



404 - 999 HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA

# IFORME ANUAL DE GESTIÓN - 2019



Cajamarca – Perú

*"Nuestra Atención, con Calidad y Buen trato"*

## HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA

### INFORME DE GESTIÓN 2019

DRA. DORIS ELIZABETH ZELADA CHAVARRY,  
DIRECTORA GENERAL

DR. JOSE RONCAL NARVAEZ  
Sub Director Médico

LIC. ADM. LUIS ALBERTO MURO BRENIS  
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Administración

CPCC. MARIELA SANCHEZ UCEDA  
Jefa de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

DR. ENRIQUE MARROQUÍN OSORIO  
Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental

LIC. ENF. LILA BERTHA BARDALES LOPEZ DE VALLEJOS  
Jefa de la Oficina de Seguros

DRA. ANA PEREZ SALAZAR  
Jefa Oficina de Gestión de la Calidad

ING. JULIO CARLOS HUAMAN PEREGRINO  
Jefe de la Oficina de Estadística e Informática

ABOG. JOSE MANUEL ENRIQUE CORREA DIAZ  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

CPC. ESTHER HUACCHA ABANTO  
Jefa de Oficina de Logística

CPC. OSMER AZAÑERO PEREZ  
Jefe de Oficina de Economía

ABOG. MARCO RODRIGUEZ GALLARDO  
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

DR. EDUARDO NICOLAS CEDANO SANTIAGO  
Jefe del Departamento de Medicina

DR. EMERSON CARLOMAGNO SÁNCHEZ CHÁVEZ  
Jefe del Departamento de Cirugía

DR. VICTOR CAMPOS TEJADA  
Jefe del Departamento de Pediatría



*"Año de la Universalización de la Salud"*

DR. JORGE LUIS MEJIA TORRES  
Jefe del Departamento de Gineco Obstetricia

DRA. MARITZA CACHAY RAMIREZ  
Jefa del Departamento de Área Crítica y Emergencia

DR. JOSÉ FERREL GERMÁN  
Jefe del Departamento de Centro Quirúrgico

DR. MARTIN TAPIA SALDAÑA  
Jefe del Departamento de Diagnóstico por Imágenes

DR. CARLOS ALBERTO MONETRO LEON  
Jefe del Departamento de Apoyo al Tratamiento

MG. ESP. CD. FELIPR MACAVILCA CAYAO  
Jefe del Departamento de Odontoestomatología

DR. LUIS SANCHEZ GARCIA  
Jefe del Departamento de Anatomía Patológica y Banco de sangre

DR. NICOLÁS LÓPEZ CHEGNE  
Jefe del Servicio de Laboratorio Clínico



## INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	5
<b>I. DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA</b> .....	6
<b>II. PERIODO</b> .....	6
<b>III. BASE LEGAL</b> .....	6
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA</b> .....	6
4.1. ORGANIZACIÓN .....	7
4.2. METAS Y LOGROS .....	11
4.2.1. LOGROS RELACIONADOS A LA GESTIÓN .....	11
4.2.1.1. Consejo Regional de Salud .....	11
4.2.1.2. Oficina Ejecutiva de Administración .....	19
4.2.1.3. Epidemiología y Salud Ambiental.....	19
4.2.1.4. Gestión de la Calidad.....	20
4.2.1.5. Financiamiento e Inversión en Salud.....	21
4.2.1.6. Recursos Humanos.....	22
4.2.1.7. Sistemas de Información.....	23
4.2.1.8. Asesoría Jurídica.....	23
4.2.1.9. Oficina de Comunicaciones.....	23
4.2.2. LOGROS RELACIONADOS A LA PRESTACIÓN DE SALUD .....	25
4.2.2.1. Logros relacionados al cumplimiento de Objetivos Estratégicos.....	25
<b>V. PRINCIPALES CONVENIOS</b> .....	41
5.1. Convenios Educativos.....	41
5.2. Otros Convenios.....	41
<b>VI. PRINCIPALES PROYECTOS</b> .....	42
6.1. Cartera de Inversiones del HRDC .....	42
6.2. Proyectos Aprobados .....	44
<b>VII. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA GESTIÓN</b> .....	49
<b>VIII. CONCLUSIONES</b> .....	50
8.1. Relacionados a la Gestión .....	50
8.2. Relacionados a la Prestación.....	52
<b>IX. AGENDA PENDIENTE 2020</b> .....	56
9.1. Relacionados a la Gestión.....	56
9.2. Relacionados a la Prestación .....	57



## PRESENTACIÓN

El Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC), es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, depende administrativa, funcional y presupuestalmente del Gobierno Regional Cajamarca y normativamente del Ministerio de Salud, desarrolla actividades de prevención, recuperación y rehabilitación, así como docencia e investigación.

El HRDC es el hospital referencial de mayor complejidad de la Región Cajamarca de categoría II-2, que brinda atención sanitaria integral, especializada, con calidad, buen trato, mínimos tiempos de espera, comprometidos con la equidad e interculturalidad, cuidado del medio ambiente y articulado a los flujos de atención de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

El HRDC no tiene población asignada, se atiende a la población referida de las 13 provincias del Departamento de Cajamarca, lo que equivale a una población referencial o población objetivo de 1, 341,012 habitantes. Además, se recibe pacientes de la Libertad, de parte de Amazonas (Balsas, Chachapoyas) y otros departamentos del Perú.



El HRDC mantiene una política por el avance científico-técnico, el cuidado del entorno, el trabajo intersectorial, propiciando un contexto laboral interno con alta identidad, motivación y satisfacción de sus trabajadores. Además, este nosocomio se encuentra en permanente innovación y buscando implementar nuevos modelos de gestión, de atención y de financiamiento para servir cada día mejor a su población objetivo. Para el año 2019 aspiramos ser un hospital referencial de Alta Complejidad, acreditado para brindar una atención de salud integral, altamente especializada y de calidad a la población de Cajamarca, con pleno respeto a los derechos de sus usuarios, gestionando y optimizando los recursos necesarios con liderazgo social, académico y científico.

Los objetivos de nuestro actual Plan Estratégico Institucional son: Controlar y mitigar las enfermedades de atención especializada, implementar la gestión por resultados en gestión clínica, mejorar al 85% el nivel de aceptabilidad de los servicios hospitalarios, optimizar las atenciones especializadas por el presupuesto por resultados, fortalecer competencias y desarrollar relaciones armónicas del personal, mejorar la gestión comunicacional y toma de decisiones en gestión hospitalaria y fortalecer la gestión de vigilancia, prevención y control de riesgos y daños a la salud de las personas y medio ambiente del hospital.

La actual Gestión está liderada por su Directora General, Dra. Doris Elizabeth Zelada Chavarry., designada con Resolución Regional Sectorial N° 004-2019-GR.CAJ/DRS-OE.GB.RRHH de fecha 07 de enero del 2019 y ratificada en el cargo según Resolución Regional Sectorial N° 071-2019-GR.CAJ/DRS-OE.GB.RRHH, de fecha 22 de enero del 2019, quién junto a un grupo de profesionales se ha consolidado como un Equipo de Gestión de Alto Rendimiento. El equipo de Gestión Institucional, con el objetivo de cumplir con la visión y misión institucional, en el presente año asumió muchos retos y desafíos, que nos ha brindado la posibilidad de realizar acciones rápidas buscando ser cada vez más eficiente, logrando corregir errores, superar obstáculos de manera adecuada, mejorar y automatizar procesos; pero aún existen grandes retos, relacionados a tiempo de espera, aumentar la satisfacción del usuario, mejorar la infraestructura, dotar de equipamiento con tecnología, mantenimiento de los equipos existentes e implementar una política de incentivos al personal que labora en nuestra institución.

## I. DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA

Según el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – RENIPRESS, la denominación del Establecimiento es HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA, con categoría II-2.

## II. PERIODO

El presente informe corresponde al año fiscal 2019.

## III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27783 de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867 Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Resolución Directoral N° 113-2015-GR-CAJ-DRSD/HRC, aprueba el Plan Estratégico Institucional del Hospital Regional de Cajamarca 2016-2018.
- Ordenanza Regional N° 016-2010-GR.CAJ-CR, aprueba "El Plan de Desarrollo Regional Concertado: Cajamarca 2021".
- Ordenanza Regional N° 001-2015-GR.CAJ-CR, aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cajamarca".
- Ordenanza Regional N° 007-2010-GRCAJ-CR, aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Regional de Cajamarca".
- Ordenanza Regional N° 05-2015-GR.CAJ-CR, aprueba el "Nuevo Modelo de Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Estrategias del Gobierno Regional de Cajamarca, Periodo: 2015 – 2018".
- Resolución Regional Sectorial N°1316-2016-GR-CAJ/DRS-OEPE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional DIRESA CAJAMARCA, 2015-2018.
- Resolución Directoral N° 456 -2017-GR.CAJ-DRS/HRC-DG, que aprueba "Lineamientos Estratégicos del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2017-2019".
- Resolución Ejecutiva Regional N° 484-2017-GR.CAJ/Gr, que aprueba la Actualización del Plan Estratégico Institucional PEI 2028-2020 del Gobierno Regional de Cajamarca.
- Resolución Ejecutiva Regional N° 238-2028-GR.CAJ/GR, que aprueba El Plan Operativo Institucional 2019 del Gobierno Regional de Cajamarca.
- Resolución Directoral N° 569-2018-GR-CAJ-DRDS/HRDC que aprueba el Plan Operativo Institucional 2019 del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA

El Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC), es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, depende administrativa, funcional y presupuestalmente del Gobierno Regional Cajamarca y normativamente del Ministerio



de Salud, desarrolla actividades de prevención, recuperación y rehabilitación, así como docencia e investigación.

El HRDC es el hospital referencial de mayor complejidad de la Región Cajamarca de categoría II-2, que brinda atención sanitaria integral, especializada, con calidad, buen trato, mínimos tiempos de espera, comprometidos con la equidad e interculturalidad, cuidado del medio ambiente y articulado a los flujos de atención de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca.

El HRDC no tiene población asignada, se atiende a población referida de las 13 provincias del Departamento de Cajamarca, lo que equivale a una población referencial o población objetivo de 1, 341,012 habitantes. Además, se recibe pacientes de la Libertad, de parte de Amazonas (Balsas, Chachapoyas) y otros departamentos del Perú.

El HRDC mantiene una política por el avance científico-técnico, el cuidado del entorno, el trabajo intersectorial, propiciando un contexto laboral interno con alta identidad, motivación y satisfacción de sus trabajadores. Además, este nosocomio se encuentra en permanente innovación y buscando implementar nuevos modelos de gestión, de atención y de financiamiento para servir cada día mejor a su población objetivo. Para el año 2019 aspiramos a ser un hospital referencial de Alta Complejidad, acreditado para brindar una atención de salud integral, altamente especializada y de calidad a la población de Cajamarca, con pleno respeto a los derechos de sus usuarios, gestionando y optimizando los recursos necesarios con liderazgo social, académico y científico.



#### 4.1. ORGANIZACIÓN

Estructura Orgánica: Los órganos y unidades orgánicas que conforman el Hospital, son los siguientes:

##### ÓRGANO DE DIRECCIÓN

- Dirección General

##### ÓRGANO DE CONTROL

- Oficina de Control Institucional

##### ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental
- Oficina de Gestión de la Calidad

##### ÓRGANOS DE APOYO

- Oficina Ejecutiva de Administración
  - Oficina de Personal
  - Oficina de Economía
  - Oficina de Logística
  - Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento
  - Oficina de Gestión Tecnológica Hospitalaria
- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- Oficina de Estadística e Informática
- Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación

- Oficina de Seguros

#### ÓRGANOS DE LÍNEA

- Departamento de Medicina
  - Servicio de Medicina I
  - Servicio de Medicina II
  - Servicio de Medicina III
- Departamento de Cirugía
  - Servicio de Cirugía I
  - Servicio de Cirugía II
  - Servicio de Cirugía III
- Departamento de Pediatría
  - Servicio de Pediatría
  - Servicio de Neonatología
  - Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología
- Departamento de Gineco Obstetricia
  - Servicio de Ginecología
  - Servicio de Obstetricia
  - Servicio de Obstetrices
- Departamento de Odontología
  - Servicio de Odontología de Adultos
  - Servicio de Odontología Pediátrica
- Departamento de Enfermería
  - Servicio de Enfermería en Consulta Externa
  - Servicio de Enfermería en Hospitalización de Medicina y Especialidades
  - Servicio de Enfermería en Hospitalización de Cirugía y Especialidades
  - Servicio de Enfermería en Emergencia y Cuidados Críticos
  - Servicio de Enfermería en Hospitalización de Pediatría
  - Servicio de Enfermería en Hospitalización de Neonatología
  - Servicio de Enfermería en Hospitalización en Gineco Obstetricia
  - Servicio de Enfermería en Centro Quirúrgico
  - Servicio de Enfermería en Central de Esterilización
  - Servicio de Enfermería en Hotelería
- Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos
  - Servicio de Emergencia y Trauma Shock
  - Unidad de Cuidados Intensivos
- Departamento de Centro Quirúrgico
  - Servicio de Anestesiología y Gaseo terapia
  - Servicio de Terapia del Dolor
  - Servicio de Recuperación Post Anestésica
- Departamento de Medicina Física y Rehabilitación
  - Servicio de Terapia Física
  - Servicio de Terapia Ocupacional
- Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica
  - Servicio de Anatomía Patológica
  - Servicio de Laboratorio Clínico
  - Servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia
- Departamento de Diagnóstico por Imágenes
  - Servicio de Radiología
  - Servicio de Ecografía
  - Servicio de Tomografía



- Departamento de Apoyo al Tratamiento
  - Servicio de Nutrición y Dietética
  - Servicio Social
  - Servicio de Psicología
  - Servicio de Farmacia





## 4.2. METAS Y LOGROS.

### 4.2.1. LOGROS RELACIONADOS A LA GESTIÓN

#### 4.2.1.1. Consejo Regional de Salud

Tomando en cuenta los problemas más álgidos vinculados a la salud de la población de la región, el Hospital Regional Docente de Cajamarca como parte integrante del Consejo Regional de Salud, participa de los lineamientos de política de salud del presente Consejo:

##### a) **Desnutrición Crónica en niñas y niños menores de cinco años**

- El Hospital Regional Docente de Cajamarca se unió a la estrategia Mundial para la alimentación del lactante y el niño pequeño, cuyo objetivo es mejorar a través de una alimentación óptima el estado nutricional, el crecimiento y desarrollo, la salud y de esa manera la supervivencia de los lactantes y de los niños pequeños, se apoya en nuestra institución a la lactancia materna exclusiva, seguida de alimentación oportuna, adecuada, segura y apropiada mientras continúa el amamantamiento por más de dos años, también apoya la nutrición materna y el apoyo social y comunitaria. Se fortalece la estrategia de Iniciativa Hospital Amigo de los Niños (IHAN), reenfocando al Comité de Lactancia Materna de nuestro hospital; emitiendo la Resolución Directoral N° 356-2019 con fecha 25 de junio del 2019; encontrándose operativa y en funciones los siete miembros del comité presidido por el Dr. Víctor Campos Tejada, y el Lactario Institucional también con Resolución Directoral N° 356-2019 presidido por Lic. Pilar Vergara y dos miembros más.
- En el mes de junio se realizó un curso de 20 horas de teoría incluidas 3 horas de práctica, con la participación de profesionales de los diferentes servicios de atención materno e infantil, con la finalidad de promocionar y proteger la lactancia materna y contribuir a que nuestro hospital certifique como un hospital amigo de la madre, la niña y el niño.
- Fortalecimiento del contacto piel a piel inmediatamente después del nacimiento y que esté en contacto continuo por lo menos una hora, a no ser que hubiera razones medicamente justificadas para retrasar el contacto y esta práctica trae múltiples ventajas con beneficios añadidos de seguridad, calor y lactancia a demanda; el riesgo de infección es menor cuando los bebés se quedan con su madre.
- En el año 2019 se controló al 71% de los recién nacidos de alto riesgo (49 de 69) y se atendieron 1193 niños con CRED completo de los cuales 37 (3.10%) niños tuvieron anemia y 93 (7.80%) con déficit del desarrollo. De los 37 niños con anemia, se recuperaron 15 haciendo un 40.54% de niños recuperados de anemia.

##### b) **Prevención y control de la Mortalidad Materna y Perinatal**

- Fortalecimiento constante de las competencias del personal que labora en el servicio de gineco-obstetricia.
- Fortalecimiento de los procesos en el manejo de los códigos: rojo, azul y amarillo como estrategia de disminuir la Muerte Materna.
- Comité de Prevención de Mortalidad Materna Operativo que analiza la salud materna y propone acciones para evitar muertes maternas.



- 100% de casos de muerte materna con auditoría de caso (03 muertes maternas directas por Shock hipovolémico con hemorragia puerperal, pre eclampsia severa con shock neurogénico y shock cardiogénico).
- 116 muertes maternas evitadas, siendo la hipertensión en el embarazo la principal causa de morbilidad.

#### 4.2.1.2. Oficina Ejecutiva de Administración

Entre los logros más resaltantes son los siguientes:

- Pago de deuda de los locadores y proveedores de los años 2016, 2017 y 2018, que aproximadamente fue más de dos millones de soles, según como se establece en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	AÑO	MONTO
LOCADORES DE SERVICIOS	2018	1,335,741.57
LOCADORES DE SERVICIOS	2017	29,260.00
PROVEEDORES	2018	557,554.69
PROVEEDORES	2017	72,354.48
PROVEEDORES	2016	241,000.00
<b>TOTAL DEUDAS</b>		<b>2,235,910.74</b>



Se puso en operatividad la ambulancia adquirida en el año 2018, con la documentación debidamente saneada.

