



PERÚ

Ministerio de
Salud

Hospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé



Hospital Nacional Docente Madre Niño
"San Bartolomé"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 18 -OEPE-HONADOMANI-S.B.2014

**DIRECTIVA PARA EL MONITOREO Y SUPERVISIÓN DE LAS
UNIDADES PRODUCTORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL
HONADOMANI SAN BARTOLOMÉ**

Elaborado por:

OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

2014

Directiva Administrativa para el Monitoreo y Supervisión de las Unidades Productoras de Servicios de Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé

I. Finalidad:

Contribuir a la mejora de procesos de los Servicios de Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de brindar una atención de calidad a los usuarios de la Institución con eficiencia.

II. Objetivos:

2.1 Objetivo General:

Implementar el monitoreo y supervisión de los servicios del HONADOMANI "San Bartolomé" como herramienta para la planificación y control, a fin de tomar decisiones estratégicas de mejora en base a los resultados obtenidos.

2.2 Objetivos Específicos:

- Establecer lineamientos teórico prácticos para realizar el monitoreo y supervisión de las Unidades Productoras de Servicios de Salud del HONADOMANI "San Bartolomé"
- Establecer las responsabilidades del Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, así como las responsabilidades de los jefes de las Unidades Productoras de Servicios de Salud, en cuanto al monitoreo de los procesos que realizan y supervisión del recurso humano a su cargo
- Instaurar las bases del aplicativo informático a utilizar en el monitoreo y supervisión de los procesos que se realizan en Unidades Productoras de Servicios de Salud



III. **Ámbito de aplicación:**

La presente Directiva será de aplicación obligatoria en todos Servicios y Departamentos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

IV. **Base Legal:**

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 29737 Ley que modifica el artículo 11 de la Ley 26842, Ley General de Salud
- Decreto Legislativo N° 1161
- Decreto Supremo N° 013-2006.SA que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba " Sistemas de Gestión de la Calidad"
- Resolución Ministerial N° 264- 2013/MINSA que aprueba las Directiva Administrativa para el Planeamiento Operativo Presupuestal y de Inversiones del año 2013 del Pliego 011- Ministerio de Salud
- Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, que aprueba "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 654 – 2008 / MINSA que aprueba el Documento Técnico: Procedimientos para el Monitoreo y Evaluación de las Intervenciones Sanitarias
- Resolución Ministerial N° 456 – 2007/ MINSA que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 059- MINSA/ DGSP- V. 02 "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
- Resolución Ministerial N° 546 – 2011/ MINSA que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 021- MINSA/ DGSP- V.03, Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos de Salud

- Resolución Ministerial N° 884- 2003- SA/ DM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño " San Bartolomé"
- Resolución Directoral N° 0026- D- HONADOMANI.SB/2006 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño " San Bartolomé"
- Resolución Directoral N° 0181-DG-HONADOMANI-SB/2012 que aprueba la Directiva N° 002-DG-HONADOMANI-SB-2012, Directiva para la Evaluación de la Gestión de los Órganos y Unidades Orgánicas del HONADOMANI San Bartolomé 2012.
- Resolución Directoral N° 0149-DG-HONADOMANI-SB/2012 que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2012-2016 del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"

V. Disposiciones Generales:

5.1 Definiciones operativas:

- Calidad: aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el paciente.
- Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación: conjunto de profesionales del HONADOMANI "San Bartolomé" designados por el Director General para realizar el monitoreo, supervisión y evaluación, siendo capacitados para realizar dichas funciones.
- Indicador: Son medidas de síntesis que contienen información relevante sobre determinados atributos y dimensiones del estado de la salud, así como del desempeño del sistema de salud y que, vistos en conjunto, intentan reflejar la situación sanitaria de una población y sirven para vigilarla. Pueden ser:



- De estructura: Recursos con que se cuenta para brindar atención a los usuarios en respuesta a sus necesidades.
- De proceso: Estudio de la mecánica operativa de las diversas funciones que debe cumplir la institución para la atención de los usuarios
- De resultado: Corresponde a los cambios producidos en la salud de las personas o de los propios servicios, debido a las diversas intervenciones que brinda la institución.
- Monitoreo: Proceso de verificar en forma continua que las actividades asignadas y/o planificadas se estén realizando, o que los resultados se estén cumpliendo, en un período de tiempo determinado
- Supervisión: Proceso de verificar y asegurar que el personal responsable de una actividad o tarea cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con sus responsabilidades con eficacia.
- Servicio: Unidad Productora de Servicios de Salud organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad y están referidas a los procesos operativos y procesos de soporte del establecimiento de salud y que a través de los servicios que produzcan, resuelvan necesidades de salud individuales de un usuario en el entorno de su familia y comunidad.

