las áreas críticas 2: Ha identificado para todas las áreas del establecimiento.</p>	
				<p>GSD1-7</p> <p>Las vías de ingreso a la Unidad de Emergencia están libres de barreras arquitectónicas o elementos que impiden la entrada o la salida.</p> <p>0: No están libres; 1: NO VÁLIDO; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>	
GSD.2	Se adoptan acciones de preparación ante situaciones de emergencias y desastres.	Eficacia Efectividad Trabajo en equipo	<p>Ley N° 28551, que establece la obligación de elaborar y presentar Planes de contingencia.</p>	<p>GSD2-2</p> <p>El establecimiento de salud cuenta con brigadas equipadas de lucha contra incendios, para evacuación y evaluación de daños</p> <p>0: No cuenta; 1: Cuenta pero están parcialmente equipadas; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>	
			<p>R.M. N° 247-95-SA/DM. Disponen que los Hospitales del sector salud constituyan su respectivo Comité Hospitalario de Defensa Civil</p>	<p>GSD2-3</p> <p>El establecimiento cuenta con un plan actualizado de emergencias y desastres que incluye un programa de respuesta (emergencia y contingencia) difundido entre el personal</p> <p>0: No cuenta; 1: Sí cuenta, pero no está actualizado ni difundido; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>	
			<p>R.M. N° 194-2005/MINSA. Brigadas del Ministerio de Salud para atención de desastres</p>	<p>GSD2-4</p> <p>El establecimiento de salud cumple con implementar las acciones que le corresponden de acuerdo a lo establecido en los planes de contingencia y respuesta regional o local ante situaciones de emergencias y desastres</p> <p>0: No cumple 1: Cumple pero no según lo planificado; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>	
			<p>R.M. N° 768-2004/MINSA. Procedimiento para Elaboración del Planes de Contingencia para Emergencias y Desastres Directiva N° 040-2004-OGDN/MINSA-V.01</p>	<p>GSD2-5</p> <p>El establecimiento de salud participa en la implementación de los planes de respuesta regionales o locales ante situaciones de emergencias y desastres.</p> <p>0: No participa; 1: NO VÁLIDO; 2: Cumple con todo lo establecido.</p>	

Macroproceso 5: Gestión de Seguridad ante Desastres (GSD)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento de salud despliega los medios adecuados para afrontar las emergencias y desastres de manera eficaz y oportuna.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
			R.M. N° 974-2004/MINSA. Procedimiento para la elaboración de Planes de Respuesta frente a Emergencias y Desastres.	GSD2-6	Se revisa y actualiza el plan de respuesta ante las emergencias en forma periódica con las autoridades de Defensa Civil. 0: No es revisado; 1: Es revisado pero no está actualizado o no se hace con Defensa Civil; 2: Cumple
			R.M. N° 996-2005/MINSA Aprobación del Compendio de Guías de Intervenciones y Procedimientos de Enfermería en Emergencias y Desastres.	GSD2-7	El establecimiento de salud ha realizado al menos dos simulacros por año, durante los últimos 24 meses, para prevenir situaciones de emergencias y desastres basado en su plan de respuesta. 0: No realiza; 1: Realiza pero no en los periodos establecidos; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GSD2-8	Se cuenta con guías de manejo de emergencias masivas y desastres que son de conocimiento del personal. 0: No cuenta o cuenta parcialmente; 1: Se cuenta pero no son de conocimiento del personal; 2: Cumple con lo establecido.
GSD.3	Se disponen de estrategias y medios para responder ante situaciones de emergencias y desastres.	Seguridad	R.M. N° 517-2004/MINSA Declaratoria de Alertas en Situaciones de Emergencias y Desastres.	GSD3-1	Se adoptan las acciones pertinentes y se comunica a todo el personal la declaración de alertas por situaciones de emergencias y desastres 0: No se adoptan las acciones; 1: Se adoptan pero no se comunican; 2: Cumple todo lo establecido.
		Oportunidad			
		Disponibilidad			
		Trabajo en equipo	R. M. N° 953-2006/MINSA , Norma Técnica de Salud para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre	GSD3-3	Se cuenta con sistema de comunicación alterno en caso falle el sistema telefónico del establecimiento de salud. 0: No se cuenta; 1: NO VÁLIDO; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 5: Gestión de Seguridad ante Desastres (GSD)

Objetivo y alcance: Evaluar si el establecimiento de salud despliega los medios adecuados para afrontar las emergencias y desastres de manera eficaz y oportuna.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
		Eficacia	R.M. N° 751-2004, que aprueba la NT N° 018-MINSA/DGSP Sistema de Referencia y Contrarreferencia.	GSD3-4	El establecimiento cuenta con sistema alterno que asegure la provisión de energía eléctrica a las áreas críticas, por 24 horas ininterrumpidas en caso de que se corte la conexión a la red pública. 0: No se cuenta; 1: Sí cuenta, pero no para todas las áreas críticas o cuenta por menos de 24 horas; 2: Cumple con lo establecido.
		Efectividad		GSD3-5	El establecimiento cuenta con un sistema de almacenamiento de agua potable que asegure como mínimo 24 horas ininterrumpidas en caso de que se corte la conexión a la red pública. 0: No se cuenta; 1: Cuenta pero no asegura provisión como mínimo 24 horas; 2: Cumple con todo lo establecido.
				GSD3-6	Se dispone de un stock de reserva de medicamentos, materiales e insumos médicos para la atención de emergencias y desastres de acuerdo a la población asignada o a demanda. 0: No se dispone de un stock o está incompleto; 1: NO VÁLIDO; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 6: Control de la Gestión y Prestación (CGP)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización da cumplimiento a la normatividad vigente dentro de las políticas organizacionales y en atención a las metas y objetivos previstos en los planes estratégicos, operativos y de contingencias

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
CGP.1	El establecimiento de salud tiene definido mecanismos establecidos de auditoría, supervisión y evaluación.	Eficacia	R.M. N°474-2005/ MINSa, que aprueba la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, NT N° 029-MINSa/DGSP-V.01	CGP1-1	Se cuenta con plan e instrumentos para realizar la auditoría, supervisión y evaluación de los procesos de gestión y prestación 0: No cuenta con plan ni instrumentos; 1: Cuenta con plan e instrumentos parcialmente; 2: Cumple con lo establecido.
			R.M. N° 669-2005/ MINSa Norma Técnica de Supervisión Integral.	CGP1-2	Se han establecido de manera consensuada con los responsables de las áreas o servicios los indicadores de control de la gestión y prestación, y se han fijado los niveles esperados para la institución 0: No se han establecido o se han establecido sin consenso; 1: Se han establecido de manera consensuada pero sólo para la gestión o prestación; 2: Cumple con lo establecido.
CGP.2	El establecimiento de salud realiza acciones de auditoría, supervisión y evaluación de acuerdo.	Eficacia	R.M. N°474-2005/ MINSa, que aprueba la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, NT N° 029-MINSa/DGSP-V.01	CGP2-1	El personal responsable de áreas y servicios está capacitado para realizar el proceso de auditoría, supervisión y evaluación de los procesos de su ámbito de acción. 0: Menos del 50% del personal está capacitado 1: Del 50 al 80% del personal; 2: Está capacitado más del 80% de personal.
		Efectividad		R.M. N° 669-2005/ MINSa Norma Técnica de Supervisión Integral.	CGP2-2
		Mejora continua	CGP2-3		Se cuenta con información actualizada de los indicadores de la gestión y prestación, y sus valores están dentro de los estándares establecidos para la organización. 0: No se cuenta o no está actualizada; 1: Los valores no están dentro del nivel establecido para la institución; 2: Los valores están dentro de lo establecido para la institución.

Macroproceso 6: Control de la Gestión y Prestación (CGP)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización da cumplimiento a la normatividad vigente dentro de las políticas organizacionales y en atención a las metas y objetivos previstos en los planes estratégicos, operativos y de contingencias

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				CGP2-4	El establecimiento de salud realiza acciones de evaluación de los procesos de gestión y prestación de acuerdo al plan establecido. 0: No realiza; 1: Realiza a solicitud o demanda (no programado); 2: Se realiza de acuerdo al plan establecido.
				CGP2-5	El establecimiento de salud evalúa la aplicación de las guías de la práctica clínica en las atenciones realizadas en emergencia. 0: No evalúa; 1: Evalúa parcialmente; 2: Cumple con todo lo establecido.
				CGP2-6	El establecimiento de salud evalúa la aplicación de las guías de práctica clínica en las atenciones obstétricas y neonatales de emergencia. 0: No evalúa; 1: Evalúa parcialmente; 2: Cumple con lo establecido.
				CGP2-7	En las áreas/servicios de atención clínica se realizan procesos de monitoreo y evaluación de la calidad y cumple con los estándares establecidos para la organización 0: No se realizan; 1: Se realizan y el nivel está por debajo de lo esperado; 2: Se realiza y el nivel está acorde o superior a lo esperado.
				CGP2-10	En las áreas/servicios de atención clínica se realizan supervisiones de los procesos de prestación y los resultados son los esperados para la organización. 0: No se realizan; 1: Se realizan y los resultados están por debajo de lo esperado; 2: Se realizan y los niveles están acordes o superiores a lo esperado.
				CGP2-11	Los resultados de los procesos de auditoría, supervisión y evaluación se hacen de conocimiento a los responsables para la toma de decisiones. 0: No se hacen de conocimiento o son de conocimiento parcial; 1: Se hacen de conocimiento pero no se toman decisiones; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 6: Control de la Gestión y Prestación (CGP)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización da cumplimiento a la normatividad vigente dentro de las políticas organizacionales y en atención a las metas y objetivos previstos en los planes estratégicos, operativos y de contingencias

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				CGP2-12	Se cuantifican los resultados de los indicadores trazadores de cobertura para las prioridades sanitarias nacionales y éstos se encuentran en los niveles esperados. 0: Resultados < 60%; 1: Resultados entre el 60 y el 80%; 2: Resultados > 80%.
				CGP2-13 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA/ REGIONES	Se cuantifican los resultados de los indicadores trazadores de cobertura para las prioridades sanitarias regionales y éstos se encuentran en los niveles esperados. 0: Resultados < 60%, 1: Resultados entre el 60 y el 80%, 2: Resultados > 80%.