- Se redujo los montos de las prestaciones del personal de vigilancia, que percibían montos iguales y superiores al personal asistencial, que es la razón de ser de la entidad.
- Se aprobaron documentos internos para ordenar los procedimientos administrativos, tanto en personal como en logística.
- Se minimizó el uso desmedido de los recursos captados en caja central, solo se autoriza en ciertas ocasiones en las salidas de emergencia por referencias.
- Se recuperó recursos de caja central que adeudaban trabajadores desde el año 2011.
- Se realizaron pagos de deuda social al personal, en cantidad mayor que años anteriores (25 y 30 años, CTS, y otros.)
- Se están tomando acciones para procesos disciplinarios en infracciones que incurren el personal

Como Oficina Ejecutiva de Administración se tiene bajo responsabilidad 05 oficinas administrativas (Personal, Economía, Logística, Servicios Generales y Mantenimiento y Gestión Tecnológica y Hospitalaria) y un área administrativa (Control Patrimonial) en las que se ejercen las siguientes acciones: la Disposición, Dirección, Coordinación, Seguimiento, Monitoreo y Ejecución de las actividades administrativas para mejorar la gestión de cada una de las unidades orgánicas conformantes de la citada oficina ejecutiva, las mismas que son la siguientes:

**a) Oficina de Personal**

**Área de Remuneraciones:**

- Inclusión de 121 nuevas PEAS CAS en los sistemas informáticos INFORHUS y AIRHSP.
- Se elaboró los contratos CAS, Suplencias y Reemplazos en su totalidad a diciembre del 2019
- Se canceló el 99% de la deuda social que se tenía con los beneficiarios, a partir de setiembre del 2013 a septiembre del 2019 por CTS, Vacaciones Truncas, 25 y 30 años, sepelio y luto.
- Se consiguió subir al Aplicativo Informático de recursos Humanos del Sector Público (AIRHSP) a 36 PEAS con sus respectivos montos para que puedan percibir el bono por especialidad.
- 100% de los montos por Responsabilidad Jefatural incluidos en el AIRHPS.
- Se concluyó al 100% la emisión de resoluciones de reconocimiento de beneficios sociales.
- Cancelación oportuna de Planillas de pago del personal nombrado, contratado, pensionistas, CAS, Bonos por Desempeño -2018 y 2019, vacaciones truncas de años anteriores y del presente año; así como de 25 y 30 años.



**Área de Registro y Control de Asistencia Personal:**

- Disminución de las faltas y tardanzas debido a un correcto registro de control y asistencia.
- Se agilizaron los trámites ante ESSALUD para la devolución de su reintegro de remuneración por licencias de enfermedad u otros.
  - Reducción en la evasión del personal de sus servicios y de la institución, mediante las visitas inopinadas a los diferentes servicios y áreas de trabajo.
  - Pagos oportunos al personal destacado

**Área de Escalafón y Legajo:**

- Se despacharon oportunamente la documentación solicitada por las diferentes áreas u oficinas de manera adecuada y eficaz.

**Área de Capacitación:**

- Cumplimiento de Plan de Desarrollo de las Personas
- Se realizó el informe de evaluación del desempeño y de clima laboral
- Se realizaron capacitaciones en técnicas de trabajo en equipo, liderazgo y otros que unificaron las áreas y oficinas de nuestra institución.
- Se programaron talleres de liderazgo, trabajo en equipo, motivación y coaching en coordinación con el servicio de psicología.
- Se programó capacitaciones en las áreas administrativas según roles y funciones de desempeño de los trabajadores.

**Área de Bienestar Social de Personal:**

- Se distribuyó al 20% de personal en las Áreas y/o Oficinas de acuerdo a su Perfil Profesional, Experiencia y conocimientos Técnicos y Profesionales.

- Ubicación en áreas estratégicas para brindar un buen trato al personal trabajador y a nuestros usuarios externos, y hacer efectiva su habilidad y criterio propio para dar solución a las dificultades que se presentan a diario relacionado con sus funciones.
- Participación del personal en actividades recreativas y culturales programadas por la institución.

#### Área de Constancias de Pago:

- Se elaboró 68 constancias de pago para el personal que cumple 25, 30 años de servicios, así como para sepelio y luto, CTS y otros que solicitaron los trabajadores para solicitar su pago correspondiente.
- Se Tramitaron oportunamente la información que solicita la Oficina de Asesoría Jurídica y Secretaría Técnica.
- Se archivaron de forma ordenada, mensual y anual las planillas de haberes respectivamente empastadas.
- Se entregaron las boletas de pago con el registro de su firma en la planilla de pago según corresponda por trabajador en forma eficiente y eficaz.

#### b) Oficina de Economía:

Mejora en el tiempo de atención en caja central, disminución de la formación de colas para pago, remodelación de la Unidad de Tesorería e integración Contable y Jefatura. Recuperación de pagos pendientes de pago a caja central de años anteriores. Emisión y facturación de prestaciones de pacientes de SALUDPOL atendidos en los años 2016-2017 pendientes de pago al 2019.

- Presentación oportuna de información a solicitud de las diferentes entidades fiscalizadoras.
- Mejora en la facturación y cobro de prestaciones brindadas a SOAT y SALUDPOL.
- Pago oportuno a proveedores y trabajadores, mediante CCI, reduciendo un 95% giro con cheques.
- Implementación de procedimientos para flexibilizar el flujo de documentación de pagos (coordinación entre áreas) incluyendo el registro de devengado.
- Regularización de la contabilización de ingresos y gastos trazados, como a la vez, la solicitud a todas las áreas con incidencia económica que remitan información para la conciliación correspondiente.

#### c) Oficina de Logística:

- Elaboración del Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios Menores a 8 UIT.
- Elaboración del Procedimiento sobre las ampliaciones de plazo en la Adquisición de Bienes y Servicios.
- Elaboración de Directiva para Miembros del Control de Selección.
- Se promovió la realización de inventarios del Almacén Especializado.
- Se elaboró el informe de almacén para la baja de medicamentos e insumos de los últimos 10 años aproximadamente.
- Se convocaron todos los procedimientos de selección del Plan de Equipamiento y Mantenimiento.
- Mediante el método de comparación de precios se logró ejecutar el presupuesto del Convenio Belga, que no se convocaba desde el año 2017.

"Año de la Universalización de la Salud"

- Se redujeron los plazos para la realización de los estudios de mercado para compras menores de 8 UIT, entre 8 a 15 días, plazos que no estaban establecidos.
- Se ejecutaron los reconocimientos de deudas de años 2016, 2017 y 2018, de Locadores y Proveedores.
- Se convocaron cincuenta y tres (53) procedimientos de selección por un monto de **S/. 13, 033,046.63**, de los cuales se adjudicaron cuarenta y cuatro (44) por un monto de **S/. 8, 097,965.16**, es decir se logró un 83% de ejecución.
- De los cuarenta y cuatro (44) procedimientos de selección convocados por un valor estimado de **S/. 10, 109,208.76**, adjudicándose por el importe de **S/. 8, 097,965.16**, generándose un ahorro a la entidad de **S/. 2, 011,394.31**, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

TIPO DE PROCESO	Nro. Procesos Adjudicados	Valor Estimado Convocado	Valor Adjudicado	Ahorro
ADJ. SIMPLIF.	27	S/.4,425,878.31	3,832,480.20	S/.593,398.11
SUB. INVERSA ELECTRONICA	2	870,270.47	544,900.00	S/.325,370.47
LIC. PUBLICA	5	S/.3,794,270.47	2,722,480.00	S/.1,071,790.47
ACUERDO MARCO	1	S/.115,399.22	101,545.34	S/.13,853.88
CONTRATACIONES DIRECTAS - EXO	7	S/.803,607.00	802,559.62	S/.1,047.38
COMPARACION DE PRECIOS	2	99,934.00	94,000.00	S/.5,934.00
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>S/.10,109,208.76</b>	<b>S/.8,097,965.16</b>	<b>S/.2,011,394.31</b>



**d) Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento:**

**Mantenimiento Electromecánico:**

- Se re potenció la ambulancia para el HRDC- PLACA QL-1076.
- Se logró el traslado de pacientes a Lima y otras ciudades con un record de cero accidentes.
- Se logró mantener operativas las unidades de emergencia.
- Mantenimiento correctivo y puesto en operatividad del caldero BOILER de 100 BHP, para abastecer de vapor y agua caliente para las áreas de central de esterilización, lavandería y para todo el Nosocomio.
- Repotenciación de la prensa cilíndrica y 02 lavadores del servicio de lavandería.
- Instalación de filtros de agua para la purificación de residuos contaminantes, para obtener un agua pura al 100%.
- Rectificación, soldado y empotrado de la tubería de GLP, para evitar explosiones y accidentes.
- Desmontaje y montaje de electrobombas para el agua blanda, para el mantenimiento constante de la presión de agua para el buen funcionamiento de esterilizador a vapor en central de esterilización.

"Nuestra Atención, con Calidad y Buen trato"

- Mantenimiento preventivo programado durante el año del destelizador de agua thermo scientific 26.00 A-1PH-6.3 KW para el abastecimiento de agua destilada para laboratorio.
- Se puso en funcionamiento la bomba y red contra incendio dando mantenimiento preventivo y correctivos de tableros eléctricos, motores eléctricos, sensores de humo, tablero de control, etc.
- En el mes de octubre entro en funcionamiento la caldera BOYLER, que se trajo del hospital antiguo, la cual beneficia a los servicios de lavandería y central de esterilización con el abastecimiento de vapor.
- Instalación de los filtros de los ablandadores de agua para poner en funcionamiento la producción de agua blanda y la utilización del agua del pozo tubular.
- Mantenimiento preventivo de control y monitoreo de la humedad relativa del ambiente del tomógrafo.
- Mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de calefacción controlado a una temperatura de 24 grados centígrados en el servicio de centro quirúrgico.
- Los ascensores se han mantenido operativos todo el año 2019 sin ocasionar problemas graves.
- Mantenimiento del aire acondicionado del tomógrafo y consola TAC, para su funcionamiento del tomógrafo.
- Mantenimiento correctivo y preventivo del sistema eléctrico de la lavadora industrial HAGPIEL-DOBLERG DE 55 Kg.
- Cambios de los equipos de luminaria convencionales por equipos LED para minimizar el consumo de energía eléctrica.
- Mantenimiento preventivo de 15 tableros eléctricos generales y 100 sub tableros para evitar cortes circuitos y falsos contactos.
- Cambio de pantallas sobre puestas en baldosas de los pasadizos y hall de Rayos X y sala de operaciones, para mejor iluminación.
- Cambio del 100% de las luminarias del servicio de Nutrición y Dietética, ahorrando un 70% de energía eléctrica en el indicado servicio.
- Se cambió en su totalidad los tubos fluorescentes y balastros electrónicos de las 5 salas (total 160 tubos de 36 Wts, 160 balastros electrónicos), para la buena iluminación.



#### Transportes:

- Traslado de personal administrativo con eficiencia dentro de la localidad con cero accidentes
- Construcción del nuevo módulo de Star de conductores.

#### Infraestructura:

- En lo que se refiere a carpintería, implementación de mobiliario de diferentes modelos en todos los servicios de acuerdo a necesidad y la refacción de la mayoría de butacas y sillas de consultorios externos y hospitalización.
- En lo que se refiere a albañilería, remodelación de UCI Neonatal, adecuando ambientes de acuerdo a la necesidad.
- Rampa de concreto para casa de fuerza y nuevo módulo de emergencia.
- Adecuación de ambiente para Psiquiatría.
- Llenado de 06 columnas con proyección a los talleres de Servicios Generales.

- Instalación de agua caliente y fría en el nuevo ambiente de UCI de neonatología.
- Arreglo de filtraciones de agua en el techo
- Mantenimiento y refacción de las válvulas de sensor por válvula a pedal en el servicio de Gineco Obstetricia.
- Implementación de trampa de vaus para pelador de papas.
- Pintado de fachada, emergencia, nutrición y pileta proyectado a continuar.
- Elaboración de 08 perfiles de expedientes para ambientes.
- Pintado de mobiliario de los diferentes servicios.

#### Lavandería y Costura:

- Reparación de la calandria grande marca ENGELHARDT & FORSTER N 523, se le cambió motor nuevo y fajas de rodamiento, y fajas de arrastre, también se le dio torneado de cilindro.
- Cambio de amortiguador a la lavadora marca PRIMUS de 33 Kilos serie n33F001987RR.
- Lavadora marca HAGSPIEL & DOBLER, de 55 Kilos modelo RC55, se le fijó al piso con pernos tipo tiraron de 5" pulgadas, se desmontó el tambor para el cambio de rodajes y empaquetadura, también se cambió tuberías.  
Se reparó el panel de secadora marca CISSELL, marca PRIMUSS.  
Cumplimiento de meta en el lavado de la ropa hospitalaria pese al incremento que supera los 1000 kilos diarios.  
Confección y reparación de prendas hospitalarias de los diferentes servicios del HRDC.

#### Servicios Auxiliares:

- Se realizó el baldeado de pisos quincenal en los diferentes servicios, logrando realizar trabajos en equipo.
- Se realizó la limpieza y desinfección de vidrios, paredes, mayólicas de los diferentes servicios, según actividad programada.
- Desinfección de las butacas de la sala de espera de consultorios externos de segundo nivel, sala de espera de admisión y sala de espera de banco de sangre, de acuerdo al plan de mantenimiento.
- Se realizó la señalización en el almacenamiento central de residuos sólidos hospitalarios.
- Se está realizando el reciclaje de botellas, latas y cartones disminuyendo el volumen de bio contaminados y generando ingresos económicos.
- Se redujo el peso de los residuos bio contaminados en un 50%.
- Se realizó el mantenimiento de los jardines, cultivando las plantas ornamentales con el personal del INPE.

#### Gestión de Mantenimiento:

- Se realizó la supervisión del levantamiento de las observaciones realizadas al "Servicio de Mantenimiento del Techo, Cobertura de Policarbonato-Sistema de drenaje de Quinto Piso del Hospital Regional Docente de Cajamarca". Se elaboró el informe final para la recepción del servicio.
- Se realizó la supervisión del servicio de "Mantenimiento del Módulo de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente de Cajamarca" presentando los informes respectivos de consultas del contratista, hasta la recepción y liquidación del servicio.

- Se elaboró la propuesta de ubicación para el servicio del Banco de Sangre.
  - Elaboración del Informe Técnico respecto a la asignación del terreno para la capilla y velatorio del Hospital.
  - Se elaboró los expedientes técnicos: Mejoramiento del almacén de patrimonio del HRDC, Contratación del servicio para la habilitación de los ambientes de nutrición parenteral del hospital y Habilitación de ambientes para archivos de oficina de tesorería y contabilidad.
  - Se revisó y emitió un informe respecto al expediente técnico "Mantenimiento y Ampliación del Almacén de la Farmacia del Hospital" y se elaboró una nueva propuesta de ubicación, planos de distribución y un presupuesto para la elaboración del perfil técnico y ejecución de la misma.
  - Se actualizó los planos de distribución del hospital
  - Se elaboró el informe técnico, respecto al área destinada a la Universidad Nacional de Cajamarca, para la construcción del ambiente de docencia.
  - Se elaboró la propuesta económica para el mejoramiento de la cobertura de todo el hospital.
  - Se alcanzó la sugerencia de asignación del terreno para la instalación de la planta de tratamiento de Aguas Residuales para el Hospital.
  - Se elaboró un plano de distribución para una nueva propuesta de ubicación del servicio de Nutrición Parenteral.
  - Se elaboró los planos de distribución para el servicio de Psiquiatría, ubicado en el cuarto piso, así como el metrado y requerimiento de materiales para su ejecución.
  - Se elaboró los planos de distribución para el servicio de Oftalmología.
  - Se elaboró los planos de señalización de la ruta de residuos sólidos del primer y segundo piso del hospital.
  - Se elaboró los planos de distribución y términos de referencia para acondicionamiento y ambientación para el centro de operaciones frente emergencias y desastres del HRDC.
  - Se elaboró los planos de distribución y TDR para el servicio de adecuación y preinstalación de ambiente para cabina de flujo laminar del HRDC.
- e) Oficina de Gestión Tecnológica y Hospitalaria:**
- Se puso en funcionamiento el Tomógrafo General Electric.
  - Se puso en funcionamiento el esterilizador a baja temperatura por plasma de peróxido de hidrógeno.
  - Se puso en funcionamiento el densitómetro óseo.
  - Se elaboraron las Especificaciones Técnicas y se participó en la adquisición de Equipamiento Biomédico por Decreto Supremo N° 104-219 Reposición y Equipamiento (01 Electroencefalógrafo, 06 Incubadoras Neonatales, 01 Esterilizador a Vapor, 01 Mesa Electro quirúrgica, 01 Ventilador Mecánico).
  - Se realizó el mantenimiento de equipos biomédicos por Decreto Supremo N° 104-219, (01 esterilizador a vapor, 01 esterilizador a baja temperatura, 01 equipo de Rayos X Arco en C, 01 analizador de gases arteriales y electrolitos).
  - Se elaboró los formatos para la programación del Plan de Equipamiento, Reposición y Mantenimiento de Equipos Biomédicos para el año 2020.
  - Se elaboraron las especificaciones técnicas para la adquisición de 13 Equipos Biomédicos por Fideicomiso como son: 01 generador de sellado de vasos y pinzas, 01

generador electro quirúrgico con armónicos, 01 electro bisturí coagulación con plasma de argón, 01 torre de laparoscopia con instrumentos urológicos, equipo litotriptor neumático, 01 laser holmium, 01 ecógrafo para urología, 01 equipo de Rayos X rodable arco en C, 01 microscopio quirúrgico binocular con fijador craneal, 01 colonoscopio, 01 ecógrafo oftalmológico, 01 ecógrafo doppler, 01 set de instrumental de microcirugía.

**f) Área de Control Patrimonial:**

- Se logró implementar el Área con un (01) equipo de cómputo.
- Se logró implementar el Área con un recurso humano y se le realizó la inducción correspondiente.
- Se dio a conocer a las unidades orgánicas las normas vigentes para el manejo de los movimientos de bienes patrimoniales dentro y fuera de la institución.
- Identificación de bienes, lotización, elaboración de fichas técnicas individuales, elaboración de informe técnico para donación de los mismos, según el caso.
- Toma de inventario de bienes muebles y equipamiento de la institución correspondiente al año 2019.
- Se dio inicio al uso del Sub Módulo de orden de salida en el Sistema SIGA Patrimonial.
- Actualización del Módulo SIGA Patrimonial al 100%.