VI. Disposiciones Específicas:

6.1 Del Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación

- El Comité se encontrará conformado por profesionales de la salud que laboren en el HONADOMANI "San Bartolomé" y tengan disposición para participar en las actividades de Monitoreo. Supervisión y Evaluación de procesos

- El Director General será el encargado de conformar el Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, para ello, enviará un Memorándum Circular a los Jefes de Servicio del HONADOMANI "San Bartolomé" quienes le sugerirán miembros en base al perfil establecido. El comité será formalizado mediante Resolución Directoral.
- Los miembros del Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación serán capacitados, a través de un taller que será organizado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
- El Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico elaborarán en conjunto el Plan Anual del Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, en donde se contemplarán las metas y el cronograma de actividades del Comité.
- El Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, solicitará, a los Jefes de Servicio, los indicadores y listas de chequeo validadas por cada servicio.
- El Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación consolidará los datos enviados por los Jefes de Servicio, y posteriormente presentará y difundirá los resultados a la Gestión para tomar medidas respectivas en base a los resultados obtenidos

6.2 De los Jefes de Servicio

- Los Jefes de Servicio propondrán al Director General miembros para el Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, en base al perfil establecido.
- Los Jefes de Servicio se reunirán con el recurso humano a su cargo a fin de elaborar indicadores y listas de chequeo para el monitoreo y supervisión



PERU

Ministerio de
Salud

Hospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé



de su servicio, para lo cual, tomarán en cuenta los anexos adjuntos en la presente directiva. Al momento de la elaboración deberán tener en cuenta los procesos y procedimientos que se realizan en el servicio, finalmente el Jefe de Servicio validará los indicadores y los entregará al Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

- Los Jefes de Servicios utilizarán un aplicativo informático, elaborado en base a los indicadores y listas de chequeo aprobados por el servicio, para monitorear los procesos y supervisar al recurso humano bajo su responsabilidad, al menos una vez por semana, posteriormente presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Supervisión, Monitoreo y Evaluación en base a los resultados obtenidos
- El Jefe de Servicio planteará un Plan de Mejora en base a los resultados obtenidos en el Monitoreo y Supervisión realizada.

6.3 Del Aplicativo Informático

- La Oficina de Calidad en coordinación con la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y la Oficina de Informática desarrollarán, en base a los indicadores y listas de chequeo elaborados por cada servicio, un aplicativo informático, donde se consolidarán los resultados de manera mensual.
- El aplicativo informático, tendrá en cuenta cada servicio del HONODAMI "San Bartolomé".
- El aplicativo informático tendrá un historial individual de cada supervisado, a fin de determinar, la evolución del mismo durante el año. Dicho historial deberá determinar si el supervisado continúa cometiendo los mismos errores, a pesar de la supervisión.

VII. Responsabilidades:

Son responsables del cumplimiento de la presente: la Dirección General, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, el Comité Institucional de



Supervisión, Monitoreo y Evaluación, y las jefaturas de todas las unidades, servicios y departamentos del HONADOMANI SAN BARTOLOME.

VIII. Disposiciones Finales:

La presente directiva entrará en vigencia a partir del momento de su aprobación.

IX. Anexos:

9.1 Hoja de Supervisión y Monitoreo de Atención en Consulta Externa

9.2 Hoja de Supervisión y Monitoreo de Atención en Emergencia

9.3 Hoja de Supervisión y Monitoreo de Atención en Hospitalización



9.1 Hoja de Supervisión y Monitoreo de Atención en Consulta Externa

HOJA DE SUPERVISION Y MONITOREO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

FECHA DE SUPERVISIÓN :
HORA DE INICIO :
TRIMESTRE EVALUADO :
AMBIENTE :

SERVICIO :
HORA DE TÉRMINO :