Macroproceso 7: Atención Ambulatoria (ATA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización presta atención de consulta externa de manera organizada y confiable que garanticen oportunidad, seguridad y eficacia.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
ATA.1	El establecimiento de salud tiene establecido un conjunto de normas y disposiciones para la atención ambulatoria.	Oportunidad Disponibilidad Información completa	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales Ley N° 27403 modificada por Ley N° 28683 "Ley de Atención Preferente"	ATA1-1	El establecimiento de salud cuenta con señalización y mecanismos de información para la atención del usuario, visibles en áreas de primer contacto. 0: No cuenta; 1: Si cuenta pero no están disponibles en todas las áreas de primer contacto; 2: Cumplen con lo establecido.
				ATA1-2	La cartera de servicios de consulta externa está publicada y los mensajes relacionados son comprensibles para los usuarios. 0: No tiene publicada; 1: Tiene publicada y los mensajes no son comprensible por los usuarios; 2: Cumple con lo establecido.
				ATA1-3 ESPECÍFICO PARA SECTOR PÚBLICO	El establecimiento de salud dispone de un área de triaje a cargo de personal capacitado para brindar este servicio según normas institucionales. 0: No dispone; 1: Dispone pero no está asumido por personal capacitado 2: Dispone y está a cargo de personal capacitado.
				ATA1-4	El establecimiento de salud cuenta con una política para reducir el número de usuarios que no accede a la atención ambulatoria en los días solicitados y los resultados están dentro de lo establecido para la institución. 0: No ha establecido una política; 1: Existe una política pero no se cumplen los resultados esperados y ; 2: Ha establecido política y se cumplen los resultados esperados.
				ATA1-5	El establecimiento de salud ha desarrollado mecanismos para la atención preferente de las mujeres embarazadas, de los niños, de las personas adultas mayores y con discapacidad en todas las áreas de la atención ambulatoria. 0: No ha desarrollado mecanismos; 1: Ha desarrollado mecanismos pero no, en todas las áreas; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 7: Atención Ambulatoria (ATA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización presta atención de consulta externa de manera organizada y confiable que garanticen oportunidad, seguridad y eficacia.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
ATA.2	La evaluación de los pacientes afectados por las principales causas de morbilidad se realiza de acuerdo a guías de práctica clínica	Eficacia Seguridad Competencia técnica	R.M. N° 616-2003/SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales R.M. N° 422-2005, que aprueba la NT N° 027-MINSA/DGSP-V.01."Norma Técnica para la Elaboración de Guías de Práctica Clínica"	ATA2-1	El establecimiento de salud formula, adopta o adapta guías de práctica clínica (GPC) según el perfil epidemiológico de la atención ambulatoria y diferenciado por etapas de vida. 0: No ha formulado, adaptado o adoptado; 1: Lo ha hecho parcialmente; 2: Cumple con lo establecido.
				ATA2-2	El establecimiento de salud cuenta con mecanismos para evaluar el nivel de cumplimiento de las guías de práctica clínica (GPC) para la atención de los pacientes ambulatorios 0: No cuenta con mecanismos 1: Tiene mecanismos pero no son operativos; 2: Cumple con lo establecido.
				ATA2-3	El plan de trabajo contenido en la Historias Clínicas (HC) sigue los lineamientos de las Guías de Práctica Clínica (GPC). 0: Menos de 50% del plan de trabajo de las HC cumplen con GPC; 1: Cumplen entre el 50% y 80%; 2: Cumplen más del 80%.
				ATA2-4	Se cuantifica el porcentaje de cumplimiento de los estándares e indicadores establecidos para la atención prenatal y los resultados están dentro de los rangos esperados. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica, pero los resultados están por debajo de lo esperado; 2: Los resultados son los esperados.
ATA.3	El establecimiento desarrolla programas de prevención y promoción de la salud para la atención de los principales daños crónico-degenerativos, transmisibles y	Eficacia Información completa	R.M. N° 616-2003/SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	ATA3-1	El establecimiento brinda información a los usuarios según mecanismos establecidos por la institución. 0: Menos del 50% de usuarios reciben información 1: Del 50 al 80% reciben información; 2: Más del 80%.

Macroproceso 7: Atención Ambulatoria (ATA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización presta atención de consulta externa de manera organizada y confiable que garanticen oportunidad, seguridad y eficacia.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
	prevalentes.		R.M. N° 111-2005/MINSA, que aprueba los "Lineamientos de Política de Promoción de la Salud"	ATA3-2 ESPECÍFICO PARA EL SECTOR PÚBLICO	El establecimiento de salud implementa estrategias educativo-comunicacionales para mejorar en la mujer, la familia y la comunidad la capacidad de reconocer signos de alarma y complicaciones obstétricas con el fin de buscar ayuda. 0: No implementa; 1: Implementa estrategias educativo-comunicacionales para uno de ellos; 2: Implementa estrategias educativo-comunicacionales según lo establecido.
				ATA3-3 ESPECÍFICO PARA I NIVEL, SECTOR PÚBLICO MINSA	El establecimiento implementa la estrategia de Municipios Saludables. 0: No implementa; 1: Implementa la estrategia parcialmente; 2: Cumple con todo lo establecido.
				ATA3-4 ESPECÍFICO PARA I NIVEL, SECTOR PÚBLICO MINSA	El establecimiento implementa la estrategia de Comunidades y Familias Saludables acorde a su programación. 0: No implementa; 1: La implementación está por debajo de lo programado; 2: La implementación está dentro de lo programado.
				ATA3-5 ESPECÍFICO PARA I NIVEL, SECTOR PÚBLICO MINSA	El establecimiento implementa la estrategia de Escuelas Promotoras de la Salud acorde a su programación. 0: No implementa; 1: La implementación está por debajo de lo programado; 2: La implementación está dentro de lo programado.

Macroproceso 7: Atención Ambulatoria (ATA)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización presta atención de consulta externa de manera organizada y confiable que garanticen oportunidad, seguridad y eficacia.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				ATA3-6 ESPECÍFICO PARA EL SECTOR PÚBLICO	El establecimiento desarrolla e implementa programas de prevención de las patologías más frecuentes. 0: No se tiene programas; 1: Desarrolla programas para algunas patologías más frecuentes; 2: Desarrolla programas para todas las patologías más frecuentes.
ATA.4	Se fomenta y se dan facilidades para que el usuario consigne sugerencias o quejas de la consulta ambulatoria en los ambientes destinados a ésta.	Disponibilidad Aceptabilidad	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de Hospitales	ATA4-1	El establecimiento cuenta con mecanismos operativos para recoger sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios y son conocidos por el personal. 0: No cuenta; 1: Cuenta pero no están operativos; 2: Cuenta, están operativos y son conocidos por el personal.
				ATA4-2	El establecimiento de salud cumple con implementar mecanismos que incentivan y facilitan a los pacientes a consignar sugerencias o quejas por la atención ambulatoria. 0: No implementa; 1: Implementa parcialmente; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 8: Atención Extramural (AEX)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización garantiza la continuidad y oportunidad de la intervención sanitaria individual y/o colectiva, y busca incrementar el acceso a los servicios de salud, con la finalidad de mejorar los resultados en el estado de salud la población.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
AEX.1	El establecimiento de salud tiene definido y organizado un plan de atención extramural de acuerdo con sus prioridades y en función a las necesidades de su población con enfoque de riesgo.	Eficacia Eficiencia Oportunidad	R.M. N° 729-2003 SA/DM. La Atención Integral Compromiso de Todos-El Modelo de Atención Integral (MAIS).	AEX1-1	Se ha definido un modelo de atención extramural en los ámbitos individual, familiar y/o comunal con enfoque de riesgos y aspectos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación acorde a las políticas sectoriales e institucionales. 0: No se ha definido ningún modelo de atención; 1: Existe el modelo de atención pero sólo para un ámbito o existe el modelo pero no de acuerdo a las políticas; 2: Cumple con todo lo establecido.
				AEX1-2	Se cuenta con guías de trabajo para actividades extramurales en los ámbitos individual, familiar y comunal según el modelo de atención integral y de acorde a las políticas sectoriales e institucionales 0: No se cuenta; 1: Se cuenta pero sólo para un ámbito o existen las guías pero no de acuerdo aL MAIS o las políticas; 2: Cumple con todo lo establecido.
				AEX1-3	El establecimiento tiene definida la población sujeto de programación para brindarle la cartera de servicios extramurales (individual, familiar, comunal) y cuenta con un cronograma establecido. 0: No tiene definida la población; 1: Tiene definida la población pero no cuenta con cronograma establecido; 2: Cumple con todo lo establecido.
				AEX1-4	El personal profesional del primer nivel de atención cumple con dar atención extramural según la programación establecida 0: No cumple; 1: Cumple pero no según la programación establecida; 2: Se cumple con lo establecido.
				AEX1-5	El establecimiento de salud cuenta con el kit de equipos, materiales e insumos para desarrollar las actividades extramurales de acuerdo con el modelo de atención determinado y garantiza su disponibilidad 0: No cuenta o cuenta parcialmente; 1: Cuenta pero no desarrolla las actividades o no garantiza su disponibilidad ; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 8: Atención Extramural (AEX)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización garantiza la continuidad y oportunidad de la intervención sanitaria individual y/o colectiva, y busca incrementar el acceso a los servicios de salud, con la finalidad de mejorar los resultados en el estado de salud la población.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				AEX1-6	Se cuenta con programación general de actividades extramurales de acuerdo con el modelo de atención definido por la organización y está incluida en el documento de planificación operativa institucional (POI). 0: No se cuenta; 1: Se cuenta pero no está incluido en PO; 2: Cumple con todo lo establecido.
AEX.2	El establecimiento de salud brinda una cartera de servicios extramurales de acuerdo con el modelo de atención establecido.	Integralidad Continuidad	R.M. N° 729-2003 SA/DM. La Atención Integral Compromiso de Todos-El Modelo de Atención Integral (MAIS).	AEX2-1	El establecimiento desarrolla actividades planificadas de comunicación educativa en función a la cartera de servicios extramurales y acorde con las prioridades de salud nacional/regional. 0: No desarrolla 1: Desarrolla pero no en función de la cartera de servicios o no acorde con las prioridades de salud; 2: Cumple con lo establecido.
				AEX2-2	El establecimiento desarrolla actividades planificadas de comunicación educativa que promuevan prácticas saludables y el cuidado del medio ambiente. 0: No desarrolla; 1: Desarrolla para uno de los aspectos; 2: Cumple con lo establecido.
AEX.3	El establecimiento de salud identifica oportunidades de mejora para el incremento de la cobertura de la atención extramural a partir de una medición sistemática de los logros.	Eficacia Accesibilidad Oportunidad	R.M. N° 729-2003 SA/DM. La Atención Integral Compromiso de Todos-El Modelo de Atención Integral (MAIS).	AEX3-1	Se tiene establecido indicadores de monitoreo y evaluación de las actividades de atención extramural y los resultados son los esperados para la institución 0: No ha definido indicadores; 1: Ha definido indicadores, pero los resultados están por debajo de lo esperado; 2: Los resultados están acordes a lo esperado.
				AEX3-2	Se desarrollan acciones para incrementar la cobertura de la atención extramural 0: No se desarrollan; 1: Se desarrollan pero no han incrementado la cobertura; 2: Se desarrollan y han incrementado la cobertura.