**2.1.3. Epidemiología y Salud Ambiental:**

Se ha concluido con elaborar, aprobar y socializar el ASIS 2018, estando pendiente del año 2019.

- Se ha participado directamente con la prestación oportuna y adecuada de la información de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, vigilancias, notificaciones, auditoría de historias clínicas.
- Se ha realizado y se viene realizando el seguimiento de casos de Síndrome de Guillen Barre.
- Se ha realizado el oportuno transporte de muestras hacia el Laboratorio Regional de la DIRESA para su procesamiento ante el Instituto Nacional de Salud.
- Se ha mejorado los niveles de manejo de residuos sólidos y hemoderivados.
- Hemos sido objeto de felicitación por parte de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, por haber alcanzado la calificación de Avanzado en la evaluación de Prevención y Control de Infecciones a nivel de establecimiento de salud y Encuesta Mundial de la OMS 2019.
- Se ha capacitado de manera permanente al personal de salud en Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, Bioseguridad, Lavado de Manos, Manejo de Residuos, Limpieza y Desinfección.
- Se han elaborado Planes de Contingencia de Saneamiento para el Servicio de Farmacia; de la Campana Extractora del Servicio de Nutrición; Planes de Capacitaciones; Plan de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos; Reglamento del Comité de Manejo de Residuos Sólidos.
- Se encuentran operativos los Comités de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud; Manejo de Residuos Sólidos; entre otros.

#### 4.2.1.4. Gestión de la Calidad:

Al seguir los lineamientos del documento técnico sistema de gestión de calidad en salud normado por el MINSA, para el año 2019 se formula el plan de gestión de la calidad el cual fue aprobado mediante resolución directoral N° 2023-2019-GR-CAJ-DRS/HRDC-DG de fecha 17 de abril 2019. En el mencionado plan se definió como objetivo general **"Fortalecer la implementación del sistema de gestión de calidad en el Hospital Regional Docente de Cajamarca a través de herramientas, metodologías y procesos normados por los entes rectores y fiscalizadores nacionales buscando el desarrollo de una cultura de calidad acorde a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos e internos"**, estableciéndose actividades que respondían a 10 objetivos específicos, cuyo nivel de desarrollo, alcanzo un 60%, como a continuación se detalla.

CUADRO N°01. Objetivos específicos con su nivel de desarrollo ejecutado

N°	OBJETIVOS ESPECIFICOS	EJECUTADO
1	Fortalecer y posicionar la Oficina de Gestión de la Calidad	74%
2	Planificar, organizar y monitorear el cumplimiento de estándares de calidad en áreas administrativas y asistenciales	78%
3	Planificar, organizar y monitorear la implementación de estrategias de seguridad del paciente	69%
4	Planificar, organizar e implementar el proceso de auditoría de calidad	35%
5	Planificar, organizar y evaluar la experiencia del paciente y su satisfacción con el servicio recibido	80%
6	Planificar, organizar y fortalecer los mecanismos de atención al usuario y la difusión de derechos y deberes en salud	100%
7	Planificar, organizar e implementar lineamientos de humanización de los servicios de salud de HRDC	41%
8	Planificar, organizar e implementar acciones de mejora continua de los procesos hospitalarios	38%
9	Planificar y organizar la estandarización de la práctica clínica	32%
10	Planificar, organizar y monitorear las acciones de habilitación, formalización y control de la información generada en el HRDC	54%
<b>TOTAL ALCANZADO</b>		<b>60%</b>

Fuente: Matriz de evaluación PGC 2019.

En relación a las herramientas informáticas se lograron adecuar software principalmente para seguridad del paciente: Aplicativo de Rondas de Seguridad del Paciente y Sistema Electrónico de Reporte de Eventos Adversos; los mismos que requieren de mayor desarrollo.

En cuanto a normatividad elaborada, se logró adecuar el Decreto Supremo 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la atención de reclamos y denuncias en la IPRESS, UGIPRESS y IAFAS, a través de la Directiva Institucional para la gestión de reclamos; asimismo se logró construir los Lineamientos de Humanización Institucionales.

Respecto a las campañas organizadas se llevaron a cabo 03: Manos Seguras por el día Internacional de la Higiene de manos, Humanización por el Día Mundial de la Salud y el

Buen Trato al Paciente, y Difusión de Derechos y Deberes en Salud en el marco de la semana de la Calidad Institucional.

#### 4.2.1.5. Financiamiento de Inversión en Salud

##### a) Adquisición de activos no financieros

- El HRDC, tuvo un PIA de cuarenta y seis millones ciento treinta y ocho mil veinticuatro con 00/100 soles (S/. 46,138,024.00), de los cuales el 29% estuvo destinado al Programa Salud Materno Neonatal, 10% al Programa reducción de la mortalidad por emergencias y urgencias médicas y un 29% a APNOP, principalmente.
- En cuanto al PIM, fue de Ochenta y dos millones doscientos veintiséis mil novecientos siete con 00/100 soles (S/. 82,226,907.00), de los cuales el 23% va destinado al Programa de Salud Materno Neonatal, 7% al Programa Articulado Nutricional, un 31% a APNOP y otros.
- De la asignación presupuestal que se tuvo durante el año 2019, se ejecutó el monto de 94.97%, que represente Sesenta y ocho millones noventa y dos mil ciento setenta y uno con 78/100 soles (S/. 78,092,171.78)
- En cuanto a la ejecución por genérica de gasto, de la 2.1. Personal y Obligaciones sociales, se ejecutó el 99.97%, 2.2. Pensiones y otras prestaciones sociales también el 100%, de 2.3. Bienes y Servicios se ejecutó el 90.65%, 2.5. Otros Gastos el 70.21% y el 2.6. Adquisición de activos no financieros el 69.82%,  
En cuanto a la Ejecución de los recursos por fuente de financiamiento, de los Recursos Ordinarios se ejecutó el 95.38%, de Recursos Directamente Recaudados el 90.94% y de Donaciones y Transferencias el 94.31%.

##### b) Ejecución de Inversión

- Ejecución Decreto Supremo 106-2019/EF-Plan de Equipamiento 2019 Hospital Regional Docente de Cajamarca
- En el año 2019 se asignó recursos por un monto de DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS Y 00/100 SOLES (S/. 2,293,800.00) a la Unidad Ejecutora 404-999 Región Cajamarca –Hospital Cajamarca por medio del Decreto Supremo 106-2019/EF, para la adquisición de equipamiento nuevo ejecutado mediante la Inversión con código único 2437738, en el Marco de la Ejecución de Planes de Equipamiento de Establecimientos de Salud 2019-2021 por el Ministerio de Salud, aprobada con Resolución Ministerial N°172-2019/MINSA; dicha inversión corresponde a la adquisición de 10 equipos: 01 esterilizador a vapor para la Unidad de Central de Esterilización, 01 electroencefalógrafo para el servicio de Neurología, 01 Ventilador Volumétrico para la Unidad de Cuidados Intensivos, 01 mesa de operaciones para Centro Quirúrgico y 06 incubadoras para la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.
- Se tiene instalado y en funcionamiento 09 equipos en los servicios de Neurología, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, Centro Quirúrgico y Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, llegando a un avance de ejecución de 64% al mes de diciembre del 2019 según seguimiento de ejecución presupuestal hasta la fase de girado de consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, programado para el mes de abril del 2020 la culminación de la instalación del Equipo Esterilizador a vapor de la Unidad de Central de Esterilización, cuyo monto corresponde a



699,000.00 soles, programado el cierre de la inversión en el mes de abril; todo ello ejecutado en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, cumpliendo las funciones como Unidad Ejecutora de Inversiones.

#### 4.2.1.6. Recursos Humanos

- 121 nuevas PEASCAS incluidas en los sistemas informáticos INFORHUS y AIRHSP.
- 99% de cancelación de la deuda social que se tenía con los beneficiarios que adquirieron estos beneficios, a partir de setiembre del 2013 a setiembre del 2019 por CTS, Vacaciones Truncas, 25 y 30 años, Sepelio y luto.
- 72% de cancelación de los Intereses Laborales, generados por la Deuda del Decreto de Urgencia 037- 94, quedando el 28 % para cancelar en su totalidad.
- Se consiguió subir al Aplicativo Informático de Recursos Humanos del Sector Publico (AIRHSP) a 36 PEAS con sus respectivos montos para que puedan percibir el bono por Especialidad.
- Se logró incluir al 100% en el AIRHSP los montos por Responsabilidad Jefatural de los que les toca percibir dicho bono (12 Departamentos y 41 Servicios)
- Se logró realizar Rectificadorias oportunas de Licencias por Maternidad y Enfermedad para la devolución de las remuneraciones correspondientes por parte de ESSALUD a nuestros trabajadores.
- Cancelación oportuna de Planillas de pago del personal Nombrado, Pensionista, CAS, Bonos por Desempeño - 2018, Vacaciones Truncas
- Se lleva el control de asistencia de ingreso, permanencia y salida del personal Asistencial y Administrativo, nombrado, contratado, según horarios de programación a través del sistema informático.
- Verificar licencias del personal asistencial con horarios Se agilizaron los trámites ante ESSALUD para la devolución de su reintegro de remuneración por licencias de enfermedades u otros.
- Se elabora mensualmente el informe de faltas injustificadas, tardanzas, Guardias nocturnas y diurnas no realizadas para su descuento respectivo. Se computaron los descuentos respectivos mensualmente de todo el personal administrativo y asistencial.
- Se informó la asistencia y variaciones existentes oportunamente a las entidades donde residen nuestros destacados, como también las entidades de origen de los destacados que laboran en nuestra institución de manera oportuna para sus pagos respectivos.
- Elaboración de documentación por pago de 25 y 30 años de servicio, sepelio y luto, CTS, vacaciones truncas y otros.
- Elaborar constancias de pago para trámites judiciales, jubilados para reconocimiento de años de servicio y otros fines. Se tramitaron oportunamente la información que solicita la Oficina de Asesoría Jurídica y Secretaria Técnica.
- Evaluación del desempeño del personal nombrado y contratado.



#### 4.2.1.7. Sistemas de Información

- Mejora en tiempo de salida de Historias Clínicas a consultorios externos, mediante, rotación del personal, implementación de un nuevo ambiente y codificación con código de barras.
  - Búsqueda más eficiente de Historia Clínica, debido a la coordinación con consultorios externos de segundo piso para entregar con cargo las Historias Clínicas al personal técnico encargado y el reporte diario de las historias clínicas que no retornan, para que se haga la búsqueda respectiva en los días posteriores a la salida.
  - Identificación del responsable de la salida de historias clínicas, mediante la elaboración de un formato, para ser llenado con datos del médico quien solicita la historia, así como los datos de la persona que hace el traslado de la misma.
  - Implementación de una ventanilla preferencial en admisión de consulta externa para personal de salud y administrativo.
  - Ordenamiento de los pacientes en las ventanillas de atención en admisión de consulta externa, a través de la delimitación de un espacio libre frente a la ventanilla, ubicación por orden de llegada de los pacientes en las butacas y coordinación con los señores de vigilancia para ayudar a mantener el orden.
- Incrementar el número de pacientes atendidos en admisión de consulta externa, mediante la ampliación en el horario y cantidad de ticket para obtener una cita y el establecimiento de horario corrido para la atención de citas durante la primera semana de cada mes.
- Disminución de errores en el llenado del FUA, mediante el fortalecimiento de las competencias del personal de admisión de la consulta externa en el correcto llenado de las FUAS.
  - Atención ininterrumpida y sistema de contingencia para atención de pacientes en admisión de consulta externa, mediante el mantenimiento del equipo de emisión de tickets, designación de un personal para la verificación del correcto funcionamiento del ticketero, el día anterior a la atención, cambio de la conexión de energía continua a estable, permitiendo que el sistema de colas siga funcionando y mediante el llamado por micrófono respetando el orden de cita, evitando así que se genere desorden y retarde la atención.
  - Entrega oportuna de altas del servicio de ginecología y obstetricia a la oficina de estadística, mediante el trabajo coordinado con los jefes del servicio involucrados.

#### 4.2.1.8. Asesoría Jurídica:

- Se ha logrado cumplir con la elaboración de los Contratos y/o Adendas del personal que ingresó a la institución por medio de concurso CAS 2019, contratos que han sido notificados a cada una de las partes.
- Se ha logrado atender en un 75% los documentos administrativos y/o legales derivados a esta oficina, el 15% son aquellos documentos de conocimiento y el 5%

está en proceso, es decir, se les ha derivado a otras áreas para que adjunten informe y/o medios probatorios; así mismo dichos documentos han sido atendidos dentro de los plazos legales establecidos.

- La Oficina de Asesoría Legal ha delegado a los abogados en su oportunidad comisiones distintas, mismas que han sido cumplidas a cabalidad, teniendo las normas establecidas; se logró culminar los procesos con total normalidad con las diferentes áreas involucradas y designadas a las comisiones.
  - Cumplimiento de los entregables programados, referente al sistema de implementación Control Interno del HRDC, las mismas que se presentaron en los plazos establecidos.
  - Presentación por parte del Funcionario Monitor del HRDC en los plazos establecidos, de las recomendaciones derivadas de los informes de Auditoría de Control Institucional del GORE, siendo su avance en un 100%, cumpliendo con la presentación de los informes técnicos y adjuntando los medios probatorios que sustente su implementación a cada recomendación.
  - Cumplimiento y presentación del Plan de Acción para implementar las observaciones recomendadas según Informe N° 1026-2019-CG/GRCA-SVC, Visita de Control realizada al HRDC del 20 al 24 de mayo del 2019, como parte del Operativo "Por una salud de Calidad 2019", por Contraloría General de La República.
- Elaboración de convenios institucionales y asesoramiento para la suscripción de los mismos.
- Recopilación de datos jurídicos como Normas Legales "El Peruano", y el proceso de archivamiento de datos virtuales de forma mensualizada.
  - Implementación de la Biblioteca Jurídica de la Oficina de Asesoría Jurídica.
  - Adquisición de una fotocopidora para la Oficina de Asesoría Jurídica.

#### 4.2.1.9. Oficina de Comunicaciones

- Entrevistas televisivas en el orden de la efemérides del MINSA permitió realizar difusión de las especialidades que oferta nuestro nosocomio y su capacidad resolutoria, y acciones desarrolladas. toda vez que somos el hospital de mayor complejidad de la región (Atenciones médicas complejas resueltas en emergencia, Centro Quirúrgico, casos atendidos en consultorios externos y los éxitos logrados en UCIN y UCINEO), referencias SIS tanto de la región Cajamarca y de la región norte del país, de pacientes (vía aérea y terrestre) con patologías complejas a hospitales de mayor complejidad de la ciudad de Lima, en los siguientes canales de televisión: 21,25, TV Norte, Mega Visión 45, Frecuencia Latina, TV - UNC., Neonatología, Pediatría, UCI, especialistas en Cardiología, Servicio de Emergencia, Oncología, Nefrología, Salud Renal y Hemodiálisis Peritoneal, Urología, Neurocirugía, Traumatología Odontología, Dermatología, Psiquiatría, Gastroenterología, Campañas de Donación del Banco de Sangre, Laboratorio, Anatomía Patología, Gestión de la Calidad, campaña médica mediante Telesalud (Hospital recibe

distinción nacional por el mayor número de atenciones), acciones de la mejora continua y campañas de: sensibilización a la prevención de patologías como el cáncer(cuello cervical, de mama, gástrico, próstata, etc.), vacunación contra la influenza y neumonía para todos los trabajadores del HRDC, monitoreo de lavado de manos en los diferentes servicios de hospitalización por la Lic. Eva Cotrina Salazar de Epidemiología, iniciando el trabajo de la nueva gestión, ante el MINSA se realizó el requerimiento de la renovación de ventiladores mecánicos, tras la gestión durante el mes de Noviembre del 2019 se recepciónó 4 ventiladores de alta tecnología, y actividades oficiales de la institución protocolares.(Olimpiadas Deportivas, aniversario institucional y otras).

- Entrevistas radiales (efemérides MINSA), radio La Voz Del Cumbe, Campesina, Líder y Continente, UNC-Radio y uno de los logros importantes de la actual gestión, tan solo en seis meses de tenas trabajo de gestión se consiguió presupuesto a fin de hacer efectivo compromisos financieros pendientes de la gestión anterior (publicación del Boletín institucion-2019).

Publicaciones de las notas más relevantes en los diarios de la localidad: Panorama Cajamarquino, El Mercurio, El Clarín Cajamarquino.

Redes sociales: Facebook, página del HRD, información compartida con los diferentes medios de comunicación e instituciones públicas.

- Estación HRDC en funcionamiento comunicacional, transmisión de mensajería oficial y entretenimiento musical.

## 4.2.2. LOGROS RELACIONADOS A LA PRESTACIÓN DE SALUD

### 4.2.2.1. Logros Relacionados al cumplimiento de Objetivos Estratégicos:

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 1:** "Controlar y mitigar las enfermedades de atención especializada".

- a) **Porcentaje de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud:** El porcentaje de pacientes que presentan un proceso infeccioso adquirido diferente al momento de su ingreso en los servicios del hospital, luego de las 48 horas de permanecer hospitalizados; en el año 2019 se llegó al **0.70%**, muy por debajo del 3% que es el estándar nacional permitido, reflejando la aplicación de buenas prácticas de bioseguridad en el servicio que se brinda y mostrando la distribución mensual:

Gráfico 2: Porcentaje de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud en el HRDC 2019

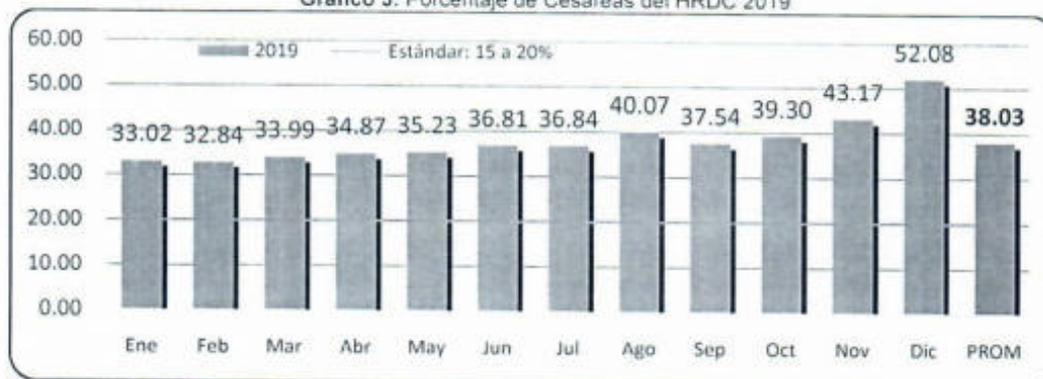


Fuente: Oficina de Epidemiología

- b) **Porcentaje de Cesáreas:** En el HRDC la proporción de cesáreas que se realizan en relación al total de partos es de **38.03%**, sobrepasando el límite superior del estándar nacional que es de 20%, lo cual refleja la sobredemanda del servicio, este resultado puede explicarse porque el HRDC es referencial a nivel regional, el cual recibe un alto número de pacientes que no pueden ser atendidas en establecimientos de menor capacidad resolutive.