Descripción de ítem	Responsable	Cumple (2)	Cumple parcialmente (1)	No cumple (0)	No aplica	Valor alcanzado	Observaciones
MONITOREO DE PROCESOS							
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO							
Realiza el cobro de la atención	Técnico administrativo de caja	El cajero emite ticket de atención al 100% de pacientes según su condición de SIS o no SIS		El cajero emite ticket de atención a menos del 100% de pacientes según su condición de SIS o no SIS			
Entrega de número de turno de atención	Técnico de enfermería	Entrega ticket de atención al 100% de pacientes	Entrega ticket de atención entre el 95 y 99% de pacientes	Entrega ticket de atención a menos del 95% de pacientes			
Toma de peso y talla del paciente	Técnico de enfermería	Toma el peso y talla adecuadamente, según la técnica estandarizada, al 100% de los pacientes	Toma el peso y talla adecuadamente, según la técnica estandarizada, entre el 95 y 99% de los pacientes	Toma el peso y talla adecuadamente, según la técnica estandarizada, a menos del 95% de los pacientes			
Hora de recepción de Historia Clínica en el consultorio para continuadoras	Técnico de enfermería	La Historia Clínica de los pacientes citados del día se recepciona antes de las 8:00 am en más del 95% de los pacientes citados	La Historia Clínica de los pacientes citados del día se recepciona antes de las 8:00 am pero sólo entre el 90% y 95% de los pacientes citados	La Historia Clínica de los pacientes citados del día se recepciona antes de las 8:00 am en menos del 90% de los pacientes citados			



Hora de inicio de primera consulta	Técnico de enfermería	La primera consulta inicia igual o antes de las 8:05 am el día de la supervisión	La primera consulta inicia entre las 8:06 y 8:15 am el día de la supervisión	La primera consulta inicia después de las 8:15 am el día de la supervisión			
Saluda cordialmente y se presenta a paciente	Médico de Consultorio Externo	Saluda cordialmente y se presenta al 100% de los pacientes	Saluda cordialmente y se presenta entre el 90 y 99% de los pacientes	Saluda cordialmente y se presenta a menos del 90 % de los pacientes			
Escribe fecha y hora de atención en Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Escribe fecha y hora de atención en 100% de Historias Clínicas	Escribe fecha y hora de atención entre 95 y 99% de Historias Clínicas	Escribe fecha y hora de atención en menos de 95 % de Historias Clínicas			
Realiza anamnesis y luego lo registra en Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Realiza anamnesis y luego lo registra en el 100% de Historias Clínicas	Realiza anamnesis y luego lo registra entre el 95 y 99% de Historias Clínicas	Realiza anamnesis y luego lo registra en menos del 90% de Historias Clínicas			
Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel	Médico de Consultorio Externo	Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel en 100% de las ocasiones	Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel entre el 95 y 99% de las ocasiones	Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel en menos del 95% de las ocasiones			
Realiza el examen físico	Médico de Consultorio Externo	Realiza el examen físico en 100% de los pacientes	Realiza el examen físico entre el 95 a 99% de los pacientes	Realiza el examen físico en menos del 95% de los pacientes			
Lavado de manos con agua y jabón	Médico de Consultorio Externo	Lavado de manos con agua y jabón en 100% de las ocasiones	Lavado de manos con agua y jabón entre el 95 y 99% de las ocasiones	Lavado de manos con agua y jabón en menos del 95% de las ocasiones			
Registra los hallazgos del examen físico en Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Registra los hallazgos del examen físico en el 100% de las Historias Clínicas	Registra los hallazgos del examen físico entre el 95% a 99% de las Historias Clínicas	Registra los hallazgos del examen físico en menos del 95% de las Historias Clínicas			