Macroproceso 9: Atención de Hospitalización (ATH)

Objetivo y alcance: Evaluar si la atención en los servicios de internamiento que brinda la organización cumplen con los atributos de disponibilidad, seguridad, oportunidad, eficacia, aceptabilidad e información completa.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
ATH.1	El establecimiento que cuenta con internamiento, planifica y diseña sus servicios para satisfacer las necesidades de la población a la que atiende.	Disponibilidad Eficacia Oportunidad	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	ATH1-1	El establecimiento identifica anualmente las diez causas más frecuentes de internamiento institucional y por cada uno de los servicios 0: Identifica en menos del 50% de los servicios; 1: Identifica en el 50 al 80% 2: Identifica en más del 80% de los servicios.
				ATH1-2	Los servicios identifican necesidades de mejora del proceso de atención, formulan propuestas y las comunican a la Alta Dirección para su aprobación y ejecución 0: No identifican necesidades; 1: Identifican pero no formulan propuestas o no las comunican; 2: Cumple con lo establecido.
				ATH1-3	Se permite el acompañamiento de la gestante por la pareja o la familia en los casos de atención de parto 0: No se permite; 1: A veces se permite el acompañamiento; 2: Se permite de manera continua.
ATH.2	El establecimiento de salud provee las condiciones apropiadas para brindar servicios de internamiento a los pacientes, asegurando su oportunidad y calidad	Eficacia Seguridad Disponibilidad Comodidad Oportunidad	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	ATH2-1	La Alta Dirección cumple con atender los cuadros de necesidades sustentadas de los servicios de internamiento según priorización aprobada 0: Cumple con atender menos del 50% de lo priorizado; 1: Cumple con atender del 50 al 80% 2: Cumple con atender más del 80%.
				ATH2-2	Las jefaturas de los servicios de internamiento promueven la adopción, adecuación o elaboración de las guías de práctica clínica para las atenciones de salud según el perfil epidemiológico de las áreas de hospitalización 0: Las jefaturas nunca promueven 1: Promueven pero no cuentan con guías o no están de acuerdo con el perfil epidemiológico; 2: Cuentan con guías de práctica clínica acordes al perfil epidemiológico.
				ATH2-3	La organización ha establecido mecanismos para medir el tiempo transcurrido entre la solicitud y el internamiento del paciente y realiza acciones para su disminución 0: No ha establecido mecanismos o no realizan mediciones; 1: Realizan mediciones pero no acciones para su disminución 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 9: Atención de Hospitalización (ATH)

Objetivo y alcance: Evaluar si la atención en los servicios de internamiento que brinda la organización cumplen con los atributos de disponibilidad, seguridad, oportunidad, eficacia, aceptabilidad e información completa.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
ATH.3	El establecimiento garantiza las condiciones necesarias para que el equipo interdisciplinario de salud brinde una atención segura al usuario	Seguridad	<p>R.M. N° 753-2004/MINSA, que aprueban NT N° 020-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias</p> <p>R.M. N° 616-2003-SA/DM: Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales</p>	ATH3-1	El personal de salud que realiza procedimientos a los pacientes, cumple las medidas de bioseguridad. 0: Menos del 70% del personal cumple 1: Entre el 70 y el 90% del personal cumple; 2: Más del 90% del personal lo cumple.
				ATH3-2	Las infecciones intrahospitalarias u otros eventos adversos ocurridos en el internamiento son registrados, analizados y evaluados según normas vigentes. 0: No registrados; 1: Eventualmente registrados, analizados y/o evaluados; 2: Registrados, analizados y evaluados.
				ATH3-3	Los casos de mortalidad por enfermedades transmisibles, ocurridas en hospitalización son auditados con la finalidad de tomar de decisiones de corresponder. 0: No son auditados; 1: Son auditados, pero no se toman decisiones cuando corresponde; 2: Se auditan y se toman decisiones cuando corresponden.
				ATH3-4	Los casos de mortalidad materna ocurridas en el establecimiento de salud son auditados con la finalidad de tomar decisiones para superar las condiciones asociadas al evento. 0: No se auditan 1: Se auditan pero no se toman decisiones; 2: Se auditan y se toman decisiones.
ATH.4	Los equipos médicos que brindan servicios de internamiento, desarrollan sus actividades de atención según procedimientos consensuados, documentados y aprobados	Eficacia	<p>D.S. N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo</p> <p>R.M. N° 474-2005/ MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, NT N° 029-MINSA/DGSP-V.01</p>	ATH4-1	Los servicios de internamiento cuentan con guías de práctica clínica de atención de las diez patologías más frecuentes atendidas por cada servicio. 0: No cuenta; 1: Cuenta para algunas; 2: Cuenta para las diez.
				ATH4-2	Se alcanzan permanentemente los niveles esperados en los estándares e indicadores para la atención de partos según normas vigentes. 0: No se alcanzan; 1: Se alcanzan parcialmente o no permanentemente; 2: Cumple con lo establecido en la norma vigente.

Macroproceso 9: Atención de Hospitalización (ATH)

Objetivo y alcance: Evaluar si la atención en los servicios de internamiento que brinda la organización cumplen con los atributos de disponibilidad, seguridad, oportunidad, eficacia, aceptabilidad e información completa.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				ATH4-3	Las guías de práctica clínica son implementadas por los miembros de cada equipo de trabajo y se evidencian en la historia clínica. 0: Nunca son implementadas; 1: A veces son implementadas o son implementadas por alguno de los miembros; 2: Siempre son implementadas por todos los miembros.
				ATH4-4	Se monitoriza la adherencia a las guías de práctica clínica para la atención de las complicaciones obstétricas (hipertensión inducida por el embarazo y hemorragias obstétricas). 0: La adherencia es menor al 50% 1: La adherencia es entre 50 y 80% , 2: La adherencia es mayor al 80%.
				ATH4-5	Se auditan las historias clínicas y se toman acciones para mejorar los procesos. 0: No se audita; 1: Se audita pero no se toman acciones; 2: Se audita y se toman acciones

Macroproceso 10: Atención de Emergencia (EMG)

Objetivo y alcance: Evaluar la capacidad de respuesta del servicio de emergencia en su misión de minimizar los riesgos derivados de los padecimientos agudos de los usuarios en emergencia, enfatizando en la oportunidad y continuidad de atención

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
EMG.1	El servicio de emergencia está organizado para responder de manera inmediata frente a las necesidades de atención de usuarios en riesgo.	Oportunidad	<p>D. S. N°016-2002-SA Reglamento de Ley N° 27604 que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos.</p> <p>D. S. N013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo</p> <p>R. M. N° 516-2005/MINSA. Guías de práctica clínica en emergencia del adulto.</p> <p>R. M. N° 386-2006/MINSA, Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia</p>	EMG1-1	El establecimiento de salud cuenta con un mecanismo de información general al usuario operativo en el servicio 0: No cuenta; 1: Cuenta pero no está operativo o está parcialmente operativo; 2: Cumple con lo establecido.
		Eficacia		EMG1-2	Se hace público el derecho de toda persona de recibir atención inmediata en situación de emergencia y se ubica el cartel respectivo en un lugar visible de las áreas correspondientes y está adaptado con respeto de la interculturalidad según realidades locales. 0: No se hace público; 1: Se hace público, pero no en lugares visibles de las áreas de emergencia o no respeta el enfoque de interculturalidad; 2: Cumple con todo lo establecido.
		Información		EMG1-3	Se cuenta con programación diaria de los recursos humanos del servicio de emergencia (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) y del responsable de la guardia, en un lugar visible para los usuarios. 0: No cuenta; 1: Sí cuenta, pero no está en un lugar visible para los usuarios o la programación es parcial; 2: Cumple con todo lo establecido.
		Disponibilidad		EMG1-4	El establecimiento aplica las guías de práctica clínica para la atención de las diez causas más frecuentes en emergencia en cada una de las etapas del ciclo de vida. 0: Menos del 50% de las atenciones cumplen con las GPC para una determinada etapa de vida; 1: Del 50% al 80% de las atenciones cumplen; 2: Más del 80% de atenciones cumplen con las GPC.
		Competencia Técnica		EMG1-5	El personal que labora en emergencia ha sido capacitado en los últimos 12 meses en temas propios de emergencia según competencias 0: Menos del 50% del personal ha sido capacitado; 1: Del 50% a 80% ha sido capacitado; 2: Más del 80% ha sido capacitado.