Gráfico 3: Porcentaje de Cesáreas del HRDC 2019



Fuente: Servicio de Gineco Obstetricia

- c) **Porcentaje de pacientes reintervenidos en UPSS Centro Quirúrgico:** Sobre el porcentaje de Pacientes Re Intervenidos que evalúa la calidad de la intervención quirúrgica efectuada, sobre la base de la correcta aplicación de las guías clínicas de tratamiento y técnicas utilizadas, tuvo un promedio de **0.22%** por debajo del valor estándar de 1%.

"Año de la Universalización de la Salud"

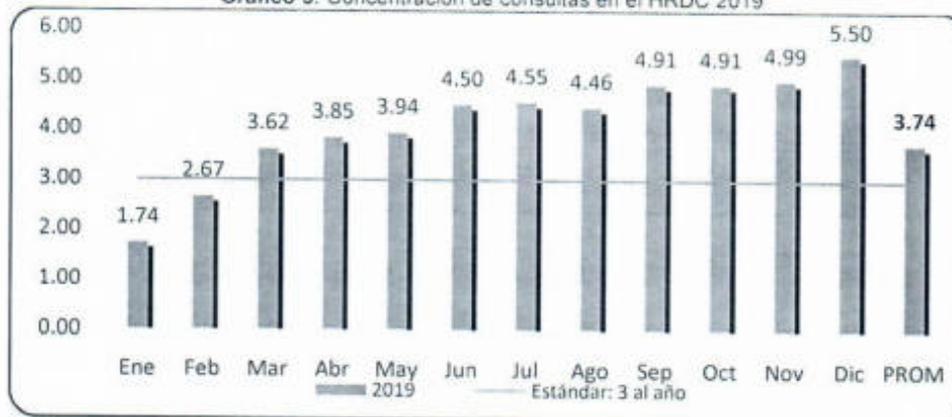
Gráfico 4: Porcentaje de pacientes re intervenidos en el HRDC 2019



Fuente: Servicio de Centro Quirúrgico

- d) **Concentración de consultas:** El resultado promedio de consultas que se han otorgado a cada paciente que acudió al hospital en el año 2019 fue de **3.74** atenciones, superando en la mayoría de los meses el estándar mínimo de 3 al año, teniendo una tendencia de crecimiento, reflejando la confianza que tiene el paciente en la atención de los diferentes servicios de consulta del hospital.

Gráfico 5: Concentración de consultas en el HRDC 2019



Fuente: Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGalenPlus)

- e) **Promedio de Permanencia:** En cuanto al **Promedio de Permanencia** que evalúa el grado de aprovechamiento de las camas de Hospitalización, en el año 2019, fue de **4.45**, encontrándose dentro del estándar de 3 - 5 días de hospitalización; lo que refleja un buen manejo de diagnóstico y tratamiento de los pacientes, además se relaciona con el bajo porcentaje de infecciones asociadas a la atención de salud.

"Año de la Universalización de la Salud"

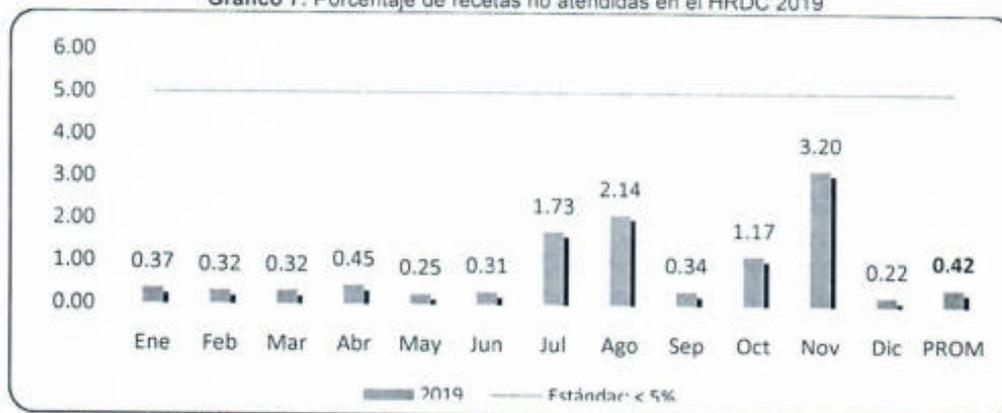
Gráfico 6: Promedio de permanencia en el HRDC 2019



Fuente: Servicio de Hospitalización – Sistema de Gestión Hospitalaria (SiSGalenPlus)

- f) **Porcentaje de recetas no atendidas:** Este indicador permite determinar el grado de disponibilidad de los medicamentos en el servicio de farmacia y/o la capacidad de organización y gestión para disponer en forma permanente de los productos farmacéuticos tomando en cuenta las necesidades de prescripción por los especialistas. En 2019, el porcentaje fue de **0.42** estando dentro del rango del valor estándar.

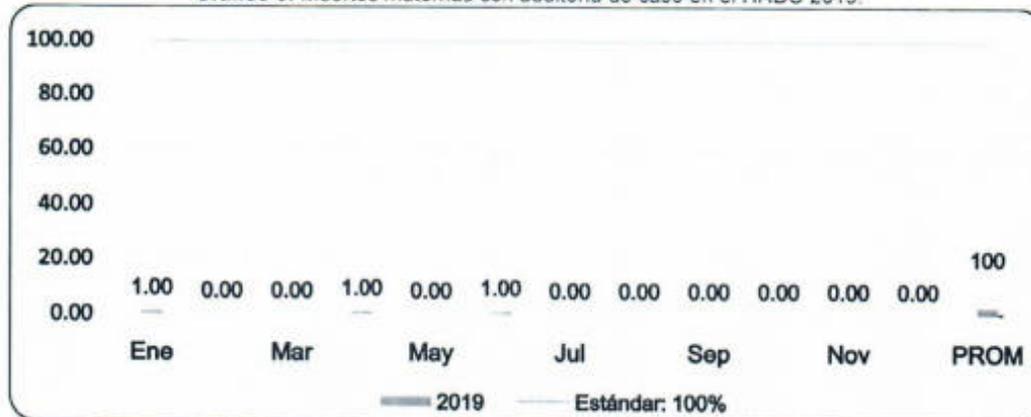
Gráfico 7: Porcentaje de recetas no atendidas en el HRDC 2019



Fuente: Servicio de Farmacia – HRDC.

- g) **Muertes maternas con auditoría de caso:** En el año 2019 se presentaron 03 casos de muerte materna, de las cuales se realizó la auditoría al 100% de los casos presentados por la oficina de gestión de calidad de nuestra institución. Dos casos de tipo de muerte directa (hemorragia puerperal y pre eclampsia severa) y una indirecta (Shock cardiogénico).

Gráfico 8: Muertes maternas con auditoría de caso en el HRDC 2019.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

- h) **Grado de Resolutividad:** En el HRDC el grado de resolutividad de los servicios ambulatorios es de **1.83%** con 1779 referencias, valor que no supera el 5% que es el estándar nacional permitido, demostrando que, en la mayoría de casos, en esta IPRESS, se otorga la solución a los problemas de salud, llegando a referir el mínimo de pacientes necesario; sobre todo en áreas como Neurocirugía, Cirugía Cardiovascular, Cirugía Pediátrica y Cirugía General.

Gráfico 9: Grado de resolutividad del HRDC 2019



Fuente: Oficina de Referencias

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 2: "Implementar la gestión para resultados por gestión clínica".**

- a) **Productividad hora médico:** De acuerdo al indicador de **Productividad Hora Médico** que mide el número de atenciones que realiza el recurso médico por cada hora programada de trabajo en consultorio externo, se obtuvo un promedio de **3.70** en el año 2019, valor que no supera el estándar de 4 en Hospitales de nivel II-2. Esto debido probablemente a que nuestro Hospital brinda atenciones de nivel III-1 tales

como Psiquiatría y Geriatria, atenciones que se lleva a cabo en mayor tiempo que otras especialidades, afectando en el cálculo del indicador general de productividad de la institución, se incorporaron nuevos especialistas que de inicio no atendieron al número de pacientes que les correspondía según sus horas programadas, además se ha podido identificar que no todos los médicos registran sus actividades realizadas en los sistemas informáticos correspondientes y se ha mejorado en el cálculo del indicador.

Gráfico 10: Productividad Hora Médico del HRDC 2019



Fuente: HIS (Sistema de Consulta Externa)

- b) **Porcentaje de ocupación cama por UPSS:** En el grado de utilización del recurso cama de hospitalización, para el año 2019, se obtuvo un promedio anual de **90.09%**, superando el estándar nacional establecido de 80-90%, evidenciando el alto grado de aprovechamiento de las camas de los diferentes servicios de hospitalización.

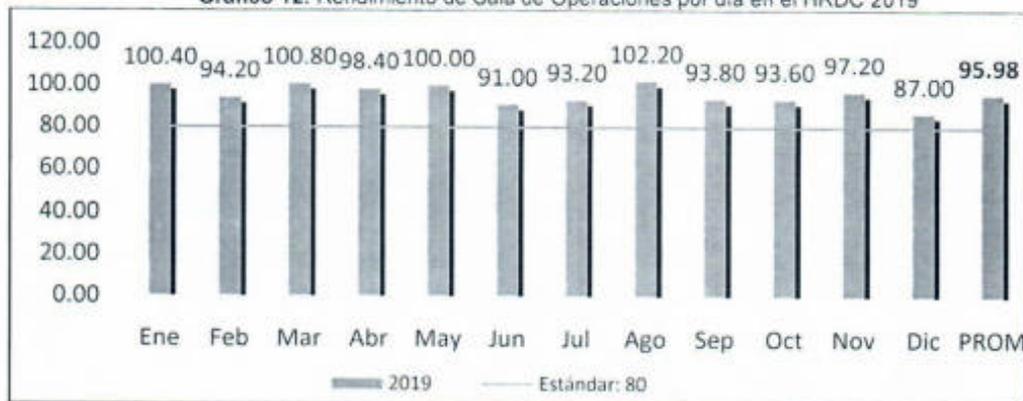
Gráfico 11: Porcentaje de ocupación cama en el HRDC 2019



Fuente: Servicio de Hospitalización

- c) **Rendimiento de Sala de Operaciones:** el rendimiento de sala de operaciones en el HRDC en el año 2019 es de 95.98% intervenciones quirúrgicas por turno operatorio por mes, resultado que supera el valor referencial de 80 intervenciones por turno de sala de seis horas.

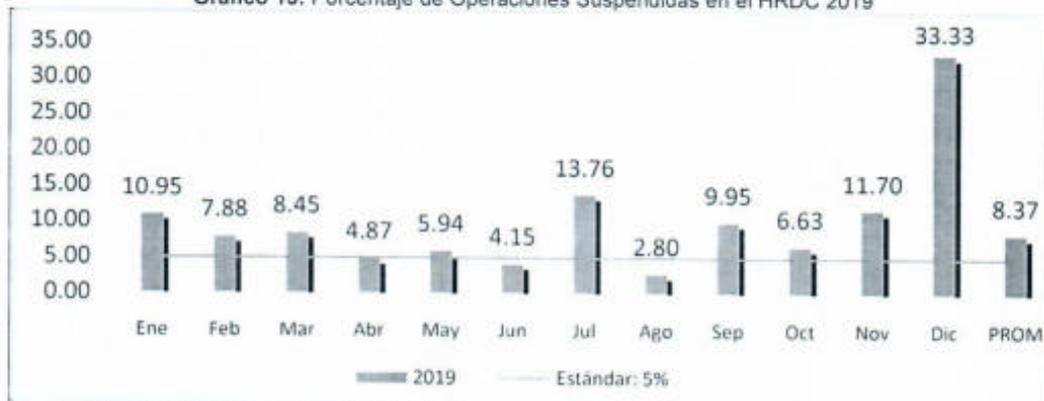
Gráfico 12: Rendimiento de Sala de Operaciones por día en el HRDC 2019



Fuente: Servicio de Centro Quirúrgico

- d) **Porcentaje de Operaciones suspendidas:** mide el grado de cumplimiento de las actividades quirúrgicas programadas, en el año 2019 se obtuvo el promedio de **8.37 %**, pasando el valor estándar de 5%. Las tres principales causas de suspensión es la prolongación del tiempo operatorio programado con el 18.42%, la mala condición clínica del paciente con el 16.32% y paciente desiste de la operación con el 15.26%.

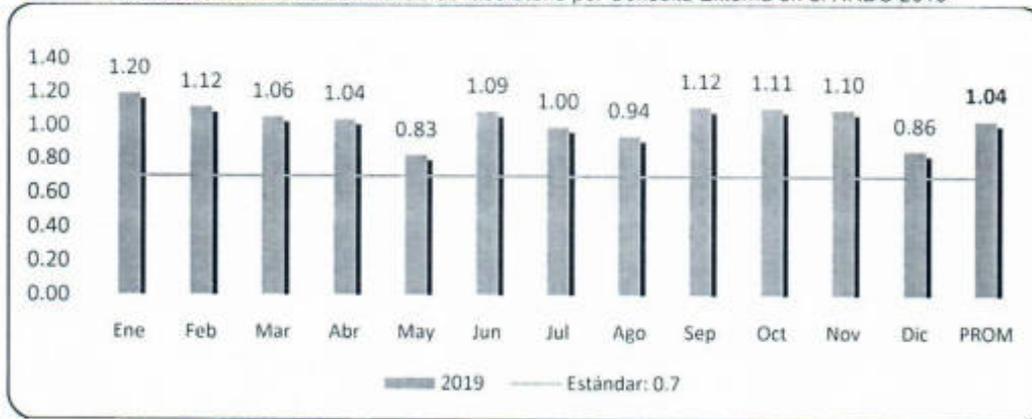
Gráfico 13: Porcentaje de Operaciones Suspendidas en el HRDC 2019



Fuente: Servicio de Centro Quirúrgico

- e) **Promedio de análisis de laboratorio por Consulta Externa:** el número de análisis de laboratorio que se otorga por cada consulta médica, es de **1.04** sobrepasando el estándar de 0.7, mostrando el exceso uso del laboratorio como apoyo al diagnóstico de los pacientes, tal como se observa la distribución en el gráfico:

Gráfico 14: Promedio de Análisis de laboratorio por Consulta Externa en el HRDC 2019

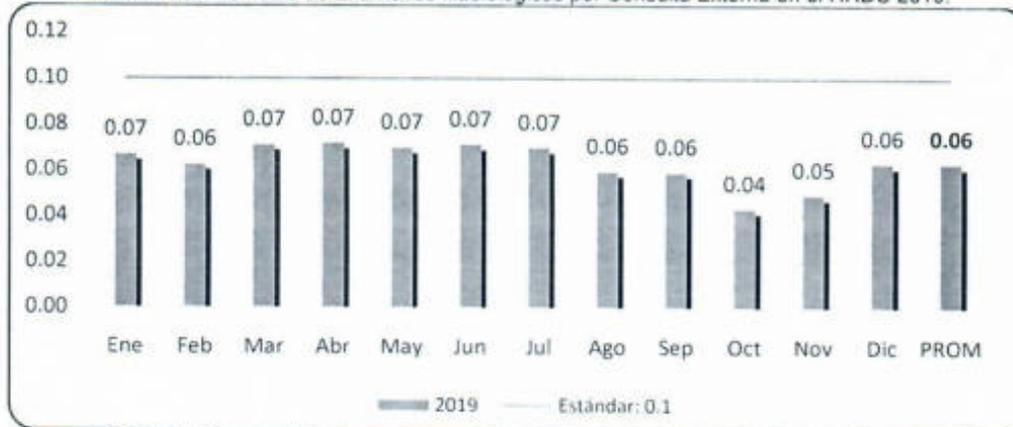


Fuente: Servicio de Laboratorio

- f) **Promedio de Exámenes Radiológicos por Consulta Externa:** el número promedio de exámenes radiológicos que se realiza por cada consulta médica, es de **0.06**, encontrándose en el rango del valor estándar de 0.1



Gráfico 15: Promedio de Exámenes Radiológicos por Consulta Externa en el HRDC 2019.



Fuente: Servicio de Imágenes

- g) **Promedio de Exámenes Ecográficos por Consulta Externa:** el número promedio de exámenes ecográficos que se realiza por cada consulta médica, es de **0.05** en el año del 2019.

"Año de la Universalización de la Salud"

Gráfico 16: Promedio de Exámenes Ecográficos por Consulta Externa en el HRDC 2019.



