

PRESENTACION

La Dirección General y el Equipo de Acreditación del INCN, comprometidos con promover el mejoramiento continuo en la calidad de servicios institucionales, han impulsado la reconfiguración del Equipo de Autoevaluadores, el mismo que se formaliza con Resolución Directoral N° 162-2015-INCN/DG.

En ese sentido, saludamos a todos los trabajadores y ponemos de manifiesto nuestra intención de trabajar colectivamente con el propósito de evaluar los diferentes procesos que en el INCN se viene desarrollando, para detectar los nudos críticos y promover la implementación de los proyectos de mejora continua.

Invocamos a los directores ejecutivos, jefes de departamentos, oficinas, unidades y servicios, su participación y colaboración activa con los Evaluadores Internos quienes pasaran por las diferentes unidades orgánicas a requerir información relacionada con su labor.

Finalmente, les solicitamos brindar las facilidades del caso.

Dirección General
Equipo de Acreditación

¿Qué es Acreditación?

Es un proceso de evaluación periódica, basado en la comparación de desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar. Este proceso está orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

Comprende dos fases: Autoevaluación y Evaluación Externa.

Marco normativo:

- Ley N° 26842 – Ley General de Salud
- R.M. N° 456-2007/MINSA, del 04 de junio 2007, aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- R.M. N° 914 -2010/MINSA aprobó la Norma Técnica 021 –MINSA/DGSPv.02 “categoría de establecimiento del sector salud”.
- R.D. N° 162-2015-INCN/DG, conforma el Equipo de Autoevaluadores del INCN.
- R.M. N°491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud, categoría III-2.
- R.M. N° 270-2009/MINSA que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación del Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

¿Qué es la Autoevaluación?

Es una fase inicial obligatoria de evaluación del proceso de acreditación, en la cual los establecimientos de salud, cuentan con un equipo institucional de evaluadores internos previamente formados. El equipo hace uso del Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo y realizan una evaluación interna para determinar su nivel de cumplimiento e identificar sus fortalezas y áreas susceptibles de mejoramiento.

¿Quiénes son los evaluadores internos?

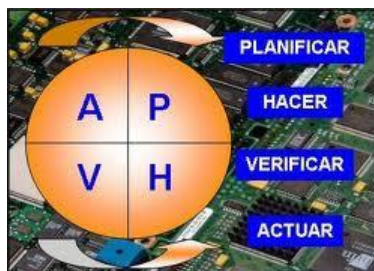
Los evaluadores internos son médicos, profesionales de la salud y/o técnicos, asistenciales y administrativos del INCN que, para asumir dicha función son capacitados y autorizados para ejecutar la tarea en coordinación con los responsables de las diferentes unidades orgánicas.

Competencias de un Evaluador

Responsabilidades	Competencias específicas	Capacidades
Realiza acciones de evaluación	Aplica técnicas de evaluación y auditoria en instituciones hospitalarias y del primer nivel de atención	• Interpreta el objetivo y el alcance de la evaluación de los macroprocesos • Relaciona los estándares con los criterios de evaluación y las referencias normativas • Identifica posibles fuentes auditables según criterios objetivos
Identifica acciones de mejoramiento continuo	Maneja metodologías de mejoramiento continuo con enfoque de procesos	• Define las acciones de mejora de acuerdo con la evaluación (sólo evaluadores internos)
Sistematiza y precisa los hallazgos, las recomendaciones y la opinión de la calificación	Maneja sistemas informáticos, aplica conocimientos y maneja temas de gestión hospitalaria y del primer nivel de atención.	• Identifica problemas • Tiene un sentido ético alto y cuenta con habilidades para la sistematización y síntesis.
Emite un Informe Técnico de carácter institucional	Recopila, clasifica y ordena la información obtenida.	• Resume hallazgos en base a evidencias objetivas • Sustenta las observaciones formuladas. • Elabora informes cualitativos y/o cuantitativos.

¿Por qué es importante la Autoevaluación?

Nos ayuda a identificar los nudos críticos y motiva a la implementación de estrategias de mejora continua de la calidad de atención y el desarrollo armónico de los procesos y procedimientos de los servicios institucionales.



Metodología PHVA

¿Qué técnicas se podrán utilizar?

- a) **Verificación/Revisión de documentos:** Requerir a las unidades orgánicas las facilidades para acceder a su información y analizar los registros e informes, mapa de procesos, etc.
- b) **Observación:** Permite seguir la manera cómo el personal se desenvuelve en la práctica. Se observa a las personas y al entorno.
- c) **Entrevista:** Permite tomar información de la fuente directa para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de acreditación.
- d) **Muestreo:** Permite definir una población susceptible de estudio, cuyas propiedades y resultados van a ser generalizados o extrapolados a toda la población accesible.
- e) **Encuesta:** Permite recoger información básica y opiniones acerca de los problemas sentidos o percibidos con respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación.

- f) **Auditoría:** Examen que determina y señala hasta qué punto una situación, proceso o comportamiento se atiene a las normas o criterios preestablecidos.

¿Qué esperamos alcanzar?

- ✓ Que nuestro establecimiento cumpla con los requisitos mínimos de calidad para la acreditación (estándares).
- ✓ Que el personal del INCN se interese y se motive para mejorar continuamente la calidad de sus servicios.
- ✓ Que los pacientes salgan satisfechos con la atención de salud recibida.
- ✓ Que nuestro establecimiento solucione mejor las necesidades de salud de la población.

¿Qué beneficios nos trae?

Para los usuarios/as

- ✓ Atención rápida e integral
- ✓ Mayor seguridad y menores riesgos
- ✓ Mejor solución de sus problemas
- ✓ Trato amable y respetuoso
- ✓ Mayor información

Para el personal del INCN

- ✓ Mejora la autorrealización
- ✓ Tiene la oportunidad de participar en la implementación de la mejora continua.
- ✓ Fortalece la imagen y credibilidad ante la población.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Ciencias Neurológicas



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS

AUTOEVALUACIÓN EN EL MARCO DE LA ACREDITACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD 2015



EQUIPO DE ACREDITACIÓN y EQUIPO DE AUTOEVALUADORES DEL INCN

LIMA- PERU