Macroproceso 10: Atención de Emergencia (EMG)

Objetivo y alcance: Evaluar la capacidad de respuesta del servicio de emergencia en su misión de minimizar los riesgos derivados de los padecimientos agudos de los usuarios en emergencia, enfatizando en la oportunidad y continuidad de atención

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				EMG1-6	El establecimiento ha definido medidas para la atención de emergencia sin condicionamientos que vulneren los derechos de los usuarios (restricciones por pagos de atenciones, solicitud de compra de insumos, etc). 0: No ha definido; 1: Define pero no se cumple; 2: Cumple con todo lo establecido.
EMG.2	El servicio de emergencia dispone de los recursos necesarios para brindar atención en forma inmediata.	Eficacia Continuidad Trabajo en equipo	<p>R.M. N° 516-2005/MINSA. Guías de Práctica Clínica en Emergencias del Adulto</p> <p>R.M. N° 1001-2005 MINSA. Directiva Sanitaria N° 001 MINSA/DGSPV.01 "Directiva para la evaluación de las funciones obstétricas y neonatales (FON) en los establecimientos de salud</p> <p>R.M. N° 695-2006. Guías de Práctica Clínica para la atención de las emergencias obstétricas según nivel de capacidad resolutive</p>	EMG2-1	El servicio de emergencia cuenta con equipamiento, medicamentos e insumos para la atención de las emergencias y son de inmediata disponibilidad. 0: No cuenta; 1: Cuenta pero no está disponible para atención inmediata/ o está incompleto; 2: Cumple con todo lo establecido.
				EMG2-2	El servicio de emergencia cuenta con el equipamiento (silla de ruedas, camillas, etc.) para la recepción y traslado interno de los pacientes, está disponible y en lugar accesible 0: No cuenta, 1: Sí cuenta, pero no está disponible o no está accesible o cuenta parcialmente; 2: Cumple con todo lo establecido.
				EMG2-3	Los equipos de telecomunicaciones están operativos las 24 horas del día y los 365 días del año. 0: No están operativos; 1: Al menos un radio está operativo las 24 horas y 365 días del año; 2: Cumple con lo establecido.
				EMG2-4	El establecimiento dispone de ambulancia operativa para trasladar pacientes las 24 horas del día y los 365 días al año. 0: No dispone; 1: Dispone, pero no está operativa o no está accesible las 24 horas los 365 días del año; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 10: Atención de Emergencia (EMG)

Objetivo y alcance: Evaluar la capacidad de respuesta del servicio de emergencia en su misión de minimizar los riesgos derivados de los padecimientos agudos de los usuarios en emergencia, enfatizando en la oportunidad y continuidad de atención

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
			R.M. N° 343-2005/MINSA. Reglamento para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre R. M. N° 953-2006/MINSA, Norma Técnica de Salud para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre	EMG2-5	El establecimiento cuenta con el personal profesional y no profesional para la atención del usuario las 24 horas del día y los 365 días al año, de acuerdo al nivel de complejidad. 0: No cuenta; 1: Sí cuenta, pero es insuficiente; 2: Cumple con todo lo establecido.
EMG.3	El personal de emergencia realiza los procesos de atención que garantizan la continuidad del cuidado del paciente.	Eficacia	R.M. N° 474-2005/MINSA Norma técnica de auditoría en salud R.M. N° 516-2005/MINSA. Guías de Práctica Clínica en Emergencia del Adulto	EMG3-1	Se realiza el triaje de los pacientes a cargo de un profesional de salud capacitado para realizar el proceso según normas vigentes 0: No se realiza triaje; 1: Se realiza, pero no siempre por un profesional capacitado; 2: Se cumple con todo lo establecido.
		Continuidad		EMG3-2	Las atenciones, procedimientos y diagnósticos se registran en el formato de atención de emergencias de la historia clínica 0: Menos del 60% de las atenciones, procedimientos y diagnósticos se registran en el formato de emergencia; 1: Entre el 60% y 80% de las atenciones, procedimientos y diagnósticos se registran; 2: Más del 80% se registran.
		Integralidad		EMG3-3	El servicio de emergencia tiene mecanismos operativos que garanticen al usuario la continuidad de la atención en los cambios de guardia 0: No existen mecanismos o no están operativos; 1: Existen pero no siempre están operativos; 2: Cumplen con lo establecido.
		Oportunidad			
		Competencia Técnica			

Macroproceso 13: Atención de Apoyo Diagnóstico y Tratamiento (ADT)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización brinda servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento bajo los atributos de eficiencia, eficacia, seguridad y accesibilidad.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
ADT.1	Los servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento garantizan la idoneidad de sus procedimientos.	Disponibilidad Accesibilidad	R.M. Nº 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.	ADT1-1	Los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del establecimiento de salud tienen y aplican normas y guías de procedimientos para la atención. 0: Los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento no tienen normas ni guías de atención 1: Tienen normas y guías de atención pero no las aplican; 2: Cumple con lo establecido.
				ADT1-2	Los servicios de apoyo al diagnóstico tienen y aplican programas de control de calidad 0: Los servicios de apoyo al diagnóstico no tienen programas de calidad; 1: Los servicios tienen programas pero no los aplican o solo lo tienen y/o aplican para algunos servicios; 2: Los servicios aplican programas de control de calidad.
ADT.2	El proceso de planeación del cuidado y tratamiento incluye la investigación diagnóstica cuando la patología lo hace necesario.	Eficacia Oportunidad Disponibilidad	R.M. Nº 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.	ADT2-1	Los resultados de los exámenes se entregan oportunamente a los profesionales de la atención clínica y a los usuarios según estándares de tiempo previamente definidos por el establecimiento de salud. 0: No tienen estándares de tiempo para la entrega de los resultados de exámenes 1: Tienen estándares, pero no se cumplen; 2: La entrega de exámenes cumple con los estándares.
				ADT2-2	Los resultados de los exámenes se registran en medios manuales o en sistema informático y se incluye los tiempos transcurridos entre la solicitud, la recepción de la muestra y la entrega del resultado. 0: No se registra; 1: Se registra algunos parámetros 2: Se registra siempre.
ADT.3	Se controla la calidad de las actividades de apoyo diagnóstico según normatividad nacional, subsectorial o institucional.	Disponibilidad Accesibilidad Seguridad	R.M. Nº 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.	ADT3-1	Los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento desarrollan indicadores de calidad relacionados con la entrega oportuna de sus productos y en función de las necesidades de los pacientes. 0: No han desarrollado indicadores; 1: Tienen indicadores pero no para todos los servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento; 2: Cumple con todo lo establecido.

Macroproceso 13: Atención de Apoyo Diagnóstico y Tratamiento (ADT)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización brinda servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento bajo los atributos de eficiencia, eficacia, seguridad y accesibilidad.

Código	Estándar	Atributos relacionados	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
		Eficacia		ADT3-2	La calidad de los resultados de los exámenes y/o tratamientos se garantiza por medio de calibración de equipos y el control de calidad de los procedimientos. 0: No se realizan calibraciones ni control de calidad; 1: Se realizan calibraciones pero no control de calidad del procedimiento; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 14: Admisión y Alta (ADA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el proceso de atención, desde el ingreso hasta la salida de los usuarios y acompañantes, permite disminuir las barreras de acceso e incorpora la identificación y priorización de necesidades (parcial o completamente) de salud individual y familiar

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación		
				Código Criterio	Criterio	
ADA.1	El establecimiento está organizado para garantizar el proceso de admisión a los usuarios bajo los atributos de oportunidad, continuidad y según las normas institucionales.	Eficacia	R.M. N° 597-2006/MINSA, que aprueba la "NTS N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica"	ADA1-1	El establecimiento tiene un sistema de registro de los usuarios por historias clínicas individuales/ fichas familiares y estandariza los formatos de acuerdo con la normatividad vigente. 0: El establecimiento no tiene un sistema de registro; 1: Tiene sistema de registro, pero no está acorde a la normatividad vigente; 2: Cumple con todo lo establecido.	
		Integralidad			ADA1-2	Se garantiza la conservación y custodia del sistema de registro (historias clínicas/fichas familiares) y está contemplado en el manual de procedimientos del establecimiento y acorde a lo dispuesto por la normatividad vigente. 0: No se garantiza la conservación del sistema o no está contemplado en el manual de procedimientos; 1: Se garantiza la conservación, está contemplado en el manual de procedimientos pero no está acorde a normatividad; 2: Cumple con lo establecido.
		Oportunidad		ADA1-3		El proceso diario de recojo/ archivamiento de las fichas familiares/historias clínicas está documentado e identifica aspectos críticos que podrían alterar su conservación/ tenencia. 0: El proceso no está documentado; 1: El proceso está documentado pero no se identifican los aspectos críticos; 2: Cumple con lo establecido.
		Continuidad				ADA1-4
				ADA1-5	Se cuenta con personal capacitado en el último año, para realizar las actividades en el área de admisión del establecimiento. 0: El personal capacitado es menor al 60% 1: El personal capacitado está entre el 60% al 90%; 2: Más del 90% del personal está capacitado.	