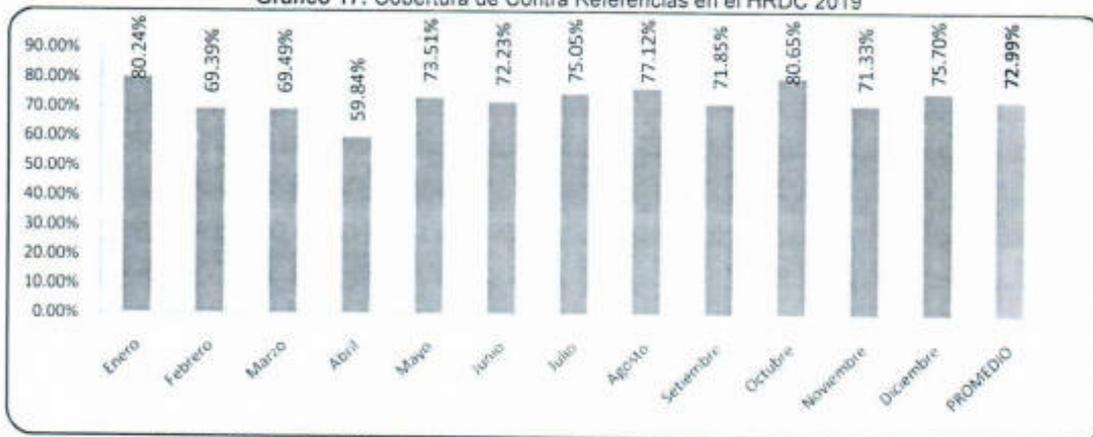
Fuente: Servicio de Imágenes

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 3:** "Mejorar al 85% el nivel de aceptabilidad de los servicios hospitalarios".

- a) **Cobertura de contra referencias:** En el presente año, el Hospital Regional Docente de Cajamarca, logró emitir las contra referencias a los establecimientos de salud de menor complejidad de la región en un **72.99%** (4881/3563). Evidenciando el compromiso y preocupación de nuestra IPRESS en garantizar la continuidad de la atención de los pacientes; así mismo, se refleja el esfuerzo por la parte administrativa para el traslado de los mismos.



Gráfico 17: Cobertura de Contra Referencias en el HRDC 2019



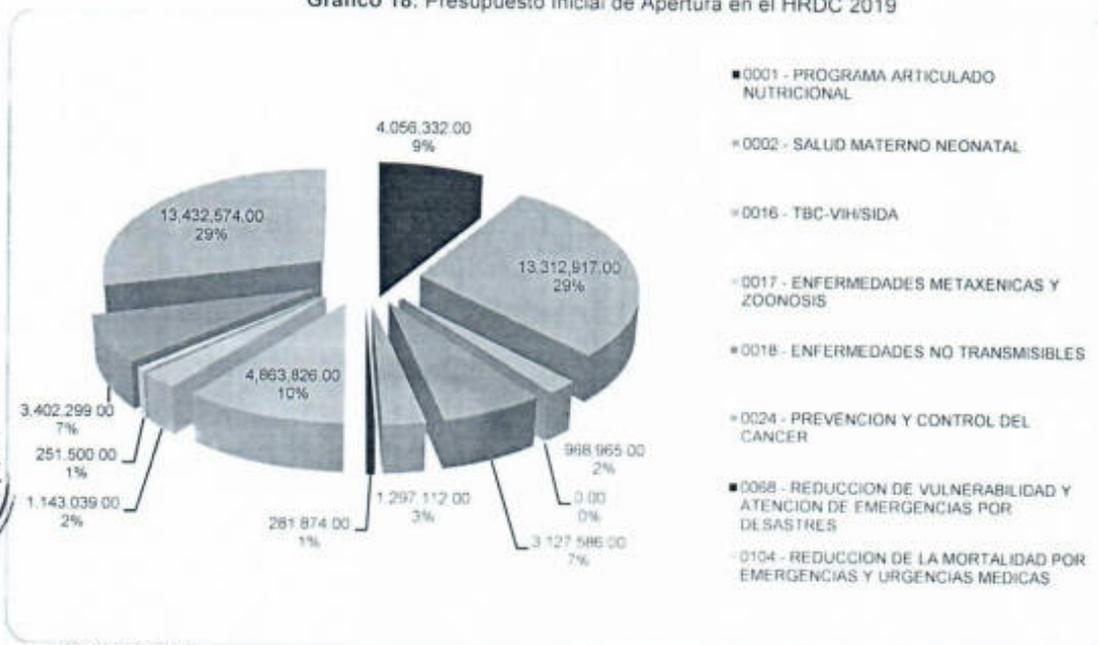
Fuente: Oficina de Referencias

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 4:** "Optimizar las atenciones especializadas por el presupuesto por resultados."

- a) **Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y Modificado (PIM):** El HRDC, tuvo un PIA de Cuarenta y seis millones ciento treinta y ocho mil veinticuatro con 00/100

soles (S/. 46,138,024.00), de los cuales el 29% estuvo destinado al Programa Salud Materno Neonatal, 10% al Programa reducción de la mortalidad por emergencias y urgencias médicas y un 29% a APNOP, principalmente, como se observa en el gráfico siguiente:

Gráfico 18: Presupuesto Inicial de Apertura en el HRDC 2019

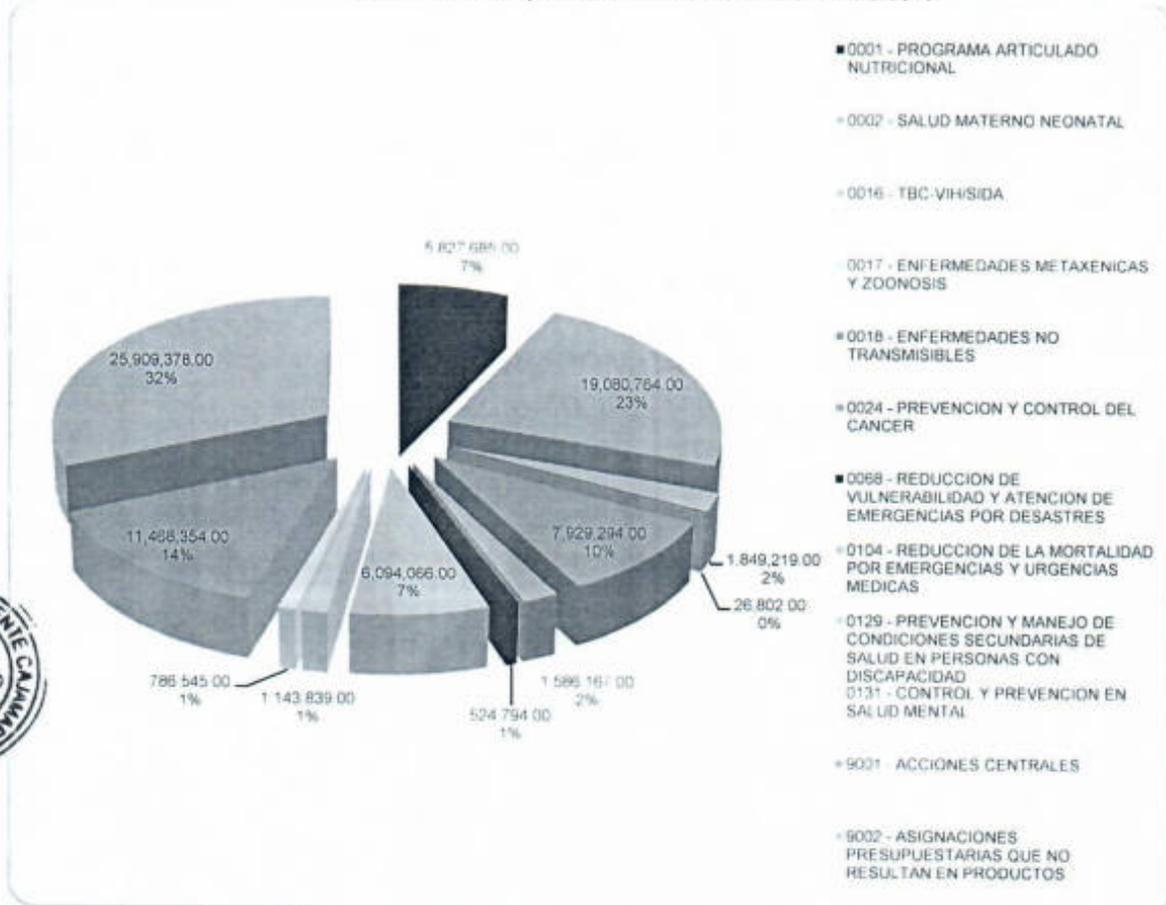


Fuente: SIAF

En cuanto al PIM, fue de Ochenta y dos millones doscientos veintiséis mil novecientos siete con 00/100 soles (S/. 82,226,907.00), de los cuales el 23% va destinado al Programa de Salud Materno Neonatal, 7% al Programa Articulado Nutricional, un 31% a APNOP y otros como se detalla a continuación:

"Año de la Universalización de la Salud"

Gráfico 19: Presupuesto Inicial Modificado en el HRDC 2019

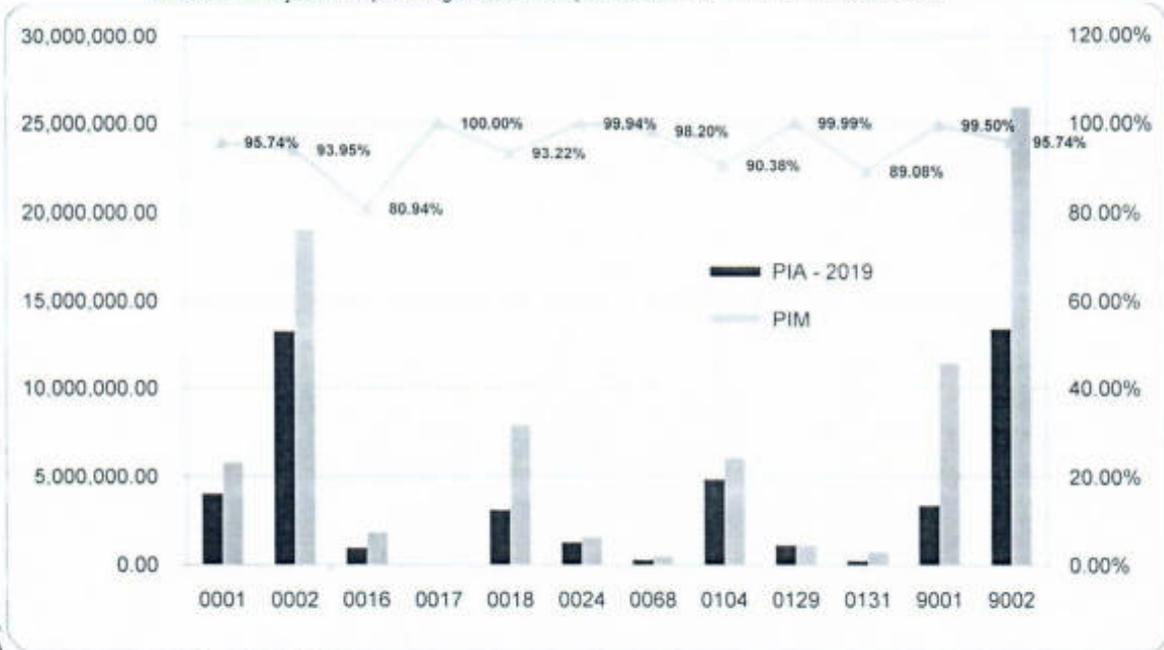


Fuente: SIAF

b) **Avance Presupuestal 2019:** De la asignación presupuestal que se tuvo durante el año 2019, se ejecutó el monto de 94.97%, que represente Sesenta y ocho millones noventa y dos mil ciento setenta y uno con 78/100 soles (S/. 78,092,171.78), de manera detallada se presenta en el gráfico siguiente por programa presupuestal:

"Año de la Universalización de la Salud"

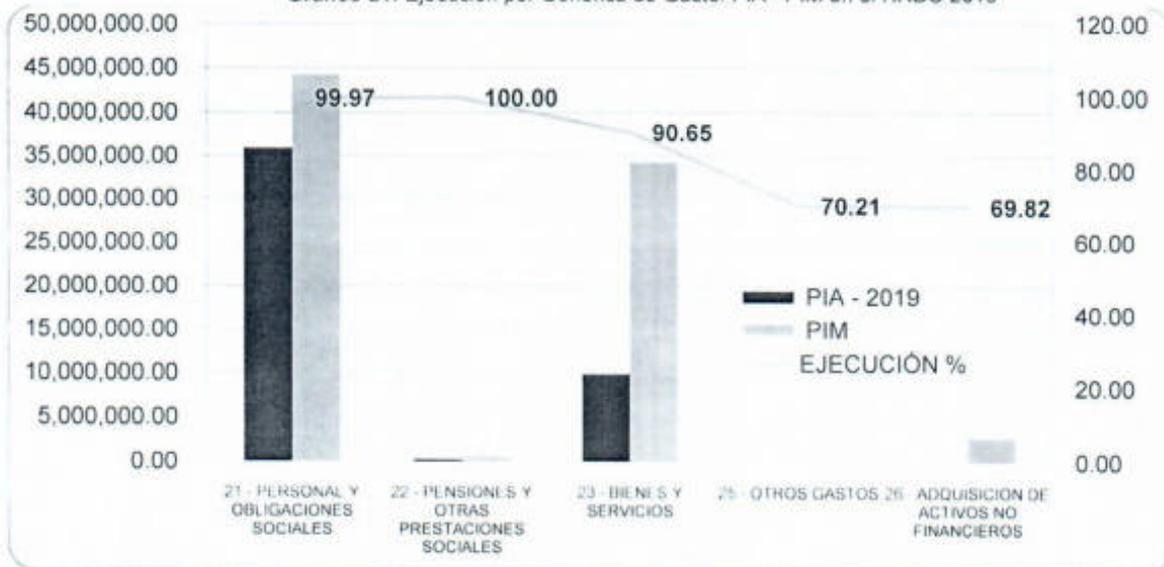
Gráfico 20: Ejecución por Programas Presupuestales: PIA - PIM en el HRDC 2019



Fuente: SIAF

En cuanto a la ejecución por genérica de gasto, de la 2.1. Personal y Obligaciones sociales, se ejecutó el 99.97%, 2.2. Pensiones y otras prestaciones sociales también el 100%, de 2.3. Bienes y Servicios se ejecutó el 90.65%, 2.5. Otros Gastos el 70.21% y el 2.6. Adquisición de activos no financieros el 69.82%, tal como se puede observar en el gráfico siguiente:

Gráfico 21: Ejecución por Genérica de Gasto. PIA - PIM en el HRDC 2019

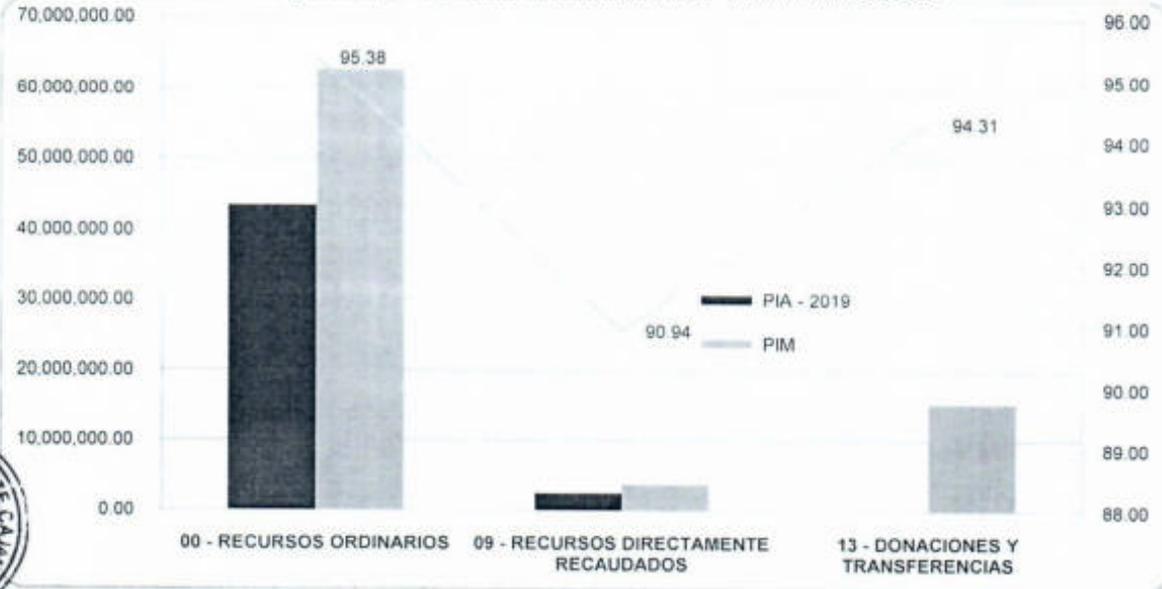


Fuente: SIAF

"Nuestra Atención, con Calidad y Buen trato"

En cuanto a la Ejecución de los recursos por fuente de financiamiento, de los Recursos Ordinarios se ejecutó el 95.38%, de Recursos Directamente Recaudados el 90.94% y de Donaciones y Transferencias el 94.31%, tal como se puede visualizar el gráfico siguiente:

Gráfico 22: Ejecución por Fuente de Financiamiento: PIA - PIM en el HRDC 2019

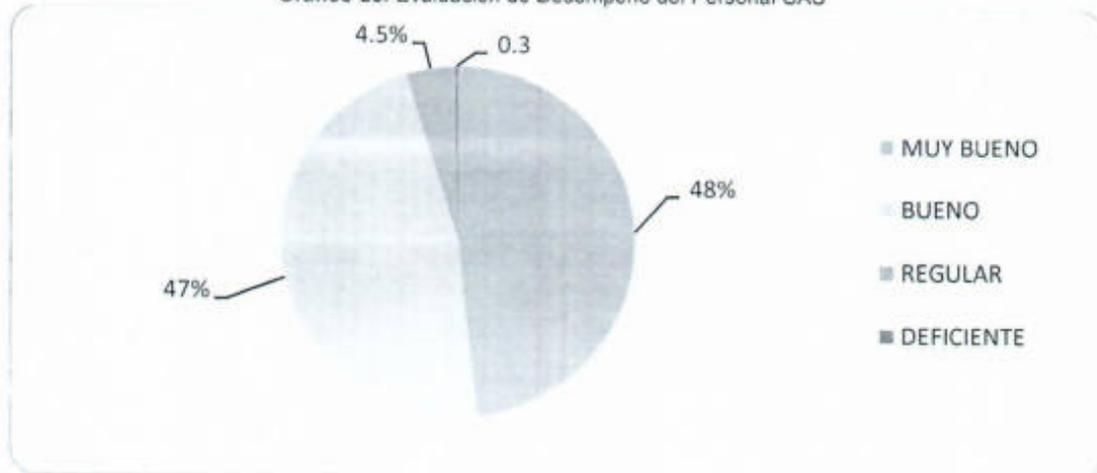


Fuente: SIAF

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 5:** "Fortalecer competencias y desarrollar relaciones armónicas del personal."