PERU

Ministerio de Salud

Hospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé



Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10	Médico de Consultorio Externo	Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10 en el 100% de las ocasiones	Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10 entre el 95 y 99% de las ocasiones	Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10 en menos del 95% de las ocasiones			
Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico	Médico de Consultorio Externo	Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico el 100 % de las ocasiones	Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico entre el 95 y 99% de las ocasiones	Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico en menos del 95% de las ocasiones			
Llena órdenes de laboratorio de manera correcta y adecuada	Médico de Consultorio Externo	Llena órdenes de laboratorio el 100 % de las ocasiones	Llena órdenes de laboratorio entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena órdenes de laboratorio en menos del 95% de las ocasiones			
Llena órdenes de diagnóstico por imagen de manera correcta y adecuada	Médico de Consultorio Externo	Llena órdenes de diagnóstico por imagen el 100 % de las ocasiones	Llena órdenes de diagnóstico por imagen entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena órdenes de diagnóstico por imagen en menos del 95% de las ocasiones			
Llena formato de Interconsulta de manera correcta y adecuada	Médico de Consultorio Externo	Llena formato de Interconsulta el 100 % de las ocasiones	Llena formato de Interconsulta entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena formato de Interconsulta en menos del 95% de las ocasiones			
Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica el 100 % de las ocasiones	Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica entre el 95 y 99% de las ocasiones	Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica en menos del 95% de las ocasiones			
Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional	Médico de Consultorio Externo	Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional el 100 % de las ocasiones	Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional en menos del 95% de las ocasiones			



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé

Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas	Médico de Consultorio Externo	Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas el 100 % de las ocasiones	Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas entre el 95 y 99% de las ocasiones	Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas en menos del 95% de las ocasiones			
Entrega formatos de órdenes y receta al paciente	Médico de Consultorio Externo	Entrega formatos de órdenes y receta al paciente el 100 % de las ocasiones	Entrega formatos de órdenes y receta al paciente entre el 95 y 99% de las ocasiones	Entrega formatos de órdenes y receta al paciente en menos del 95% de las ocasiones			
Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS	Médico de Consultorio Externo	Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS el 100 % de las ocasiones	Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS en menos del 95% de las ocasiones			
Da últimas recomendaciones y se despide del paciente	Médico de Consultorio Externo	Da últimas recomendaciones y se despide del paciente el 100 % de las ocasiones	Da últimas recomendaciones y se despide del paciente entre el 95 y 99% de las ocasiones	Da últimas recomendaciones y se despide del paciente en menos del 95% de las ocasiones			
Sella y firma Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Sella y firma Historia Clínica el 100 % de las ocasiones	Sella y firma Historia Clínica entre el 95 y 99% de las ocasiones	Sella y firma Historia Clínica en menos del 95% de las ocasiones			
Llena registro diario de atención u Hoja HISS	Médico de Consultorio Externo	Llena registro diario de atención u Hoja HISS el 100 % de las ocasiones	Llena registro diario de atención u Hoja HISS entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena registro diario de atención u Hoja HISS en menos del 95% de las ocasiones			
Recibe Formato Único de Atención	Técnico administrativo de admisión	Recibe Formato Único de Atención el 100 % de las ocasiones	Recibe Formato Único de Atención entre el 95 y 99% de las ocasiones	Recibe Formato Único de Atención en menos del 95% de las ocasiones			

MONITOREO DE RECURSOS

El médico se encuentra en consulta externa y/o se le ubica en la Institución porque comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada		El médico se encuentra en consulta externa y/o se le ubica en la Institución porque comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada		El médico no se encuentra en consulta externa y/o no se le ubica en la Institución porque no comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada			
La técnica de enfermería se encuentra en su puesto de trabajo o comunica al médico de consulta externa donde se traslada		La técnica de enfermería se encuentra en su puesto de trabajo o comunica al médico de consulta externa donde se traslada		La técnica de enfermería no se encuentra en su puesto de trabajo o no comunica al médico de consulta externa donde se traslada			
El listado de equipos e instrumental corresponden al inventario del consultorio		El listado de equipos e instrumental corresponde al inventario del consultorio		El listado de equipos e instrumental no corresponde al inventario del consultorio			
Los ambientes se encuentran limpios y desinfectados		Los ambientes se encuentran limpios y desinfectados		Los ambientes no se encuentran limpios y desinfectados			



9.2 Hoja de Supervisión y Monitoreo de Atención en Emergencia

HOJA DE SUPERVISION Y MONITOREO DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA

FECHA DE SUPERVISIÓN :

SERVICIO :

HORA DE INICIO :

HORA DE TÉRMINO :

TRIMESTRE EVALUADO :

AMBIENTE :