Macroproceso 14: Admisión y Alta (ADA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el proceso de atención, desde el ingreso hasta la salida de los usuarios y acompañantes, permite disminuir las barreras de acceso e incorpora la identificación y priorización de necesidades (parcial o completamente) de salud individual y familiar

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código Criterio	Criterio
ADA.2	El establecimiento de salud brinda servicios de admisión integral con enfoque al usuario.	Integralidad	R.M. N° 597-2006/MINSA, que aprueba la "NTS N° 022-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica" R.M. N° 423-2001-SA/DM. Manual de procedimientos de admisión integral en establecimientos del primer nivel de atención	ADA2-1	El personal de admisión/citas informa a los usuarios (en forma verbal y/o escrita) sobre el proceso de atención en el establecimiento e identifica necesidades con enfoque intercultural. 0: El personal de admisión no informa a los usuarios sobre la atención; 1: El personal informa pero no identifica las necesidades o las identifica pero sin enfoque intercultural; 2: Cumple con lo establecido.
		Oportunidad		ADA2-2	Se realiza la entrega de citas de acuerdo con la programación establecida por los servicios 0: No se realiza entrega de citas; 1: Se realiza, pero no está acorde con la programación; 2: Cumple con lo establecido.
		Continuidad		ADA2-3	Se registra y monitorea el tiempo de espera del usuario en admisión y está acorde a lo esperado por la institución 0: No se registra el tiempo de espera o no se monitorea; 1: Se registra y se monitorea, pero está por encima del nivel esperado; 2: Se registra y monitorea el tiempo de espera y éste se encuentra acorde a lo esperado.
		Información		ADA2-4	Se registra y monitorea el porcentaje de usuarios no atendidos en el establecimiento luego de haber obtenido cita y los niveles están acordes a lo establecido por la institución 0: No se registra el porcentaje de usuarios no atendidos o no se monitorea; 1: Se registra y se monitorea, pero los niveles están por encima de lo establecido; 2: Se registra y se monitorea y los niveles están acordes a lo establecido o por debajo.
		Eficacia		ADA2-5	Se registra y monitorea el porcentaje de citas atendidas de acuerdo con la programación establecida 0: No se registra el porcentaje de citas atendidas o no se monitorea; 1: Se registra y se monitorea, pero no está acorde a la programación; 2: Cumple con lo establecido.
	Efectividad				

Macroproceso 14: Admisión y Alta (ADA)

Objetivo y alcance: Evaluar si el proceso de atención, desde el ingreso hasta la salida de los usuarios y acompañantes, permite disminuir las barreras de acceso e incorpora la identificación y priorización de necesidades (parcial o completamente) de salud individual y familiar

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código Criterio	Criterio
				ADA2-6	Se registra y monitorea el porcentaje de reprogramación de citas y los niveles están de acuerdo a lo establecido por la institución. 0: No se registra el porcentaje de reprogramación de citas; 1: Se registra, pero no se monitorea o se hace pero no está de acuerdo a lo establecido por la institución; 2: Cumple con lo establecido.
				ADA2-7	Se realiza el control de calidad de las historias clínicas acorde a lo estipulado en la normatividad vigente y los resultados son los esperados 0: No se realiza el control de calidad de las historias; 1: Se realiza el control, pero no de acuerdo a la normatividad o los resultados no son los esperados; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 15: Referencia y contrarreferencia (RCR)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización garantiza la continuidad de la atención de salud en una red de servicios y si contribuye a solucionar los problemas de salud de la población con trabajo en equipo y buscando la participación activa de la comunidad organizada

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
RCR.1	El establecimiento de salud está organizado para referir pacientes y recibir contrarreferencias.	Continuidad Oportunidad Eficacia	R.M. N° 721-2004/MINSA. Norma técnica del sistema de referencia y contrarreferencia de los establecimientos del Ministerio de Salud. R.M. N° 516-2005/MINSA. "Guías de prácticas clínicas en emergencia para el adulto".	RCR1-1	El establecimiento de salud tiene documentado el proceso de referencias y contrarreferencias que realiza/recibe de acuerdo a la normatividad vigente. 0: No tiene documentado el proceso; 1: Lo tiene documentado pero no está acorde con la normatividad vigente; 2: Cumple con lo establecido.
				RCR1-2	El establecimiento de salud ha establecido coordinaciones con otros servicios de atención ambulatoria, con servicios extrainstitucionales locales, regionales y nacionales para garantizar la atención posterior al alta. 0: No ha establecido coordinaciones; 1: Ha establecido coordinaciones, pero no se cumplen; 2: Ha establecido coordinaciones y se cumplen.
				RCR1-3	El establecimiento de salud ha establecido un mecanismo de seguimiento de pacientes referidos las 24 horas, en caso no se haya producido la contrarreferencia efectiva. 0: No se tiene mecanismo de seguimiento; 1: Tiene mecanismo, pero no las 24 horas; 2: Tiene un mecanismo y lo cumple.
				RCR1-4	El establecimiento de salud cuenta con formatos impresos para las referencias y contrarreferencias disponibles durante el horario de atención en todos los lugares necesarios. 0: No cuenta con formatos impresos para las referencias y contrarreferencias; 1: Sí cuenta, pero no están disponibles en los lugares necesarios; 2: Cumple con lo establecido.
RCR.2	El establecimiento de salud está organizado para asegurar un traslado oportuno y seguro de los usuarios.	Oportunidad Disponibilidad Eficacia Trabajo en equipo	R.M. 751-2004 / MINSA. Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud.	RCR2-1	Se tiene un rol de personal a cargo del traslado de los pacientes y es de pleno conocimiento de los responsables. 0: No se tiene rol de personal; 1: Se tiene rol, pero no es conocido por los responsables; 2: Cumple lo establecido.

Macroproceso 15: Referencia y contrarreferencia (RCR)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización garantiza la continuidad de la atención de salud en una red de servicios y si contribuye a solucionar los problemas de salud de la población con trabajo en equipo y buscando la participación activa de la comunidad organizada

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
			R.M. 343 – 2005 / MINSA. Reglamento de Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre. R.M. N° 729-2003 SA/DM. La atención integral compromiso de todos-El modelo de atención integral (MAIS)	RCR2-2	Se dispone de servicio de transporte operativo, equipado y disponible durante las 24 horas. 0: No se cuenta con servicio de transporte; 1: Se cuenta con servicio, pero no está equipado o disponible las 24 horas; 2: Cumple lo establecido.
RCR.3	Se aplican los procedimientos establecidos para la referencia y contrarreferencia de pacientes.	Oportunidad	R.M. N° 343-2005/MINSA. Reglamento para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre R. M. N° 953-2006/MINSA, Norma Técnica de Salud para el Transporte Asistido de Pacientes por Vía Terrestre R.M. N° 729-2003 SA/DM. La atención integral compromiso de todos-El modelo de atención integral (MAIS).	RCR3-1	El personal de salud responsable de la tarea de referencia y contrarreferencia conoce, implementa y controla todos los aspectos críticos del proceso y establece las acciones para mejorarlos. 0: El personal no conoce los aspectos críticos del proceso; 1: El personal los conoce, pero no los implementa o no los controla; 2: Cumple con lo establecido.
		Continuidad		RCR3-2	Se cuantifica el porcentaje de casos referidos en que se aplicaron los criterios y procedimientos establecidos y el nivel es el esperado por la organización. 0: No se cuantifica el porcentaje; 1: Se cuantifica, pero no se aplicaron criterios y procedimientos o el nivel está por debajo de lo esperado; 2: Cumple con lo establecido.
		Trabajo en equipo		RCR3-3	Se cuantifica el porcentaje de referencias de gestantes, puérperas y neonatos a un establecimiento de mayor nivel de complejidad de acuerdo a las necesidades del usuario y en relación con la cartera de servicios del establecimiento de salud. 0: No se cuantifica el porcentaje de referencias; 1: Se cuantifica, pero no está de acuerdo a las necesidades del usuario o no está en relación a la cartera de servicios, 2: Cuple con lo establecido.
		Efectividad			

Macroproceso 15: Referencia y contrarreferencia (RCR)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización garantiza la continuidad de la atención de salud en una red de servicios y si contribuye a solucionar los problemas de salud de la población con trabajo en equipo y buscando la participación activa de la comunidad organizada

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				RCR3-4	Se cuantifica la relación porcentual entre referencias y contrarreferencias realizadas y el nivel es el esperado por la organización. 0: No se cuantifica; 1: Se cuantifica, pero el nivel está por debajo de lo esperado; 2: Cumple con lo establecido.
RCR.4	Se establecen mecanismos de participación de la población organizada en los procesos de identificación, seguimiento y apoyo en la referencia y contrarreferencia de usuarios	Participación ciudadana	R.M. N° 729-2003 SA/DM. La atención integral compromiso de todos-El modelo de atención integral (MAIS).	RCR4-1 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	El establecimiento tiene un sistema organizado de vigilancia comunitaria en salud y es conocido por los responsables. 0: No se cuenta con el sistema de vigilancia; 1: Se cuenta, pero no es conocido por los responsables; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 16: Gestión de Medicamentos (GMD)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización suministra a los servicios de hospitalización, ambulatorios y otros, los medicamentos y productos solicitados y tiene un impacto directo en la seguridad de los pacientes

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GMD.1	El establecimiento está organizado para un manejo adecuado de los medicamentos e insumos antes de su dispensación al usuario	Disponibilidad Eficiencia Seguridad	<p>Decreto Supremo N° 018-2001-SA del Control de calidad y suministro de información sobre medicamentos</p> <p>R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales</p> <p>R.M. N° 414-2005/MINSA, que aprueba el "Petitorio Nacional de Medicamentos Esenciales</p> <p>R.M. N° 1753-2002-SA/DM.- Aprueba Directiva del Sistema Integrado de Suministro de Medicamentos e Insumos Médico-Quirúrgicos - SISMED</p> <p>Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA "Manual Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional".</p>	GMD1-1	<p>Las compras se programan sobre la base del petitorio nacional acorde al cuadro de necesidades de los servicios y son autorizadas por el comité de compras de la institución.</p> <p>0: No se realiza compras o no son sobre el petitorio nacional; 1: Se programan compras sobre el petitorio nacional pero no sobre la base del cuadro de necesidades o no son autorizadas por el Comité de compras; 2: Cumple con lo establecido.</p>
				GMD1-2	<p>La farmacia cuenta con sistemas (SISMED 2.0 u otro) e información para la gestión (Kardex, informes de consumo en unidades y valores, según fuente de financiamiento, para medicamentos y dispositivos médicos fungibles).</p> <p>0: No cuenta con sistemas; 1: Cuenta con sistema pero no con información para la gestión; 2: Cumple con lo establecido.</p>
				GMD1-3	<p>El establecimiento realiza informe de consolidados diarios de despacho e informe mensual de consumo de medicamentos e insumos.</p> <p>0: No realiza informes; 1: Realiza el informe diario, pero no el informe mensual; 2: Cumple con lo establecido.</p>
				GMD1-4	<p>Los medicamentos son almacenados y conservados de acuerdo a las buenas prácticas de almacenamiento.</p> <p>0: No cumple las buenas prácticas de almacenamiento; 1: Cumple parcialmente las buenas prácticas de almacenamiento; 2: Cumple con lo establecido.</p>
				GMD1-5	<p>Se cuenta con el Libro de Registro de Prescripción de Narcóticos y sustancias controladas.</p> <p>0: No cuenta con libro; 1: Cuenta con libro pero no registra o registra parcialmente; 2: Cumple con lo establecido.</p>