**a) Evaluación de Desempeño Personal CAS**

Gráfico 23: Evaluación de Desempeño del Personal CAS

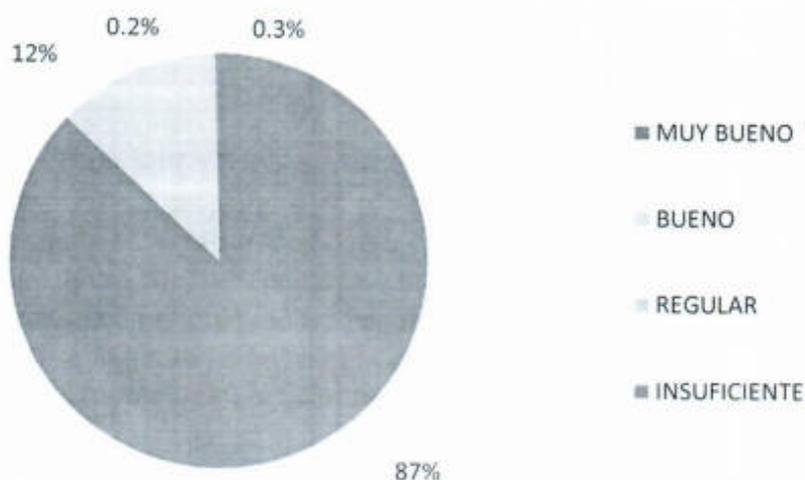


FUENTE: Oficina de Bienestar

El gráfico N°23 muestra que del grupo de 290 trabajadores contratados bajo la modalidad CAS que fueron evaluados, tanto asistenciales como administrativos, solo el 0.3% del total obtuvo un puntaje entre menor a 70 puntos lo que los ubica dentro del rango DEFICIENTE, 13 de los evaluados que representan el 4.5% del total con un puntaje entre 71 y 80 puntos se ubican en un rango REGULAR de desempeño, el 47% representado por 136 evaluados obtuvieron puntajes entre 81 y 90 puntos se ubican en un rango BUENO de desempeño y finalmente 140 trabajadores evaluados que representan el 48% del total obtuvieron puntajes entre 91 y 100 puntos se ubican en el rango MUY BUENO en su desempeño. Finalmente, como dato adicional de la evaluación del 100% de los trabajadores evaluados los trabajadores administrativos están representados por el 10% y los trabajadores asistenciales representan el 90% del total de los evaluados.

### b) Evaluación de Desempeño Personal Nombrado

Gráfico 24: Evaluación de Desempeño Personal Nombrado



Fuente: Oficina de Bienestar Social

El gráfico N°24 muestra que del grupo de 593 trabajadores nombrados evaluados tanto asistenciales como administrativos, 516 evaluados que representan el 87% del total obtuvo un puntaje entre 88 y 100 puntos lo que los ubica dentro del rango MUY BUENO de desempeño, en el rango BUENO se ubican 74 trabajadores que representan el 12% con un puntaje entre 70 y 87 puntos, el 0.2% del total que obtuvieron puntajes entre 51 y 69 puntos se ubicaron en un rango REGULAR de desempeño y finalmente un 0.3% del total que obtuvieron puntajes entre 28 y 50 puntos se ubican en el rango INSUFICIENTE en la evaluación de su desempeño. Cabe recalcar que del 100% de trabajadores evaluados el 94% son trabajadores asistenciales y el 6% son trabajadores administrativos.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 6:** "Mejorar la Gestión Comunicacional y toma de decisiones en Gestión Hospitalaria".

- a) **Planes de gestión comunicacional aprobados e implementados**, ejecución de actividades permanentes tales como: reunión semanal con los Jefes de Departamento del HRDC, para la socialización de resultados y coordinación de tareas y metas para mejorar los servicios de la institución.
- b) **Reportes oportunos por UPSS en gestión clínica**
- Monitoreo continuo de la producción de los diferentes servicios del HRDC, sistemas administrativos y asistenciales.
  - Consolidación mensual de la información, la cual es remitida a la DIRESA Cajamarca y SUSALUD, sirviendo de retroalimentación a todos los responsables de las diferentes oficinas, servicios y departamentos de la institución.
- c) **Seguridad del paciente:**
- En cuanto a la higiene de manos, se alcanzó una adherencia de 71% entre el personal de las áreas críticas y 55% en las áreas de hospitalización; siendo el personal médico el que logró una mayor adherencia (78.5%) seguido del personal de enfermería (73.5%)  
Respecto a la aplicación de la Lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía se logró un 97% de implementación durante el año 2019, identificando sin embargo 02 falencias: Firmas incompletas en las listas de chequeo, principalmente por personal de enfermería, y el marcado incompleto de los ítems, principalmente en las columnas de pausa Quirúrgica y Salida.
  - En relación a las rondas de seguridad del paciente, se ejecutaron 09 de ellas, correspondientes a los servicios de atención directa, con excepción de Centro Quirúrgico. De las buenas prácticas evaluadas, obtuvieron mejores resultados la que corresponden al registro en la historia clínica (72%), comunicación efectiva (57%), higiene de manos (52%) y bioseguridad (52%), siendo prevención de caídas y contención mecánica, la que mostró menor cumplimiento (21%). En cuanto a los servicios, Cuidados Intensivos Intermedios y Pediatría, fueron los que mostraron mejor porcentaje (5% en ambos casos), siendo centro obstétrico (36%) y gineco obstetricia-hospitalización (38%) los que obtuvieron los porcentajes más bajos de cumplimiento.
- d) **Autoevaluación de Estándares de Calidad**
- Respecto a la evaluación de los estándares esenciales /verificadores de supervisión de SUSALUD, todas las secciones alcanzaron un nivel de cumplimiento menor al 60%, con un mejor desempeño de la sección Gestión de Recursos (58%) y un menor desempeño de la sección proceso asistencial (31%). Respecto a las funciones, las de estrategia, gestión de la calidad y seguridad del paciente, gestión de los sistemas de información, esterilización-limpieza y lavandería, prevención y control de infecciones, banco de sangre y endoscopías, son las que obtuvieron más del 60% de cumplimiento; mientras que las funciones diagnóstico por imágenes, anatomía patológica y evaluación de pacientes, obtuvieron menos del 20%.
  - En lo que corresponde a la autoevaluación de estándares de calidad en el marco de la acreditación, el puntaje final obtenido es de 31%; obteniendo los macro procesos



gerenciales 32.86% de cumplimiento, los operativos 31.98% y los de apoyo 26.38%. Siendo el puntaje necesario para solicitar la evaluación externa para acreditar  $\geq$  al 85%.

**e) Gestión de Reclamos:**

En relación a la gestión de reclamos para el año 2019 solo el 4 % del total de reclamos fueron registrados en el libro de reclamaciones y el 96% tratos directos, resolviendo oportuna e inmediatamente las insatisfacciones de nuestros usuarios. De los reclamos escritos el 73% han sido resueltos, quedando pendientes de resolver 3 de ellos (23%); de los reclamos escritos resueltos, el 49% de ellos fueron fundados y 51% infundados. De las intervenciones a través del trato directo, la mayoría corresponden al servicio de emergencia (65.7%), seguido de consulta externa (24.2%). Los derechos vulnerados en los reclamos presentados, en su mayoría corresponden al derecho al acceso a la información ( $>$  40%) tanto en los reclamos escritos como en los tratos directos.

**f) Satisfacción del Usuario:**

Respecto a la satisfacción de los usuarios externos, de las 03 UPSS evaluadas el mejor porcentaje de satisfacción lo obtuvo hospitalización (58.1%), que está muy cerca del rango "Aceptable" ( $>$  60%), seguido de emergencia (51.1%), ambas en el rango "En Proceso" (0-60%); mientras que consultorios externos es la que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción (39.3%), en el rango "Por Mejorar". Para las 03 UPSS los mejores porcentajes se obtuvieron en la dimensión aspectos tangibles y el menor en la capacidad de respuesta.



**g) Tiempo de Espera:**

En lo que corresponde a la medición de tiempos de espera, en la UPSS consultorios externos se obtuvo un tiempo promedio de 2 horas 5 minutos de permanencia de los pacientes en la institución desde que ingresan a nuestras instalaciones hasta que concluye su proceso de atención; siendo los nudos críticos identificados, la espera para el triaje y la espera para la atención en consultorio, ambas dependientes de la disponibilidad de historias clínica proporcionadas por el archivo clínico. Para el caso de emergencia el tiempo promedio de espera fue de 42 minutos, desde el ingreso del paciente a la UPSS hasta que es evaluado en alguno de los tópicos (Prioridad II y III); los nudos críticos identificados corresponden a la espera en la atención en los tópicos y la atención en el triaje, dependiendo en ambos casos de la demanda del servicio y la evaluación por el especialista.

**h) Formalización:**

En relación a la formalización de la IPRESS, mediante Resolución Regional N° 2013-2019-GR.CAJ/DRSC-DESP de fecha 03 de diciembre del año 2019, se aprueba la cartera de servicios actualizada de nuestra institución. Así mismo en el mes de junio se concluye con la actualización de la información respecto a los recursos en salud del hospital y su llenado en el sistema RENIPRESS; procediendo luego a la elaboración del expediente de Recategorización, el cual fue presentado en setiembre del año 2019 a la autoridad sanitaria regional (DIRESA).

## V. PRINCIPALES CONVENIOS

### 5.1. Convenios Educativos

#### Elaboración, firma y seguimiento de convenios educativos:

- **Institutos Superiores:**
  - o Instituto de Salud ABAD
  - o Instituto Sergio Bernales
- **Universidades Particulares:**
  - o Universidad Particular Antonio Guillermo Urrelo
  - o Universidad Particular Antenor Orrego
  - o Universidad Alas peruanas
- **Universidades Estatales:**
  - o Universidad Nacional de Cajamarca
  - o Universidad Nacional de Chota
  - o Universidad Nacional de Jaén

### 5.2. Otros Convenios

Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional Materno Perinatal y el Hospital Regional Docente de Cajamarca.

- Adenda al Convenio Institucional de Intercambio Prestacional de servicios complementarios por parte de médicos especialistas y otros profesionales de la salud entre el Hospital Regional Docente de Cajamarca y el Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota.
- Convenio específico de colaboración mutua entre el Hospital Regional Docente de Cajamarca y la Clínica "San Francisco de Asís S.A." para el trabajo coordinado de los centros de Hemoterapia y Banco de Sangre.
- Convenio específico de colaboración mutua entre el Hospital Regional Docente de Cajamarca y los Servicios Médicos La Providencia S.R.L. de la Clínica "Santa Ana" para el trabajo coordinado de los Centros de Hemoterapia y Banco de Sangre.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Hospital Regional de Cajamarca y la Clínica Limatambo.
- Convenio Interinstitucional entre el Hospital Regional Docente de Cajamarca, El CAFAE del Hospital Regional Docente de Cajamarca y la Cooperativa de Ahorro y Crédito EL TUMI.
- Convenio Específico de Cooperación entre la Dirección Regional de Salud Cajamarca y el Hospital Regional Docente de Cajamarca (Control de Láminas de Citología).

## VI. PRINCIPALES PROYECTOS

### 6.1. CARTERA DE INVERSIONES DEL HRDC

La cartera de proyectos en relación al Plan Maestro de Inversiones 2014-2034 del Hospital Regional Docente de Cajamarca aprobado con Resolución Directoral N°344-2016-GR-CAJ-DRS/HRDC-DE, consta de 17 proyectos priorizados de acuerdo a criterios establecidos en los lineamientos de la normativa de la elaboración del documento técnico, el cual tiene como propósito la identificación de brechas en los diferentes servicios que brinda el Hospital Regional Docente de Cajamarca, con el fin de cerrar brechas identificadas se plantearon intervenciones mediante proyectos de inversión, se hace presente que dichos proyectos están establecidos como medios para cerrar las brechas identificadas, por lo que su estado se encuentra como idea de proyecto, sin tener la respectiva formulación del estudio de pre inversión.

El Hospital Regional Docente de Cajamarca, en cumplimiento con el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, ha incorporado en la primera fase del ciclo de inversión referido a la Programación Multianual de Inversiones 2020-2022 del Gobierno Regional de Cajamarca, aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional N°223-2019-GR.CAJ/GR, un total de 06 proyectos determinados en el Plan Maestro de Inversiones 2014-2034 del hospital, adicionalmente se tiene incorporado 06 Inversiones de Ampliación Marginal, Optimización, Reposición y Rehabilitación (IOARR), teniendo un total de 12 inversiones incorporadas en la programación multianual antes mencionada.

De los 06 proyectos priorizados en el PMI 2020-2022 del Gobierno Regional de Cajamarca se encuentra incorporado dos proyectos viables:

- Formato SNIP-03: Ficha de Registro –Banco de Proyectos; Código único de Inversión Pública en el PMI2314699"Mejoramiento del Servicio de Transporte Asistido de Pacientes Vía Terrestre del Hospital Regional Docente de Cajamarca, Distrito Cajamarca, Región Cajamarca". Estado del proyecto, Activo, Perfil aprobado.
- Formato 01 Invierte.pe: Ficha de Registro –Banco de Proyectos; Código Único de Inversión en el PMI 2428356 "Ampliación De Los Servicios De Oncología Y Hemodiálisis Del Hospital Regional De Cajamarca, Distrito De Cajamarca - Provincia De Cajamarca - Departamento De Cajamarca". Estado del proyecto, activo, perfil aprobado.

Asimismo, de acuerdo a la naturaleza de intervención y la urgencia que se está desarrollando en algunos servicios del Hospital, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico en el marco de sus competencias se encuentra formulando estudios de inversión, para la presentación a la Unidad Formuladora de Inversiones Sociales del Gobierno Regional para su respectiva aprobación; dichas inversiones son las siguientes:

- Código de Idea N° 109044 "Ampliación Marginal de la Edificación u Obra Civil Construcción Ambiente de Almacén General del Servicio de Farmacia del Hospital

"Año de la Universalización de la Salud"

Regional Docente de Cajamarca, Distrito Cajamarca, Provincia Cajamarca, Región Cajamarca"

- Código de Idea N° 45122 "Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Imagenología del Hospital Regional de Cajamarca del Distrito de Cajamarca - Provincia de Cajamarca - Departamento de Cajamarca"

La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, ha presentado estudios de inversión a la Unidad Formuladora de Inversiones Sociales, logrando la aprobación de 03 inversiones en el mes de marzo del 2019, 02 de ellas cuentan con Resolución de Aprobación de Especificaciones Técnicas, registradas en el Banco de Inversiones en la fase de Ejecución; habiéndose solicitado disponibilidad presupuestal al Gobierno Regional de Cajamarca para la ejecución en el año 2020; asimismo, se encuentra elaboración de expediente técnico la inversión referido a la intervención en nutrición parenteral para la presentación a la Dirección Regional de Salud y su respectiva aprobación. A continuación, se presenta el detalle de las inversiones antes mencionadas, se hace presente que dichas intervenciones se han realizado por la necesidad y problemática identificada en los servicios.

Inversiones con Especificaciones Técnicas aprobado y registrado en fase de ejecución en el Banco de Inversiones:

Intervención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación: Inversión con Código Único N°2432862 "Adquisición De Ecógrafo Para Evaluación Musculo Esquelético, Aparato Terapéutico De Onda Corta, Tanque De Hidroterapia, Equipo De Magnetoterapia, Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples, Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples, Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples Y Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples; En El(La) EESS Regional Cajamarca - Cajamarca Distrito De Cajamarca, Provincia Cajamarca, Departamento Cajamarca"

- Intervención en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes: Inversión con código único N°2453466 "Adquisición de Tomógrafo Axial Computarizado; en El(La) EESS Regional Cajamarca - Cajamarca en la Localidad Cajamarca, Distrito de Cajamarca, Provincia Cajamarca, Departamento Cajamarca"

Inversión en elaboración de expediente técnico para el registro en la fase de ejecución en el Banco de Inversiones:

- Intervención para el ambiente de preparación de mezclas de nutrición parenteral: Inversión con Código Único N°2441787 "Construcción de Ambiente de Unidades Operativas; Adquisición de Balanzas Analíticas, Cámara de Flujo Laminar, Refrigeradora Conservadora de Medicamentos, Cámara de Flujo Laminar y Balanzas Analíticas; en el(La) EESS Regional Cajamarca - Cajamarca, Distrito de Cajamarca, Provincia Cajamarca, Departamento Cajamarca"

## 6.2. PROYECTOS APROBADOS

El Hospital Regional Docente de Cajamarca tiene incorporado en la Programación Multianual de Inversiones del Gobierno Regional de Cajamarca aprobado mediante Resolución Ejecutiva 223-2019-GRC/GR un total de 14 inversiones: 07 proyectos de inversión de los cuáles 01 proyecto se encuentra viable y los demás se encuentran registrados con códigos de idea; asimismo, se tiene 07 inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Rehabilitación y Reposición (IOARR) de las cuáles 03 inversiones fueron aprobadas en el año 2019, entre ellos están las intervenciones en la reposición del Equipo Tomógrafo, adquisición de equipos para el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación y la intervención para la construcción y equipamiento del ambiente de preparación de mezclas de nutrición parenteral; encontrándose las demás en código de idea, pendientes de elaboración de estudios de inversión y presentación a la Unidad Formuladora.