Descripción de item	Responsable	Cumple (2)	Cumple parcialmente (1)	No cumple (0)	No aplica	Valor alcanzado	Observaciones
MONITOREO DE PROCESOS							
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO							
Guía paciente a triaje	Vigilante						
Evalúa a paciente en triaje, y registra sus funciones vitales	Médico de Triage						
Determina prioridad del paciente	Médico de Triage						
Atiende en menos de 10 minutos a pacientes prioridad I	Médico de emergencia						
Atiende en menos de 20 minutos a pacientes prioridad II	Médico de emergencia						
Atiende en menos de 30 minutos a pacientes de prioridad III	Médico de emergencia						
Deriva a consultorio externo a pacientes prioridad IV	Médico de Triage						
Realiza cobro de la atención	Técnico Administrativo de caja						
Entrega Hoja de atención	Técnico administrativo de admisión						
Escribe fecha y hora de atención en Hoja de Atención	Médico de emergencia						
Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel	Médico de emergencia						
Realiza anamnesis y examen físico	Médico de emergencia						



Lavado de manos con agua y jabón	Médico de emergencia						
Registra los hallazgos en Hoja de Atención	Médico de emergencia						
Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10	Médico de emergencia						
Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico	Médico de emergencia						
Llena órdenes de laboratorio de manera correcta y adecuada	Médico de emergencia						
Llena órdenes de diagnóstico por imagen de manera correcta y adecuada	Médico de emergencia						
Llena formato de Interconsulta de manera correcta y adecuada	Médico de emergencia						
Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Hoja de atención	Médico de emergencia						
Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional	Médico de emergencia						
Entrega formatos de órdenes y receta al paciente	Médico de emergencia						
Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS	Médico de emergencia						
Sella y firma Hoja de atención	Médico de emergencia						



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé

Llena registro de atención por emergencia	Médico de emergencia						
MONITOREO DE RECURSOS							
El médico se encuentra en emergencia y/o se le ubica en la Institución porque comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada		El médico se encuentra en emergencia y/o se le ubica en la Institución porque comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada		El médico no se encuentra en emergencia y/o no se le ubica en la Institución porque no comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada			
La técnica de enfermería se encuentra en su puesto de trabajo o comunica al médico de emergencia donde se traslada		La técnica de enfermería se encuentra en su puesto de trabajo o comunica al médico de emergencia donde se traslada		La técnica de enfermería no se encuentra en su puesto de trabajo o no comunica al médico de emergencia donde se traslada			
El listado de equipos e instrumental corresponden al inventario del emergencia		El listado de equipos e instrumental corresponde al inventario de emergencia		El listado de equipos e instrumental no corresponde al inventario de emergencia			
Los ambientes se encuentran limpios y desinfectados		Los ambientes se encuentran limpios y desinfectados		Los ambientes no se encuentran limpios y desinfectados			



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Ntra. San Bartolomé

9.3 Hoja de Supervisión y Monitoreo de Atención en Hospitalización

HOJA DE SUPERVISION Y MONITOREO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

FECHA DE SUPERVISIÓN :

SERVICIO :

HORA DE INICIO :

HORA DE TÉRMINO :

TRIMESTRE EVALUADO :

AMBIENTE :

Descripción de ítem	Responsable	Cumple (2)	Cumple parcialmente (1)	No cumple (0)	No aplica	Valor alcanzado	Observaciones
MONITOREO DE PROCESOS							
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO							
Realiza el cobro de la atención	Técnico administrativo de caja	El cajero emite ticket de atención al 100% de pacientes según su condición de SIS o no SIS		El cajero emite ticket de atención a menos del 100% de pacientes según su condición de SIS o no SIS			
Entrega de número de turno de atención	Técnico de enfermería	Entrega ticket de atención al 100% de pacientes	Entrega ticket de atención entre el 95 y 99% de pacientes	Entrega ticket de atención a menos del 95% de pacientes			
Toma de peso y talla del paciente	Técnico de enfermería	Toma el peso y talla adecuadamente, según la técnica estandarizada, al 100% de los pacientes	Toma el peso y talla adecuadamente, según la técnica estandarizada, entre el 95 y 99% de los pacientes	Toma el peso y talla adecuadamente, según la técnica estandarizada, a menos del 95% de los pacientes			
Hora de recepción de Historia Clínica en el consultorio para continuadoras	Técnico de enfermería	La Historia Clínica de los pacientes citados del día se recepciona antes de las 8:00 am en más del 95% de los pacientes citados	La Historia Clínica de los pacientes citados del día se recepciona antes de las 8:00 am pero sólo entre el 90% y 95% de los pacientes citados	La Historia Clínica de los pacientes citados del día se recepciona antes de las 8:00 am en menos del 90% de los pacientes citados			