Macroproceso 16: Gestión de Medicamentos (GMD)**Objetivo y alcance:** Evaluar si la organización suministra a los servicios de hospitalización, ambulatorios y otros, los medicamentos y productos solicitados y tiene un impacto directo en la seguridad de los pacientes

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GMD.2	El establecimiento realiza acciones para que la prescripción y dispensación de los medicamentos e insumos se brinde de manera segura y confiable	Disponibilidad Eficiencia Eficacia	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales R.M. N° 414-2005/MINSA, que aprueba el "Petitorio Nacional de Medicamentos Esenciales"	GMD2-1	El establecimiento de salud aplica y evalúa el cumplimiento de las normas de prescripción. 0: No aplica normas de prescripción; 1: Aplica las normas pero no evalúa su cumplimiento; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD2-2	El establecimiento de salud aplica y evalúa el cumplimiento de las normas de dispensación. 0: No aplica normas de dispensación; 1: Aplica las normas pero no evalúa su cumplimiento; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD2-3	Los errores en la dispensación de medicamentos son vigilados, registrados y corregidos por la autoridad competente del establecimiento 0: No vigila la ocurrencia de errores en la dispensación; 1: Vigila errores de dispensación pero no los registra o no los corrige; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD2-4	El servicio de farmacia cuenta y aplica mecanismos de información al paciente en el marco de su competencia al momento de la dispensación 0: No cuenta con mecanismos de información al paciente; 1: Cuenta con mecanismos pero no los aplica; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD2-5	Los errores de prescripción de medicamentos son registrados y corregidos por la autoridad competente del establecimiento. 0: No registra errores de prescripción; 1: Registra los errores pero no son corregidos; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 16: Gestión de Medicamentos (GMD)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización suministra a los servicios de hospitalización, ambulatorios y otros, los medicamentos y productos solicitados y tiene un impacto directo en la seguridad de los pacientes

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GMD.3	El establecimiento de salud vela por los resultados de la gestión de medicamentos e insumos	Accesibilidad Eficacia Seguridad	Decreto Supremo N° 018-2001-SA , del Control de calidad y suministro de información sobre medicamentos Resolución Ministerial N° 055-1999-SA/DM , Norma Técnica de Buenas Prácticas de Manufactura Resolución Ministerial N° 585-1999-SA/DM , Norma Técnica de Buenas Prácticas de Almacenamiento Resolución Ministerial N° 014-2002-SA , Lineamientos de la Política del Sector Salud 2002-2012 R.M. N° 616-2003-SA/DM , que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales R.M. N° 414-2005/MINSA , que aprueba el "Petitorio Nacional de Medicamentos Esenciales	GMD3-1	Se evalúa el porcentaje de coincidencias entre los items prescritos, dispensados, reportados, stock registrado y stock real y es el esperado. El margen de consistencia es mayor al 99%. 0: No se evalúa el porcentaje; 1: Se evalúa el porcentaje pero está por debajo de lo esperado; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD3-2	Se evalúa el porcentaje de prescripciones no atendidas y la adopción de medidas correctivas. 0: No se evalúa el porcentaje de prescripciones no atendidas; 1: Se evalúa el porcentaje pero no se adoptan medidas correctivas; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD3-3	El establecimiento realiza el monitoreo de las existencias para cautelar el normostock y prevenir el vencimiento de medicamentos e insumos. 0: No realiza el monitoreo de las existencias; 1: Realiza el monitoreo pero no establece medidas de prevención del vencimiento; 2: Cumple con lo establecido.
				GMD3-4	El establecimiento de salud garantiza la capacitación del personal de farmacia acerca de los procedimientos de farmacia en relación con los medicamentos. 0: Menos del 50% del personal de farmacia está capacitado; 1: Entre el 50% y 80% del personal está capacitado; 2: Más del 80% del personal está capacitado.
				ESPECIFICO SECTOR PUBLICO	

Macroproceso 17: Gestión de la información (GIN)

Objetivo y alcance: Evaluar si se cuenta con evidencia permanente y organizada para facilitar las decisiones de los trabajadores de la organización basadas en la integración de la información clínica y administrativa originada por los procesos.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GIN.1	El establecimiento de salud promueve una gestión integral de la información.	Disponibilidad Oportunidad	Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública R. M. N° 825-2005/MINSA, Directiva que establece el procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.	GIN1-1	El establecimiento de salud identifica las necesidades de información de todos los procesos asistenciales y administrativos con participación del personal de las áreas respectivas. 0: El establecimiento no identifica las necesidades; 1: Identifica las necesidades, pero no con participación del personal de las áreas respectivas; 2: Cumple con lo establecido.
				GIN1-2	El establecimiento de salud identifica anualmente las necesidades de equipamiento para el óptimo funcionamiento del sistema informático y esta incluido en el plan anual de adquisiciones. 0: No se identifica las necesidades de equipamiento; 1: Se identifica necesidades pero no está en el plan anual de adquisiciones; 2: Se identifica necesidades y están en el plan.
				GIN1-3	El establecimiento de salud cuenta con un sistema de acopio manual y/o automatizado de información el cual es conocido por el personal. 0: Menos del 50% del personal lo conoce; 1: Del 50% al 80% del personal lo conoce; 2: Más del 80% del personal lo conoce.
				GIN1-4	El establecimiento de salud cuenta con sistemas de información que aplican los descriptores nacionales de medicamentos, codificación CIE X, CIP (procedimientos) y otras codificaciones oficiales para el sector salud. 0: No cuenta con sistemas de información para medicamentos; 1: Cuenta con sistema de información pero no aplica descriptores o solamente para alguno de ellos; 2: Cumple con lo establecido.
				GIN1-5	El establecimiento de salud tiene personal capacitado durante el último año, para llevar a cabo las actividades de la gestión de la información. 0: Menos del 60% ha sido capacitado durante el último año; 1: Del 60% al 90% han sido capacitado; 2: Más del 90% del personal ha sido capacitado.
GIN.2	El establecimiento de salud realiza sistemáticamente el análisis de la veracidad, confiabilidad y la oportunidad de la información.	Disponibilidad Oportunidad	Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública R. M. N° 825-2005/MINSA, Directiva que establece el	GIN2-1	El establecimiento de salud tiene definido mecanismos para la identificación de los aspectos críticos de la gestión de la información y son fuente para la elaboración de proyectos de mejora continua de la información. 0: El establecimiento no tiene mecanismos para la identificación de aspectos críticos; 1: Tiene mecanismos definidos, pero no son fuente para la elaboración de proyectos de mejora; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 17: Gestión de la información (GIN)

Objetivo y alcance: Evaluar si se cuenta con evidencia permanente y organizada para facilitar las decisiones de los trabajadores de la organización basadas en la integración de la información clínica y administrativa originada por los procesos.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
			procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública	GIN2-2	El establecimiento cuenta y aplica un método formal y permanente de gestión de la información (recolección, procesamiento y análisis y evaluación de los resultados). 0: El establecimiento no cuenta con método para la gestión de la información; 1: Se cuenta con método, pero no se aplica o no es permanente; 2: Cumple con lo establecido.
GIN.3	El establecimiento de salud promueve la cultura de la toma de decisiones basada en información.	Trabajo en equipo	Ley N° 27806 , Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública R. M. N° 825-2005/MINSA , Directiva que establece el procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública	GIN3-1	Se implementan en la organización mecanismos de difusión de la información y retroalimentación. 0: No existen; 1: Existen mecanismos de difusión, mas no de retroalimentación; 2: Cumple con lo establecido.
				GIN3-2	Los servicios generan espacios participativos de análisis de información y son documentados. 0: Los servicios no generan espacios de análisis de información; 1: Generan espacios, pero no son participativos o no son documentados; 2: Cumple con lo establecido.
				GIN3-3	El establecimiento de salud cuenta con un espacio donde se muestra la información relevante y actualizada de los proyectos de mejora continua de la información. 0: No existe; 1: Se cuenta con el espacio, pero la información no está actualizada; 2: Se cumple con lo todo establecido.

Macroproceso 18: Decontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización (DLDE)

Objetivo y alcance: Evaluar si los procedimientos de decontaminación, limpieza, desinfección y esterilización de materiales, equipos, enseres y ropa, así como las instalaciones, permiten minimizar los riesgos de contaminación y de infecciones intrahospitalarias, aplicando medidas de seguridad como: bioseguridad, precauciones estándares y de salud ocupacional en forma oportuna y eficaz.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
DLDE.1	El establecimiento de salud se organiza para aplicar medidas de decontaminación, limpieza, desinfección y esterilización de materiales, equipos, enseres e instalaciones.	Seguridad Disponibilidad	R.M. N° 510-2005. Manual de Salud Ocupacional R.M. N° 179-2005/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Vigilancia Epidemiológica de las Infecciones Intrahospitalarias. RM N° 217-2004/MINSA Manejo de Residuos Sólidos Hospitalarios R.M. N° 1472-2002-SA/DM Manual de Desinfección y Esterilización Hospitalaria: Minsa/OGE/ Vigia	DLDE1-1	Se cuenta con un manual de desinfección y esterilización acorde a su categoría y es conocido por el personal de todas las áreas responsables de esta proceso. 0: No cuenta con manual ni guía o no está adecuado a su categoría; 1: Se cuenta con manual/guía pero no es conocido por todo el personal o solo uno de ellos; 2: Cumple con lo establecido.
				DLDE1-2	El establecimiento cuenta con una guía actualizada que describe los procedimientos de limpieza y desinfección de los ambientes físicos destinados al paciente, los enseres de cama, la ropa de pacientes y del personal de áreas de riesgo y es conocido por todo el personal. 0: El establecimiento no cuenta con guía actualizada; 1: Cuenta con guía pero no es conocido por todo el personal 2: Cumple con lo establecido.
				DLDE1-3	El establecimiento tiene centralizado los procesos de limpieza, desinfección y esterilización de materiales y equipos. 0: El establecimiento no tiene centralizado los procesos; 1: NO VALIDO; 2: Cumple con lo establecido.
DLDE.2	Se realizan los procesos de decontaminación, limpieza, desinfección, empaque, esterilización, almacenamiento y distribución de los materiales de acuerdo con normas establecidas.	Eficacia Eficiencia Seguridad	R.M.N° 510-2005. Manual de Salud Ocupacional R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el modelo de ROF de Hospitales NORMA TÉCNICA N° 015 - MINSA / DGSP - V.01 Manual de Bioseguridad. R.M. N° 179-2005/MINSA Norma Técnica de Vigilancia Epidemiológica de las infecciones intrahospitalarias.	DLDE2-1	El personal que manipula equipos y material usado se encuentra protegido según medidas establecidas. 0: Está protegido menos del 50% del personal; 1: Entre el 50% al 90% del personal está protegido; 2: Están protegidos más del 90%.
				DLDE2-3	Se empaqa y esteriliza el material/equipo de acuerdo con los procedimientos establecidos. 0: No se cumple con los procedimientos establecidos o solamente se empaqa el material y/o equipo; 1: Se empaqa y esteriliza el material/equipo, pero no de acuerdo con los procedimientos; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 18: Decontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización (DLDE)