A continuación, se presenta el detalle de la cartera de proyectos referidos al Plan Maestro de Inversiones 2014-2034 y la incorporación de inversiones en la Programación Multianual de Inversiones 2020-2022 del Gobierno Regional de Cajamarca:



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA

"Año de la Universalización de la Salud"

Cuadro N°02: Cartera De Proyectos Del Hospital Regional Docente De Cajamarca

N°	Nombre Proyecto De Inversión/IOARR	Monto Inversión Plan Maestro De Inversiones /1		Programación Multianual De Inversiones Gobierno Regional De Cajamarca 2/		Fase De Ejecución
		Escenario 1		Escenario 2		
		Código PMI	Monto PMI	Código PMI	Monto PMI	
Proyectos Plan Maestro De Inversiones 2014-2034-Hrds						
1	Ampliación De Los Servicios De Oncología Y Hemodiálisis Del Hospital Regional Cajamarca, Distrito De Cajamarca, Provincia De Cajamarca, Departamento De Cajamarca	S/. 46,630,400.74	S/. 74,681,187.28	PMI 2020-2022	S/. 166,375,099.71	Proyecto Viable
2	"Mejoramiento De Los Servicios De Salud Del Hospital Regional De Cajamarca, Cajamarca-Cajamarca"	S/. 5,181,155.64	S/. 8,297,909.70		S/. 8,297,909.70	Pendiente De Elaboración Perfil De Estudio De Pre Inversión
3	"Ampliación Y Mejoramiento De La UPSS Hospitalización Del Hospital Regional De Cajamarca, Región Cajamarca"	S/. 14,988,047.03	S/. 24,004,193.17		S/. 24,004,193.17	Pendiente De Elaboración Perfil De Estudio De Pre Inversión
4	"Ampliación Y Mejoramiento De La UPSS Cuidados Intensivos Del Hospital Regional De Cajamarca, Región Cajamarca"	S/. 7,512,975.67	S/. 12,031,969.06	PMI 2020-2022	S/. 15,000,000.00	Formulación Del Estudio De Pre Inversión.
5	"Ampliación Y Mejoramiento De La UPSS Emergencia Del Hospital Regional De Cajamarca, Región Cajamarca"	S/. 7,510,603.21	S/. 12,028,649.89	PMI 2020-2022	S/. 35,000,000.00	Pendiente De Elaboración De Perfil
6	"Ampliación Y Mejoramiento De La UPSS Consulta Externa Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca"	S/. 14,968,358.64	S/. 23,972,661.12		S/. 23,972,661.12	Pendiente De Elaboración De Perfil
7	"Ampliación Del Servicio De Imagenología Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 1,545,538.73	S/. 2,475,266.46	PMI 2020-2022	S/. 5,000,000.00	Pendiente De Elaboración De Perfil
8	"Mejoramiento Del Servicio De Transporte Asistido De Pacientes Via Terrestre Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Distrito Cajamarca, Región Cajamarca"	S/. 2,423,727.04	S/. 3,319,163.88	PMI 2020-2022	S/. 1,797,475.00	Proyecto Viable
9	"Instalación Del Servicio De Docencia Y Formación (Residentado) Médico Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 22,486,215.47	S/. 26,012,928.09		S/. 26,012,928.09	Pendiente De Elaboración De Perfil
10	"Ampliación De Los Servicios De Soporte Y Administrativos, Almacén General, Medicamentos, Archivo General Y Parqueo Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 42,755,569.58	S/. 95,434,259.43		S/. 95,434,259.43	Pendiente De Elaboración De Perfil
11	"Mejoramiento Del Sistema De Saneamiento, Desague Y Manejo De Residuos Hospitalarios Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 1,301,143.32	S/. 2,904,268.39		S/. 2,904,268.39	Pendiente De Elaboración De Perfil
12	"Instalación De Talleres De Mantenimiento Y Gestión Tecnológica Hospitalaria Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 2,072,462.26	S/. 3,319,163.88		S/. 3,319,163.88	Pendiente De Elaboración De Perfil

**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA**

"Año de la Universalización de la Salud"

N°	Nombre Proyecto De Inversión/IOARR	Monto Inversión Plan Maestro De Inversiones /1		Programación Multianual De Inversiones Gobierno Regional De Cajamarca 2/		Fase De Ejecución
		Escenario 1	Escenario 2	Código PMI	Monto PMI	
13	"Instalación Del Sistema De Redes De Telecomunicación Y Tecnologías De La Información Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 1.838,285.73	S/. 3,319,163.88	PMI 2020-2022	S/. 3,319,163.88	Pendiente De Elaboración De Perfil
14	"Instalación Del Servicio De Telemedicina Y Tele Consultorio Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 1.838,285.73	S/. 3,319,163.88		S/. 3,319,163.88	Pendiente De Elaboración De Perfil
15	"Creación Del Servicio De Salud En El Instituto Especializado Salud Mental En La Provincia De Cajamarca, Región Cajamarca"	S/. 22,059,428.75	S/. 39,829,966.55		S/. 39,829,966.55	Pendiente De Elaboración De Perfil
16	"Creación De Servicios Diferenciales Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 11,567,704.86	S/. 24,289,700.54		S/. 24,289,700.54	Pendiente De Elaboración De Perfil
17	"Construcción Del Helipuerto Del Hospital Regional De Cajamarca"	S/. 10,594,945.15	S/. 16,968,395.53		S/. 16,968,395.53	Pendiente De Elaboración De Perfil
<b>Inversión Ejecutada Por D.S 062-2018/EF</b>						
20	"Reposición De Equipos Biomédicos Por El Ministerio De Salud Referente A La Ejecución Del Plan De Equipamiento 2018-2020-Hrdc, Adquisición De Autoclaves O Esterilizadores De Vapor, Centrifugas De Piso Refrigeradas Y Equipo De Anestesia Con Monitoreo Avanzado, En El (La) EESS Regional Cajamarca, Distrito Cajamarca, Provincia Cajamarca, Departamento Cajamarca"			2409356	S/. 879,058.47	96.6% De Ejecución Según Transparencia Económica-Consulta Amigable Mef
<b>Inversiones IOARR Incorporados En La Programación Multianual De Inversiones Del Gobierno Regional/3</b>						
22	Adquisición De Tomógrafo Axial Computarizado, En El(La) Eess Regional Cajamarca - Cajamarca En La Localidad Cajamarca, Distrito De Cajamarca, Provincia Cajamarca Departamento Cajamarca				PMI 2020-2022	Aprobado
23	Construcción De Ambiente De Unidades Operativas, Adquisición De Balanzas Analíticas, Cámara De Flujo Laminar, Refrigeradora Conservadora De Medicamentos, Cámara De Flujo Laminar Y Balanzas Analíticas, En El(La) EESS Regional Cajamarca - Cajamarca Distrito De Cajamarca, Provincia Cajamarca, Departamento Cajamarca				PMI 2020-2022	Aprobado
24	Adquisición De Ecógrafo Para Evaluación Musculo Esquelético, Aparato Terapéutico De Onda Corta, Tanque De Hidroterapia, Equipo De Magnetoterapia, Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples, Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples, Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples Y Equipo De Electroterapia De Corrientes Múltiples, En El(La) EESS Regional Cajamarca - Cajamarca Distrito De Cajamarca, Provincia Cajamarca, Departamento				PMI 2020-2022	Aprobado



**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA**  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA**

*"Año de la Universalización de la Salud"*

N°	Nombre Proyecto De Inversión/IOARR	Monto Inversión Plan Maestro De Inversiones /1		Programación Multianual De Inversiones Gobierno Regional De Cajamarca 2/		Fase De Ejecución
		Escenario 1	Escenario 2	Código PMI	Monto PMI	
	Cajamarca					
25	Inversión Por Reposición Del Equipo De Incinerador Con La Adquisición De Una Autoclave Para Residuos Hospitalarios Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca, Provincia Cajamarca			PMI 2020-2022	S/ 2,500,000.00	Pendiente De Elaboración De Perfil
26	Inversión Por Reposición De Equipos De La Oficina De Estadística E Informática Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca, Provincia Cajamarca, Distrito De Cajamarca			PMI 2020-2022	S/ 500,000.00	Pendiente De Elaboración De Perfil
27	Inversión Por Optimización Con El Acondicionamiento Y Adquisición De Equipamiento Para El Área De Tamizaje Del Servicio De Banco De Sangre Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca, Provincia De Cajamarca, Distrito Cajamarca			PMI 2020-2022	S/ 450,000.00	Pendiente De Elaboración De Perfil
28	Construcción De Sistema De Generación De Oxígeno Medicinal In Situ En El Hospital Regional Docente De Cajamarca.			PMI 2020-2022	S/ 2,911,061.37	Pendiente De Elaboración De Perfil
<b>TOTAL</b>		<b>217274847.6</b>	<b>376208010.7</b>		<b>S/ 11,553,648.22</b>	

1/Plan Maestro de Inversiones 2014-2034.

2/Programación Multianual de Inversiones Gobierno Regional de Cajamarca.

3/Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico



"Nuestra Atención, con Calidad y Buen trato"

CUADRO N°03: PROGRAMACION MULTIANUAL DE INVERSIONES 2020-2022

CODIGO PMI	DENOMINACIÓN	MONTO
2363001	Ampliación Y Mejoramiento De La UPSS Emergencia Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca	S/. 35.000.000.00
2357889	Instalación De La UPSS Cardiología, Cirugía Cardiovascular Y Neurocirugía Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca	S/. 30.000.000.00
2356279	Ampliación Y Mejoramiento De La UPSS Hospitalización, UCI, UCIN Y UCI Pediátrica Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca	S/. 15.000.000.00
2363084	Reposición De Equipamiento Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca	S/. 14.000.000.00
2354083	Ampliación Del Servicio De UPSS Imagenología Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Región Cajamarca	S/. 5.000.000.00
2314899	Mejoramiento Del Servicio De Transporte Asistido De Pacientes Via Terrestre Del Hospital Regional Docente De Cajamarca, Distrito Cajamarca, Región Cajamarca	S/. 1.797.475.00
2329313	Creación De Los Servicios De Salud Del Departamento De Oncología Y La Unidad Productora De Servicios De Salud De Hemodiálisis Del Hospital Regional Cajamarca, Distrito De Cajamarca, Provincia De Cajamarca, Departamento De Cajamarca	S/. 171.283.000.00
Oficio N° 1416-2018-GR.CAJ/DRS/HRDC/OEPE-DG	Ampliación Marginal de los Servicios de Hospitalización del Hospital Regional Docente de Cajamarca	S/. 1.237.978.90
Oficio N° 1508-2018-GR.CAJ/DRS/HRDC/OEPE-DG	Reposición con la Adquisición de Equipo Tomógrafo del Departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Regional Docente de Cajamarca	S/. 3.003.000.00
Oficio N° 1792-2018-GR.CAJ/DRS/HRDC/OEPE-DG	Inversión por Optimización del Servicio de Farmacia con la Adquisición del Equipamiento para el Módulo de Elaboración de Mezclas de Nutrición Parenteral del Hospital Regional	S/. 240.259.99
Oficio N° 1792-2018-GR.CAJ/DRS/HRDC/OEPE-DG	Inversión por Optimización del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación con la Adquisición del Equipo Ecógrafo para la Evaluación Muslo Esquelético del Hospital Regional Docente de Cajamarca	S/. 81.325.20

Fuente: OEPE





**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA**  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA**

*"Año de la Universalización de la Salud"*

**VII. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA GESTIÓN**

- **Análisis del Ambiente Externo e Interno**

**Cuadro 04. Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Hospital de Referencia a nivel Regional.	Infraestructura y equipamiento insuficiente para atención de la demanda de servicios hospitalarios.
Categorización de II-2, con cartera ampliada de III-1.	Existencia de brecha de Recursos Humanos en Salud y Administrativo.
Cartera de Servicios actualizada y aprobada con resolución directoral.	Documentos de gestión desactualizados.
Unidad Ejecutora, con autonomía administrativa y presupuestal.	Escasos recursos financieros para el correcto funcionamiento del Establecimiento (para la adquisición de equipos, instrumental, otros bienes y servicios esenciales).
Hospital Funcional sede Docente.	Falta de oportunidad en las transferencias presupuestales del Seguro Integral de Salud.
Funcionamiento de áreas críticas y estratégicas durante las 24 horas.	Servicios con capacidad instalada subutilizadas.
Recursos Humanos especializado y competente.	Insuficiente sistematización de procesos asistenciales y administrativos.
Infraestructura, tecnología y equipamiento de alto nivel.	Escaso planteamiento de normativa interna para el establecimiento de flujos y tiempos para los diversos procesos asistenciales y administrativos.
Convenios y alianzas con Entidades Públicas y Privadas.	Resistencia al cambio.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Proceso de Re-categorización.	Reembolsos de SIS lentos e inadecuados.
Trabajo en Redes Integrales de Salud.	Incremento de pacientes que desborden la capacidad del establecimiento.
Avances en telemedicina.	Inadecuada articulación intergubernamental.
Incremento de la demanda de nuevos servicios.	Elevada atención de patologías del primer nivel de Atención.
Incremento del porcentaje de asegurados con el Seguro Integral de Salud (SIS).	Ofertas laborales en otras instituciones mejor remuneradas
Plan Maestro aprobado y Áreas libres para desarrollo de proyectos de inversión.	Asignación presupuestal histórica insuficiente por parte de nivel central.
Existencia de proveedores en el mercado local y nacional	
Plan de Equipamiento y Reposición aprobado.	
Acreditación y certificación de subespecialidades, cardiovasculares, neuroquirúrgicas, entre otras enfermedades raras y huérfanas.	
Firma de convenios de cooperación interinstitucional.	



*"Nuestra Atención, con Calidad y Buen trato"*

## VIII. CONCLUSIONES

### 8.1. RELACIONADOS A LA GESTIÓN

El Hospital Regional Docente de Cajamarca, es una unidad ejecutora con autonomía, administrativa y financiera.

De las gestiones realizadas por la entidad, se han logrado resolver muchos problemas tales como:

- Pagos pendientes de locación de servicios de los años 2016, 2017 y 2018
- Pago a proveedores de años anteriores, como, por ejemplo, el 72% de cabina de flujo laminar, modulo que esta al costado de emergencia, etc.
- Activación de más de 100 plazas CAS, propiciando la reducción de contratación de locación de servicios
- Adquisición de equipamiento de última generación a través de la minera Yanacocha, con el fondo de fideicomiso.
- Puesta en funcionamiento de la ambulancia adquirida en el año 2018
- Mejora en la reposición de medicamentos
- Compra de equipamiento por optimización
- Elaboración del plan de equipamiento y mantenimiento
- Fue fortalecido el sistema de docencia e investigación con la presencia de internos residentes en ciencias de la salud.
- Se mejoraron los procesos de reportes a través del FUA para conservar y/o mejorar la salud de la población pobre y extremadamente pobre sin desfinanciar la institución.
- Emisión y facturación de prestaciones de pacientes de SALUDPOL atendidos en los años 2016-2017 pendientes de pago al 2019.
- Se elaboró el informe de almacén para la baja de medicamentos e insumos de los últimos 10 años aproximadamente.

Durante el 2019 con la participación activa de los jefes y personal de las diferentes áreas y/o oficinas de nuestra institución, se han obtenido logros significativos, tales como:

- 94.80% de ejecución presupuestal por todas las fuentes de financiamiento, que representa setenta y ocho millones noventa y dos mil ciento setenta y uno con 78/100 soles (S/. 78, 092,171.78).
- Se logró la transferencia para el financiamiento de la IOARR N° 2437738, mediante Decreto Supremo N° 106-2019-EF, para la adquisición de 10 equipos: 01 esterilizador a vapor para la Unidad de Central de Esterilización, 01 electroencefalógrafo para el servicio de Neurología, 01 Ventilador Volumétrico para la Unidad de Cuidados Intensivos, 01 mesa de operaciones para Centro Quirúrgico y 06 incubadoras para la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en el Marco de la Ejecución de Planes de Equipamiento de Establecimientos de Salud 2019-2021 por el Ministerio de Salud, aprobada con Resolución Ministerial N°172-2019/MINSA.
- El Área de Inversiones realizó la Formulación de Estudios de Inversión, para la intervención de la problemática de Nutrición Parenteral, Reposición Tomógrafo, Inversión por Optimización y Reposición de Equipos del Servicio de medicina Física y Rehabilitación, consiguiendo la aprobación de dichas inversiones registradas en el Banco de Inversiones.

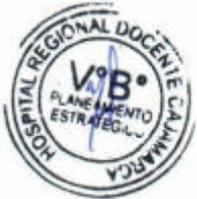
- Se tiene registrado en fase de ejecución en el Banco de Inversiones, la intervención de la reposición del equipo tomógrafo, y la intervención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación; emitiendo los estudios definitivos al Gobierno Regional de Cajamarca solicitando la disponibilidad presupuestal.
- Se convocaron cincuenta y tres (53) procedimientos de selección por un monto de **S/. 13, 033,046.63**, de los cuales se adjudicaron cuarenta y cuatro (44) por un monto de **S/. 8, 097,965.16**, es decir se logró un 83% de ejecución.
- De los cuarenta y cuatro (44) procedimientos de selección convocados por un valor estimado de **S/. 10,109,208.76**, adjudicándose por el importe de **S/. 8, 097,965.16**, generándose un ahorro a la entidad de **S/. 2,011,394.31**.
- Se realizaron 6 auditorías durante todo el año, donde 300 prestaciones fueron evaluadas, las cuales 202 (67%) fueron conformes, 15(5%) fueron prestaciones no conformes a su totalidad y 83 (28%) observadas parcialmente.
- Se canceló el 99% de la deuda social que se tenía con los beneficiarios, a partir de setiembre del 2013 a setiembre del 2019 por CTS, Vacaciones Truncas, 25 y 30 años, sepelio y luto.
- Pago oportuno a proveedores y trabajadores, mediante CCI, reduciendo un 95% giro con cheques.
- Cumplimiento y presentación del Plan de Acción para implementar las observaciones recomendadas según Informe N° 1026-2019-CG/GRCA-SVC, Visita de Control realizada al HRDC del 20 al 24 de mayo del 2019, como parte del Operativo "Por una Salud de Calidad 2019", por Contraloría General de La República.
- Cambio del 100% de las luminarias del servicio de Nutrición y Dietética, ahorrando un 70% de energía eléctrica en el indicado servicio.
- Actualización del Módulo SIGA Patrimonial al 100%.
- El área de Docencia e Investigación alcanzó el 100% en la evaluación de gestión de desempeño en el marco de la Directiva Administrativa N° 201-MINSA evaluado por DIRESA en el año 2019.
- La Oficina de Gestión de la Calidad para el año 2019 formuló un Plan de Gestión de la Calidad con 10 objetivos específicos, el cual fue aprobado por la Dirección General, y alcanzó un nivel de implementación del 60%; logrando el mayor desarrollo en lo relacionado al Fortalecimiento de la Gestión de Reclamos a través de las PAUS y las mediciones de la Experiencia del paciente y su satisfacción con nuestros servicios.
- En relación a las herramientas informáticas se lograron adecuar software principalmente para seguridad del paciente: Aplicativo de Rondas de Seguridad del Paciente y Sistema Electrónico de Reporte de Eventos Adversos; los mismos que requieren de mayor desarrollo.
- La Oficina de Gestión de la Calidad, en cuanto a normatividad elaborada, se logró adecuar el Decreto Supremo 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la atención de reclamos y denuncias en la IPRESS, UGIPRESS y IAFAS, a través de la Directiva Institucional para la gestión de reclamos; asimismo se logró construir los Lineamientos de Humanización Institucionales.
- Respecto a las campañas organizadas por la oficina de gestión de la calidad se llevaron a cabo 03: Manos Seguras por el día Internacional de la Higiene de manos, Humanización por el Día Mundial de la Salud y el Buen Trato al Paciente, y Difusión de Derechos y Deberes en Salud en el marco de la semana de la Calidad Institucional.
- La Oficina de Seguros del HRDC concluye que al finalizar el año de acuerdo al D.U. Nro. 017-2019 que establece medidas para la Cobertura Universal de la



Salud, con el fin de mejorar el proceso de aseguramiento universal a nivel nacional en estos últimos años, falta la socialización de la reglamentación debido a que en el PEAS está considerado prestaciones de primer nivel y algunas emergencias, pero la población no está informada sobre el tipo de seguro, generándonos reclamos por parte de la población. La coordinación y/o articulación con farmacia facilita la mejora de los procesos y levantamiento de observaciones por parte de UDR-SIS-Cajamarca. Se está mejorando los procesos de reportes a través del FUA para el logro de los objetivos institucionales, teniendo como objetivo principal conservar y/o mejorar la salud de la población pobre y extremadamente pobre, sin desfinanciar la institución. La asistencia técnica permanente a los puntos de digitación y al personal de salud de la IPRES optimiza el trabajo realizado y de esta manera se mejore los procesos de atención alcanzando la satisfacción de los usuarios.