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé

Hora de inicio de primera consulta	Técnico de enfermería	La primera consulta inicia igual o antes de las 8:05 am el día de la supervisión	La primera consulta inicia entre las 8:06 y 8:15 am el día de la supervisión	La primera consulta inicia después de las 8:15 am el día de la supervisión			
Saluda cordialmente y se presenta a paciente	Médico de Consultorio Externo	Saluda cordialmente y se presenta al 100% de los pacientes	Saluda cordialmente y se presenta entre el 90 y 99% de los pacientes	Saluda cordialmente y se presenta a menos del 90 % de los pacientes			
Escribe fecha y hora de atención en Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Escribe fecha y hora de atención en 100% de Historias Clínicas	Escribe fecha y hora de atención entre 95 y 99% de Historias Clínicas	Escribe fecha y hora de atención en menos de 95 % de Historias Clínicas			
Realiza anamnesis y luego lo registra en Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Realiza anamnesis y luego lo registra en el 100% de Historias Clínicas	Realiza anamnesis y luego lo registra entre el 95 y 99% de Historias Clínicas	Realiza anamnesis y luego lo registra en menos del 90% de Historias Clínicas			
Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel	Médico de Consultorio Externo	Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel en 100% de las ocasiones	Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel entre el 95 y 99% de las ocasiones	Realiza lavado de manos con clorhexidina o alcohol gel en menos del 95% de las ocasiones			
Realiza el examen físico	Médico de Consultorio Externo	Realiza el examen físico en 100% de los pacientes	Realiza el examen físico entre el 95 a 99% de los pacientes	Realiza el examen físico en menos del 95% de los pacientes			
Lavado de manos con agua y jabón	Médico de Consultorio Externo	Lavado de manos con agua y jabón en 100% de las ocasiones	Lavado de manos con agua y jabón entre el 95 y 99% de las ocasiones	Lavado de manos con agua y jabón en menos del 95% de las ocasiones			
Registra los hallazgos del examen físico en Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Registra los hallazgos del examen físico en el 100% de las Historias Clínicas	Registra los hallazgos del examen físico entre el 95% a 99% de las Historias Clínicas	Registra los hallazgos del examen físico en menos del 95% de las Historias Clínicas			



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé

Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10	Médico de Consultorio Externo	Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10 en el 100% de las ocasiones	Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10 entre el 95 y 99% de las ocasiones	Realiza el diagnóstico y escribe en la Historia Clínica el nombre de la enfermedad con el código CIE 10 en menos del 95% de las ocasiones			
Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico	Médico de Consultorio Externo	Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico el 100 % de las ocasiones	Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico entre el 95 y 99% de las ocasiones	Explica a paciente sobre su enfermedad y pronóstico en menos del 95% de las ocasiones			
Llena órdenes de laboratorio de manera correcta y adecuada	Médico de Consultorio Externo	Llena órdenes de laboratorio el 100 % de las ocasiones	Llena órdenes de laboratorio entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena órdenes de laboratorio en menos del 95% de las ocasiones			
Llena órdenes de diagnóstico por imagen de manera correcta y adecuada	Médico de Consultorio Externo	Llena órdenes de diagnóstico por imagen el 100 % de las ocasiones	Llena órdenes de diagnóstico por imagen entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena órdenes de diagnóstico por imagen en menos del 95% de las ocasiones			
Llena formato de Interconsulta de manera correcta y adecuada	Médico de Consultorio Externo	Llena formato de Interconsulta el 100 % de las ocasiones	Llena formato de Interconsulta entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena formato de Interconsulta en menos del 95% de las ocasiones			
Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica el 100 % de las ocasiones	Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica entre el 95 y 99% de las ocasiones	Establece tratamiento farmacológico y los registra en la Historia Clínica en menos del 95% de las ocasiones			