Objetivo y alcance: Evaluar si los procedimientos de decontaminación, limpieza, desinfección y esterilización de materiales, equipos, enseres y ropa, así como las instalaciones, permiten minimizar los riesgos de contaminación y de infecciones intrahospitalarias, aplicando medidas de seguridad como: bioseguridad, precauciones estándares y de salud ocupacional en forma oportuna y eficaz.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				DLDE2-4	El establecimiento aplica controles físicos, químicos y biológicos en la esterilización de materiales y equipos. 0: El establecimiento no aplica controles o aplica uno de ellos; 1: Se aplica al menos dos controles; 2: Se aplican los tres controles.
				DLDE2-5	Se establece un sistema de control de daños, pérdidas de materiales y equipos en cada área de esterilización y se registra en cada procedimiento de esterilización. 0: No se tiene sistema de control o solamente en algunas áreas; 1: Se tiene sistema, en todas las áreas pero no registra cada procedimiento; 2: Cumple con lo establecido.
				DLDE2-6	Se establece un sistema de control de pérdidas y deterioros innecesarios de enseres de cama y ropa y se aplica en cada procedimiento. 0: No se ha establecido un sistema de control; 1: Hay sistema de control, pero no se aplica; 2: Cumple con lo establecido.
DLDE.3	Se realizan los procesos de limpieza y tratamiento de enseres de cama y ropa de pacientes y personal de acuerdo con procedimientos establecidos.	Seguridad Eficacia Trabajo en equipo	Ley N° 26842 , Ley General de Salud R.M.N° 510-2005 . Manual de Salud Ocupacional R.M. N° 616-2003-SA/DM , que aprueba el modelo de ROF de Hospitales NORMA TÉCNICA N° 015 - MINSAL / DGSP - V.01 Manual de Bioseguridad	DLDE3-1	El personal que realiza la recolección y lavado de la ropa y enseres está debidamente protegido de acuerdo con la norma de salud ocupacional. 0: Está protegido menos del 60% del personal; 1: Está protegido entre el 60% a 90%; 2: Está protegido más del 90% del personal.
				DLDE3-2	Existe un procedimiento especial para el tratamiento de la ropa contaminada que es de conocimiento del personal de lavandería. 0: No existe procedimiento; 1: Existe el procedimiento, pero no lo conoce todo el personal; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso 18: Decontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización (DLDE)

Objetivo y alcance: Evaluar si los procedimientos de decontaminación, limpieza, desinfección y esterilización de materiales, equipos, enseres y ropa, así como las instalaciones, permiten minimizar los riesgos de contaminación y de infecciones intrahospitalarias, aplicando medidas de seguridad como: bioseguridad, precauciones estándares y de salud ocupacional en forma oportuna y eficaz.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
			R.M. N° 179-2005/MINSA Norma Técnica de Vigilancia Epidemiológica de las infecciones intrahospitalarias.	DLDE3-3	Se cuantifica el porcentaje de reclamos y quejas sobre el servicio de lavandería por problemas en la entrega, oportunidad (entre otros atributos) de los enseres de cama y ropa y se toman acciones correctivas. 0: No se cuantifica el porcentaje de reclamos; 1: Se cuantifica, pero no se toman acciones correctivas; 2: Cumple con lo establecido.
				DLDE3-4	Se realiza el almacenamiento de los enseres de cama y ropa de acuerdo con las normas vigentes. 0: No se conocen las normas; 1: Conoce las normas, pero no se realiza el almacenamiento de acuerdo a éstas; 2: Cumple con lo establecido.
DLDE.4	Se realiza la limpieza de las instalaciones del establecimiento de acuerdo con normas específicas.	Comodidad	R.M. N° 510-2005. Manual de Salud Ocupacional R.M. N° 217-2004/MINSA Manejo de Residuos Sólidos Hospitalarios NORMA TÉCNICA N° 015 - MINSA / DGSP - V.01 Manual de Bioseguridad	DLDE4-1	El personal de limpieza está debidamente vestido y protegido según las medidas de bioseguridad y la norma de residuos sólidos. 0: Menos del 60% está vestido y protegido; 1: Está vestido y protegido entre el 60% a 90%; 2: Está vestido y protegido más del 90%
		Eficacia seguridad Efectividad Disponibilidad		DLDE4-2	El establecimiento cuenta y aplica procedimientos establecidos de segregación, acopio y disposición final de residuos sólidos. 0: No cuenta con procedimientos para el manejo de residuos sólidos; 1: Cuenta con procedimientos pero no los aplica o los aplica parcialmente para una de las fases; 2: Cumple con lo establecido.
			R.M. N° 179-2005/MINSA Norma Técnica de Vigilancia Epidemiológica de las infecciones intrahospitalarias.	DLDE4-3	La unidad de epidemiología y saneamiento ambiental y/o comité de infecciones intrahospitalarias y/o personal de enfermería participa(n) activamente en la elaboración y supervisión de aplicación de las normas de limpieza. 0: No participa(n); 1: Participa(n) solamente en la elaboración; 2: Participa(n) en la elaboración y supervisión.

Macroproceso 18: Decontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización (DLDE)

Objetivo y alcance: Evaluar si los procedimientos de decontaminación, limpieza, desinfección y esterilización de materiales, equipos, enseres y ropa, así como las instalaciones, permiten minimizar los riesgos de contaminación y de infecciones intrahospitalarias, aplicando medidas de seguridad como: bioseguridad, precauciones estándares y de salud ocupacional en forma oportuna y eficaz.

Código	Estándar	Atributo relacionado	Referencia normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				DLDE4-4	Se cuantifica la percepción de los usuarios (interno y externo) respecto a la limpieza del establecimiento de salud y se implementan acciones para su mejora. 0: No se cuantifica la percepción de los usuarios;1: Se cuantifica la percepción, pero no se implementan acciones de mejora; 2: Se cuantifica y se implementan acciones.

Macroproceso 19: Manejo del Riesgo Social (MRS)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización está orientada a brindar servicios de salud a las poblaciones de riesgo social bajo los atributos de accesibilidad y continuidad.

Código	Estándar	Atributos Relacionados	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
MRS.1	El establecimiento de salud está organizado y cuenta con mecanismos para realizar de forma confiable la evaluación socioeconómica de los usuarios.	Disponibilidad Accesibilidad Continuidad	<p>R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el modelo de ROF de Hospitales</p> <p>D.S. N° 016-2002-SA Reglamento de la Ley N° 27604 modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos</p> <p>R.M. N° 436-2006/MINSA, Reglamento para el pago de tarifa mixta del SIS</p>	MRS1-1 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	El establecimiento de salud cuenta con un único sistema de evaluación socioeconómica de los usuarios que se implementa en todos los puntos de entrada de los usuarios las 24 horas del día. 0: No cuenta con un sistema de evaluación socioeconómica; 1: Cuenta con sistema pero no está disponible en todos los puntos de entrada de los usuarios o no está disponible las 24 horas; 2: Cumple con lo establecido.
				MRS1-2 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	El establecimiento de salud programa y realiza mensualmente controles de calidad de las fichas de evaluación socioeconómica. 0: No realiza control de calidad de las fichas de evaluación socioeconómica; 1: Realiza control de calidad pero no de acuerdo a lo programado; 2: Cumple con lo establecido.
				MRS1-3 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	El servicio social cuenta con servicio de Internet para realizar cruces de información de los usuarios con ESSALUD y RENIEC. 0: No cuenta con internet; 1: Cuenta con internet pero no hace cruce de información de los usuarios de ESSALUD y RENIEC; 2: Cumple con lo establecido.
				MRS1-4	El establecimiento de salud realiza las evaluaciones socioeconómicas a los usuarios de consulta externa, emergencias, apoyo diagnóstico y hospitalización. 0: Sólo realiza las evaluaciones socioeconómicas en alguna de ellas; 1: Realiza en todos los servicios menos en uno; 2: Realiza evaluaciones en todos los servicios listados.
MRS.2	El establecimiento de salud destina recursos financieros para la atención de casos especiales y de extrema pobreza.	Eficacia Eficiencia Accesibilidad	D.S. N° 016-2002-SA Reglamento de la Ley N° 27604 modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de	MRS2-1 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	El establecimiento de salud cuenta con mecanismos de financiamiento para la atención de la población pobre y en extrema pobreza y éstos se aplican. 0: El establecimiento no cuenta con éstos mecanismos; 1: Cuenta con mecanismos pero no los aplica o los aplica parcialmente; 2: Cuenta con mecanismos y los aplica

Macroproceso 19: Manejo del Riesgo Social (MRS)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización está orientada a brindar servicios de salud a las poblaciones de riesgo social bajo los atributos de accesibilidad y continuidad.

Código	Estándar	Atributos Relacionados	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
		Oportunidad	<p>dar atención médica en caso de emergencias y partos</p> <p>R.M. N° 246-2006/MINSA Lineamientos de política tarifaria en el Sector Salud</p>	MRS2-2 ESPECÍFICO PARA PÚBLICO MINSA	<p>Las tarifas del establecimiento de salud se adecúan a los lineamientos de política tarifaria del MINSA.</p> <p>0: Las tarifas del establecimiento no se adecúan; 1: Las tarifas se adecúan parcialmente a la política tarifaria del MINSA; 2: Cumple con lo establecido</p>

Macroproceso: Gestión de Insumos y Materiales (GIM)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización orienta el compromiso laboral de su personal (administrativo y asistencial) para el uso racional y la conservación adecuada de insumos y materiales.

Código	Estándar	Atributo Relacionado	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
GIM.1	Se tiene definido los mecanismos de requerimiento y adquisición de insumos y materiales.	Eficacia Eficiencia	Decreto Supremo N° 018-2001-SA del Control de calidad y suministro de información sobre medicamentos Resolución Ministerial N° 055-1999,-SA/DM. Norma Técnica de Buenas Prácticas de Manufactura Resolución Ministerial N° 585-1999-SA/DM. Norma Técnica de Buenas Prácticas de Almacenamiento Resolución Ministerial N° 014-2002-SA. Lineamientos de la Política del Sector Salud 2002-2012 R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales	GIM1-1	Se cuenta con líneas de acción para planificar el requerimiento y la adquisición de insumos y materiales conforme a las normas vigentes. 0: No se cuenta con líneas de acción según normas vigentes o solamente las hay para el requerimiento; 1: Se cuenta con líneas de acción para el requerimiento y adquisición pero no están acordes con la normatividad vigente; 2: Cumple con lo establecido.
				GIM1-2	El establecimiento de salud cuenta con un plan anual de necesidades de bienes estratégicos por servicios inmerso en el plan de adquisiciones que garantiza la calidad de insumos y materiales requeridos (especificaciones técnicas, comité de evaluación de bienes estratégicos). 0: No cuenta con plan anual de necesidades o no está incluido en el plan de adquisiciones; 1: Tiene plan anual incluido en el plan de adquisiciones pero no se garantiza la calidad de los insumos y materiales; 2: Cumple con lo establecido.
				GIM1-3	Se tienen establecidas y se aplican medidas de protección de insumos y materiales por el personal de almacén central. 0: No se tiene establecidas medidas de protección; 1: Se ha establecido medidas de protección pero no se aplican; 2: Cumple con lo establecido.
				GIM1-4	Se tiene establecido y se aplican procedimientos para el control de insumos y materiales en el área de distribución (almacén). 0: No se han establecido procedimientos de control; 1: Se ha establecido procedimientos de control pero no se aplican; 2: Cumple con lo establecido.
GIM.2	Los insumos y materiales son adquiridos y distribuidos de acuerdo con los procedimientos establecidos.	Eficacia Efectividad	R.M. N° 616-2003-SA/DM, que aprueba el modelo de ROF de Hospitales	GIM2-1	Se realiza el requerimiento de bienes estratégicos de acuerdo al cronograma del plan anual de adquisiciones y se cumple los procedimientos. 0: No se realiza el requerimiento de acuerdo al cronograma; 1: Se realiza el requerimiento de acuerdo al cronograma pero no se cumplen los procedimientos; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso: Gestión de Insumos y Materiales (GIM)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización orienta el compromiso laboral de su personal (administrativo y asistencial) para el uso racional y la conservación adecuada de insumos y materiales.

Código	Estándar	Atributo Relacionado	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				GIM2-2	En el establecimiento se llevan a cabo los procesos de adquisición según los procedimientos correspondientes. 0: El establecimiento no cumple los procedimientos; 1: NO VALIDO; 2: El establecimiento cumple con los procedimientos.
				GIM2-3	Se cuantifica el porcentaje de entregas de insumos y materiales de acuerdo con una programación. 0: Menos del 50% de entregas están de acuerdo con una programación; 1: Entre 50% y 80% de las entregas están acordes a la programación; 2: Más del 80% de entregas están acordes a la programación.
				GIM2-4	Se registra la opinión de los técnicos en el proceso de adquisición en insumos y materiales. 0: Se registra en menos del 60% de los procesos de adquisición; 1: Se registra para el 60% a 80% de los procesos; 2: Se registra para más del 80% de los procesos.

Macroproceso: Gestión de Equipos e Infraestructura (EIF)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización dispone de equipos en buen estado y se garantiza su operatividad en el momento que se requiera. Asimismo, que las instalaciones estructurales y servicios se mantengan conservadas y operativas.

Código	Estándar	Atributo Relacionado	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
EIF. 1	El establecimiento cuenta con recurso humano capacitado y aplica la normas para disponer de equipos e infraestructura operativos y en buen estado.	Eficacia Eficiencia Disponibilidad	<p>R.M. No 016-98-SA/DM Normas Técnicas para el Mantenimiento Preventivo y Conservación de la Infraestructura en Hospitales.</p> <p>R.M. N° 970-2005/MINSA. Norma técnica de salud para proyectos de arquitectura, equipamiento y mobiliario de establecimientos de salud del primer nivel de atención.</p> <p>R.M. No 016-98-SA/DM Normas Técnicas para el Mantenimiento Preventivo y Conservación de la Infraestructura en Hospitales.</p> <p>R.M. N° 335-2005 Estandares Mínimos de seguridad para la construcción, ampliación, rehabilitación, remodelación y mitigación de riesgos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo</p>	EIF1-1	El establecimiento de salud cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y de recuperación de la planta física y servicios básicos incorporado al plan operativo de actividades (POA). 0: No cuenta con plan de mantenimiento; 1: Cuenta con plan, pero no está incorporado al POA; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF1-2	El establecimiento de salud cuenta con un plan de reemplazo y mantenimiento preventivo y recuperativo de sus equipos incorporado al plan operativo de actividades (POA). 0: No cuenta con plan de mantenimiento de equipos; 1: Cuenta con plan, pero no está incorporado al POA; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF1-3	Se cuenta con personal capacitado para la elaboración de proyectos de inversión y se elaboran proyectos. 0: No cuenta con personal capacitado; 1: Se cuenta con personal capacitado pero no se elaboran proyectos; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF1-4	El personal que realiza el mantenimiento preventivo y de recuperación de la infraestructura y equipos está capacitado para ese fin durante el último año. 0: El personal no ha sido capacitado 1: Ha sido capacitado hace más de un año; 2: Ha sido capacitado durante el último año.
				EIF1-5	Se cuenta con procedimientos documentados para la adquisición de equipos, mantenimiento, remodelación y/o ampliación de infraestructura física del establecimiento. 0: No cuenta con procedimientos documentados; 1: Cuenta con procedimientos documentados pero no de todos los procesos; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso: Gestión de Equipos e Infraestructura (EIF)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización dispone de equipos en buen estado y se garantiza su operatividad en el momento que se requiera. Asimismo, que las instalaciones estructurales y servicios se mantengan conservadas y operativas.

Código	Estándar	Atributo Relacionado	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				EIF1-6	El establecimiento de salud cuenta con sistema de inventario y registro de operatividad de equipos e instrumentos. 0: El establecimiento no cuenta con sistema de registro ni registro de operatividad; 1: Cuenta con sistema de inventario y registro de operatividad pero no se utiliza; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF1-7	Se cuenta y aplica los procedimientos del manual para el mantenimiento de instalaciones eléctricas, mecánicas y sanitarias. 0: No cuenta con manual de procedimientos para la actividad; 1: Cuenta con manual pero no se aplican los procedimientos; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF1-8	Cuenta con manual de mantenimiento de áreas críticas, control y seguimiento de obras y éste es aplicado. 0: No cuenta con manual; 1: Cuenta con manual, pero no se aplica; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF1-9	Cuenta con manual de medidas que permiten el buen uso y prevención de deterioros de los equipos y servicios básicos (agua, energía eléctrica) y éste es aplicado. 0: No cuenta con manual; 1: Cuenta con manual, pero no se aplica; 2: Cumple con lo establecido.
EIF.2	El establecimiento de salud cuenta con información y toma decisiones para disponer de equipos e infraestructura en buen estado y operatividad.	Eficacia Eficiencia Efectividad Disponibilidad	R.M. No 016-98-SADM Normas Técnicas para el Mantenimiento Preventivo y Conservación de la Infraestructura en Hospitales,	EIF2-1	Existe un procedimiento de verificación de inventarios actualizado (equipos con rótulos visibles) y el informe de resultados (no concordancias, faltantes, etc.) se remite a los niveles directivos. 0: No se tiene procedimiento; 1: Se tiene procedimiento pero no se realiza la verificación del inventario o éste no se remite a los niveles directivos; 2: Cumple con lo establecido.

Macroproceso: Gestión de Equipos e Infraestructura (EIF)

Objetivo y alcance: Evaluar si la organización dispone de equipos en buen estado y se garantiza su operatividad en el momento que se requiera. Asimismo, que las instalaciones estructurales y servicios se mantengan conservadas y operativas.

Código	Estándar	Atributo Relacionado	Referencia Normativa	Criterios de Evaluación	
				Código criterio	Criterio
				EIF2-2	Se realiza mantenimiento preventivo de los equipos de acuerdo a programación. 0: No realiza mantenimiento preventivo; 1: Se realiza mantenimiento preventivo pero no de acuerdo a la programación; 2: Cumple con lo establecido.
				EIF2-3	Se cuantifica el porcentaje de soluciones oportunas ante el llamado de mantenimiento preventivo o reparativo de infraestructura y equipos. 0: Se cuantifica pero las soluciones oportunas son menores al 60%; 1: Se cuantifica pero el resultado está entre 60% y 80%; 2: El resultado es mayor al 80%.