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Niño San Bartolomé

Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional	Médico de Consultorio Externo	Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional el 100 % de las ocasiones	Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena los nombres de los fármacos en la Receta Única Estandarizada con la Denominación Común Internacional en menos del 95% de las ocasiones			
Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas	Médico de Consultorio Externo	Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas el 100 % de las ocasiones	Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas entre el 95 y 99% de las ocasiones	Explica el tratamiento farmacológico al paciente y aclara sus dudas en menos del 95% de las ocasiones			
Entrega formatos de órdenes y receta al paciente	Médico de Consultorio Externo	Entrega formatos de órdenes y receta al paciente el 100 % de las ocasiones	Entrega formatos de órdenes y receta al paciente entre el 95 y 99% de las ocasiones	Entrega formatos de órdenes y receta al paciente en menos del 95% de las ocasiones			
Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS	Médico de Consultorio Externo	Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS el 100 % de las ocasiones	Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena el Formato Único de Atención (FUA), el diagnóstico, los exámenes auxiliares, procedimientos y tratamientos cubiertos por el SIS en menos del 95% de las ocasiones			
Da últimas recomendaciones y se despide del paciente	Médico de Consultorio Externo	Da últimas recomendaciones y se despide del paciente el 100 % de las ocasiones	Da últimas recomendaciones y se despide del paciente entre el 95 y 99% de las ocasiones	Da últimas recomendaciones y se despide del paciente en menos del 95% de las ocasiones			



PERU

Ministerio de
SaludHospital Nacional Docente
Madre Ntra San Bartolomé

Sella y firma Historia Clínica	Médico de Consultorio Externo	Sella y firma Historia Clínica el 100 % de las ocasiones	Sella y firma Historia Clínica entre el 95 y 99% de las ocasiones	Sella y firma Historia Clínica en menos del 95% de las ocasiones			
Llena registro diario de atención u Hoja HISS	Médico de Consultorio Externo	Llena registro diario de atención u Hoja HISS el 100 % de las ocasiones	Llena registro diario de atención u Hoja HISS entre el 95 y 99% de las ocasiones	Llena registro diario de atención u Hoja HISS en menos del 95% de las ocasiones			
Recibe Formato Único de Atención	Técnico administrativo de admisión	Recibe Formato Único de Atención el 100 % de las ocasiones	Recibe Formato Único de Atención entre el 95 y 99% de las ocasiones	Recibe Formato Único de Atención en menos del 95% de las ocasiones			
MONITOREO DE RECURSOS							
El médico se encuentra en consulta externa y/o se le ubica en la Institución porque comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada		El médico se encuentra en consulta externa y/o se le ubica en la Institución porque comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada		El médico no se encuentra en consulta externa y/o no se le ubica en la Institución porque no comunica al Jefe de Servicio o Técnica de Enfermería donde se traslada			
La técnica de enfermería se encuentra en su puesto de trabajo o comunica al médico de consulta externa donde se traslada		La técnica de enfermería se encuentra en su puesto de trabajo o comunica al médico de consulta externa donde se traslada		La técnica de enfermería no se encuentra en su puesto de trabajo o no comunica al médico de consulta externa donde se traslada			
El listado de equipos e instrumental corresponden al inventario del consultorio		El listado de equipos e instrumental corresponde al inventario del consultorio		El listado de equipos e instrumental no corresponde al inventario del consultorio			
Los ambientes se encuentran limpios y desinfectados		Los ambientes se encuentran limpios y desinfectados		Los ambientes no se encuentran limpios y desinfectados			



Lima, 11 de Marzo del 2014.

Memorando N° 279 -OEPE-HONADOMANI-SB-2014.

A : Dr. Julio César Vargas Otero.
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del HONADOMANI-SB.

ASUNTO : Solicita Aprobación con R.D. de la Directiva Administrativa para el Monitoreo y Supervisión de las Unidades Productora de Servicios de Salud del HONADOMANI "SAN BARTOLOME"

Tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarla y a su vez solicitarle la proyección de la aprobación de la Directiva Administrativa, "Directiva Administrativa para el Monitoreo y Supervisión de las Unidades Productoras de Servicios de Salud del HONADOMANI "SAN BARTOLOME", para su posterior difusión e implementación.

Esto contribuirá a la mejora de procesos de los Servicios de Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, a fin de brindar una atención de calidad a los usuarios de la Institución con eficiencia, así como nos servirá como herramienta para la planificación y Control, a fin de tomar decisiones estratégicas de mejora en base a los resultados obtenidos.

Por tal motivo, en cumplimiento del marco normativo envío la Directiva en referencia, para su proyección de la Resolución Directoral.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

SSC/GRDR/ROC.
C.c. Archivo