## 8.2. RELACIONADOS A LA PRESTACIÓN DE SALUD:

- El Hospital Regional Docente de Cajamarca, como el de mayor complejidad de la región, debe incrementar sus servicios y capacidad resolutive, para afrontar el incremento de la demanda y complejidad de los pacientes y por la poca capacidad de hospitales de mayor complejidad de recibir nuestras referencias.
- Reconocimiento por el Ministerio de Salud por ocupar el Tercer Puesto al atender el mayor número de Teleconsultas en su calidad de Teleconsultor Regional de la Red Nacional de Telesalud durante el año 2019.
- Reconocimiento especial otorgado mediante la Resolución Directoral Regional Sectorial N° 1612-2019 CAJ/DRS-OEPE, en la reunión de "Evaluación de Indicadores Prestacionales y de Gestión de Redes de salud - Hospitales - I Semestre – DIRESA CAJAMARCA" del 2019.
- Disminución de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, debido principalmente a la capacitación constante del personal de salud en lavado de manos, por los jefes de servicio en coordinación con la oficina de epidemiología y al monitoreo de la adherencia de higiene de manos por la Oficina de Gestión de Calidad de nuestra Institución.
- Hemos sido objeto de felicitación por parte de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, por haber alcanzado la calificación de Avanzado en la evaluación de Prevención y Control de Infecciones a nivel de establecimiento de salud y Encuesta Mundial de la OMS 2019.
- El Departamento de Pediatría del HRDC, es el centro de referencia a nivel regional, somos la única institución con capacidad resolutive en el manejo de pacientes con necesidad de cuidados intensivos neonatales. El aumento de sobrevivencia de los pacientes prematuros, está generando que los servicios de salud maternos de la región, prefieran derivar con más frecuencia, a las gestantes de riesgo de parto prematuro a nuestro hospital, así como a gestantes de riesgo de una infección, asfixia u otras complicaciones. Con el número de nacimientos por año del HRDC, y el incremento de los pacientes neonatales derivados de otras instituciones de salud de la región, que representan más de la mitad de los pacientes hospitalizados en UCIN, el número de cupos de la unidad debería de incrementarse.
- El Departamento de Cirugía, logró el Primer Puesto por el Día Nacional de la Salud y el Buen trato al paciente, Segundo Puesto, en la Feria de Difusión de



Derechos y Deberes en la Salud en la categoría "MEJOR STAND" Y E Jefe de Cirugía- Hospitalización, ganó merecedora felicitación con mención "MASTER EN HIGIENE DE MANOS" y ser campeones en encuentro de fútbol por aniversario del Hospital. Disminución del tiempo de espera en Cirugías Electivas de 3 a 2 meses, priorizando patologías complicadas como son: tratamiento de colostomías e Ileostomías. Incorporación al Departamento de Cirugía del Área de Cirugía Oncológica.

- El Departamento de Medicina, realiza actividades de alta especialización como: Colangiopancreatografía retrógrada endoscópica (CPRE), colocación de marcapasos cardiacos, hemodiálisis, etc. Se ha logrado organizar y coordinar los horarios de atención de pacientes mediante la programación, disponibilidad de turnos y profesionales en los diferentes servicios, con la finalidad de dar atención oportuna a los pacientes programados, se realizó 06 reuniones de trabajo con los jefes de servicio y se propuso, ejecutó y evaluó protocolos y procedimientos de atención médica integral y especializada, como el protocolo de atención en geriatría.
- En el Servicio de Medicina I, se ha cumplido con la prestación de salud integral a los pacientes mediante acciones no quirúrgicas en las especialidades de: Medicina Interna, Infectología, Geriatría, Consulta Externa y Hospitalización. Se ha cumplido con brindar 10,199 atenciones en geriatría (2103), Medicina Interna (7265) e infectología (831).
- En el Servicio de Medicina II, se ha realizado la prestación de salud integral a los pacientes mediante acciones no quirúrgicas en las especialidades de: Reumatología, Dermatología, Neumología, Neurología, Endocrinología y Psiquiatría, tanto en consulta externa como hospitalización, logrando: Atender al 100% de las interconsultas solicitadas de otros servicios, así como realizar los procedimientos especializados en el campo de su competencia. Se ha cumplido con brindar 21,417 atenciones en Neumología (322), Psiquiatría (3270), Dermatología (2762), Reumatología (2730), Neurología (7991) y Endocrinología (4342).
- En el Servicio de Medicina III, se ha cumplido con la prestación de salud integral a los pacientes mediante acciones en las especialidades de: Hematología, Oncología Clínica, en consulta externa y hospitalización. Se ha cumplido con brindar 1236 atenciones en Hematología (488) y Oncología Clínica (748).
- En el servicio de cardiología, se ha cumplido con atender 10,270 prestaciones de salud integral que acuden al servicio de Cardiología en Consulta Externa. Entre los principales procedimientos realizados por el servicio son: Electrocardiogramas (50,178), Ecocardio adulto/pediátrico (4080), Holter de 24 horas (1146), prueba de esfuerzo (502), ECO Vascular Arterial y Venoso (492), Cateterismo Diagnóstico (114), Control de Marcapaso (108), etc.
- En el Servicio de Gastro Enterología se ha cumplido con brindar 5918 atenciones en Gastroenterología integral, preventiva y curativa a los pacientes ambulatorios, hospitalizados, de urgencia y con enfermedad coronaria que lo requieren. Los principales procedimientos del servicio de gastroenterología son: Endoscopías altas diagnósticas (2104), colonoscopías diagnósticas (435), protosigmoidoscopías diagnósticas (154), endoscopías altas terapéuticas (139), colonoscopías terapéuticas (57) etc.
- En el Servicio de Nefrología, se ha cumplido con brindar 1853 atenciones en Nefrología Integral, preventiva y curativa a los pacientes ambulatorios. Los procedimientos realizados en el Servicio de Nefrología son: Hemodiálisis (960), cambio de bolsa (90), Implante de Catéter Peritoneal (09) y Biopsia Renal (06).



- El Servicio de Medicina, obtuvo el **Primer Puesto** en lavado de manos en el concurso organizado por la oficina de Calidad, gracias al trabajo en equipo y motivación al personal.
- El servicio de Medicina hospitalización, es un servicio complejo completamente diferente a otras realidades de nuestro país, donde se atiende a pacientes con grado de dependencia III y IV cuando no hay camas en las unidades críticas de nuestro hospital, por lo que se requiere contar con más personal de enfermería para ser atendidos con calidad y calidez, evitando así insatisfacción en el usuario. 100% de camas del servicio de hospitalización de Medicina con barandales (38 camas), para evitar las caídas y lesiones en los pacientes; instalación de un estante de 32 compartimentos para mejorar el almacenamiento de medicamentos de cada paciente y la instalación de cortinas para mejorar la privacidad de los pacientes.
- El Departamento de Gineco Obstetricia, es el principal centro de referencia de toda la Región Cajamarca, cuenta con personal especializado y capacitado constantemente, con un alto grado de compromiso para la atención de sus pacientes, con protocolos de atención de las principales patologías gineco obstétricas, entre sus principales logros en el 2019 son la apertura parcial de las Unidades de Medicina Fetal, Piso Pélvico, Endocrinología, Colposcopia y Mamas. Baja muerte materna (03), un buen número de muertes maternas evitadas, fortalecimiento sobre el manejo de los códigos: rojo, azul y amarillo, como estrategia de disminuir la muerte materna.
- En el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, se fortaleció el sistema de docencia e investigación con la presencia de internos y residentes en ciencias de la salud; además con la implementación de los turnos tardes-libres, en un 80% nos permitió cubrir la demanda de espera de intervenciones quirúrgicas electivas, permitiendo de esta manera satisfacer las necesidades de salud de la población. Se cumplió con la ejecución del Plan Operativo Institucional y con el plan anual de capacitación al personal del servicio.
- La Unidad de Cuidados Críticos, logró la compra de un ventilador mecánico de última generación adulto pediátrico, apertura de una cama más en UCI, implementación de guías de práctica clínica, capacitación constante del personal de salud: médicos, residentes y personal de enfermería y se ha logrado que el equipo de biomédicos realice el respectivo mantenimiento y la reparación de los equipos dañados y con mal funcionamiento.
- En el servicio de Patología Clínica, se ha establecido un proceso de control externo de calidad para los exámenes de Bioquímica y Microbiología con el Instituto Nacional de Salud y se ha firmado un convenio para control de calidad inter-laboratorial con ESSALUD Salud Cajamarca.
- Somos el único centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II de la Región Cajamarca, un 41% de sangre obtenida es por reposición, por ese motivo seguimos trabajando con colectas: "Campañas de donación voluntaria semanales" (5 a 6 veces mensuales) con el objetivo de brindar sangre segura, oportuna y de calidad a quien lo necesita. En el 2019, se ocupó el **tercer lugar** en donación voluntaria a nivel nacional, debido al incremento de donantes voluntarios con un 59.17% (1696) de unidades de sangre. Resaltar además que en los últimos 05 años no se ha producido muerte materna alguna por falta de atención por algún hemocomponente.
- En el 2019 fueron consumidos por los diferentes servicios del Hospital 4802 hemocomponentes: 2513 paquetes globulares, 1020 plasmas, 1094 plaquetas, 38 crioprecipitado y 137 aféresis, de ahí la necesidad de siempre mantener un buen stock de unidades en el servicio.



- En el servicio de anatomía patológica, cada integrante del equipo de trabajo cumple una función especializada, para lo cual ha recibido un entrenamiento adecuado y han logrado conseguir la experiencia necesaria y ha mantenido con mucho esfuerzo la provisión de reactivos durante el año para no suspender en ningún momento la atención a los pacientes, y se ha podido implementar el área de inmunohistoquímica muy necesaria para el diagnóstico oncológico.
- Participación en el Programa **PERU SONRIE**, cumpliendo con la instalación de 120 prótesis dentales en pacientes usuarios del SIS y Pensión 65; así como pacientes de bajos recursos en edades mayores de 60 años.
- En el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación, se ha mejorado las atenciones con el ingreso de dos profesionales competentes en la modalidad CAS, se desarrolló una IOAAR de implementación de equipamiento de los servicios, se adquirió equipos y baterías para la implementación de los servicios de Terapia del Lenguaje, Terapia Ocupacional y Consultorio Médico; Se mejoró las competencias del personal de salud mediante las reuniones mensuales de capacitación. En cuanto a la productividad hora médico se cumplió con el estándar establecido: cuatro por hora, el rendimiento SIS, fue de 4000 soles mensuales en promedio, y el número de atenciones por magneto terapia fue de 3000 soles en el año.
- En el Departamento de Diagnóstico por Imágenes, se ha logrado alcanzar un clima laboral apropiado, con personal comprometido y capacitado en la ejecución de sus labores cotidianas, se acortó enormemente el tiempo de espera para los estudios ecográficos, mediante la implementación de horas complementarias, ampliación de horas de trabajo y adecuación de otro ambiente para Ecografía. Se consiguió trasladar y potenciar el Ecógrafo marca Samsung, modelo R3 que pertenecía al preventorio oncológico. Desde el 17 de julio de 2019, el tomógrafo está funcionando, actualmente se atiende a pacientes de emergencia, áreas críticas y hospitalizados las 24 horas, todos los días del año (incluso domingos y feriados). Para optimizar el uso y evitar el abuso de todos los estudios tomo gráficos, se logró la aprobación del Protocolo de Optimización de Estudios Tomo gráficos sin y con Contraste. Se adecuó el ambiente de fluoroscopia, se reinició la atención a pacientes que requieren estudios mamó gráficos.
- En el Departamento de Apoyo al Tratamiento, se estableció reunión mensual con los Jefes y con su personal del servicio para la toma de decisiones sobre rotaciones y cambio de personal, resolución de conflictos internos y coordinación de trabajo con diferentes departamentos del Hospital.
- El Servicio de Farmacia, logró un 94% de ejecución presupuestal, mayor disponibilidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (90%), calificación en el monitoreo de la gestión por DIRESA con el 75%, renovación de 11 equipos de computación, 03 impresoras multifuncionales, 04 simples, avance en instalación de cabina de flujo.
- El Servicio de Nutrición, incrementó porcentaje de cumplimiento de de 40.12% en el 2018 a 66% el 2019 en el proceso de evaluación de Gestión del Desempeño realizado por DIRESA. Levantamiento de observaciones por Fiscalía, incremento de evaluación nutricional en hospitalización y mejoras del servicio: colocación de mallas, revestimiento con mayólicas, uso de bandejas térmicas, etc.
- El Servicio de Psicología, aumentó su productividad en 1.56%, intervención de tres profesionales en: consultorio externo, hospitalización, salud mental y salud ocupacional, se ogra realizar terapia de grupo de adicciones (individual y familiar), viernes psicológico, etc.



- El Servicio Social, logró cumplir y superar las metas programadas establecidas en el POI, se realizó 22, 511 atendidos, 34,567 atenciones, 22,509 entrevistas, 12,008 gestiones, 34 visitas domiciliarias, 635 exoneraciones, dispositivos de gratuidad 2992, problemas de salud 2225, atendidos por problemas familiares 2726, procesos legales 51, categoría social 20012, orientación social 14264, pobreza extrema 168 y coordinación con representantes de ONG extranjera para disponibilidad de albergue para familiar y/o acompañantes de pacientes de lugares lejanos.
- Se ha realizado 99,057 atenciones reportadas a través del FUA, siendo pacientes asegurados de la región de Cajamarca y también de Amazonas, Chachapoyas, Tumbes, Piura, Lambayeque, Trujillo y Lima.
- Fue 75% de pacientes recepcionados de la provincia de Cajamarca, seguido de Celendin, Hualgayoc y San Marcos y en menor porcentaje se encuentra Santa Cruz, Cutervo, Jaén y San Ignacio.

## IX. AGENDA PENDIENTE 2020

### 9.1. RELACIONADOS A LA GESTIÓN:

- 
- Reiterar a la Dirección Regional de Salud Cajamarca la solicitud de recategorización que se encuentra pendiente desde setiembre del año 2019 y que al estar caducada podemos ser sujetos de sanción por SUSALUD.
  - Persistir en que se concluyan con las gestiones de los proyectos de inversión que se han iniciado, tales como: Ampliación de UCI, UCIN, emergencia, hospitalización, almacén especializado, etc.
  - Continuar con la gestión para la adquisición de un nuevo tomógrafo.
  - Actualizar los documentos de Gestión, para poder tener argumentos en las gestiones que tenemos que realizar.
  - Mejorar los procesos de compra de bienes y servicios de acuerdo a la normatividad vigentes.
  - Mejorar el mantenimiento correctivo y preventivo del equipamiento biomédico y adquisición por optimización y por reposición.
  - Implementar un mecanismo de control a fin de que las áreas usuarias realicen sus requerimientos oportunamente teniendo en cuenta los plazos de los procedimientos de selección y para la compra menores a 8 UIT; los pedidos solicitados por las áreas usuarias deben ser coordinados previamente con la oficina de presupuesto con la finalidad de que la meta y fuente de financiamiento sean ejecutados correctamente y para agilizar los trámites de los expedientes de contratación, es necesario dar prioridad a las resoluciones de modificación del plan anual de contrataciones, aprobación de expedientes de contratación, conformación de comités y aprobación de base.
  - Reestructurar la oficina de personal de acuerdo a las normas de SERVIR.
  - Seguir realizando las gestiones para conseguir mayor número de plazas CAS, para reducir considerablemente la contratación de locadores de servicios.
  - Concluir con la gestión ante los entes superiores para la asignación de recursos para tercerizar la vigilancia.
  - Adecuada negociación del marco presupuestal asignado para el Hospital Regional Docente de Cajamarca, en base al Convenio entre el Seguro Integral de Salud, Fondo Intangible Solidario de Salud y el Gobierno Regional de Cajamarca para el

financiamiento de las prestaciones brindadas a sus asegurados, en base al 100% de la producción del año 2019.

- Validar la Directiva institucional para la gestión de reclamos con los servicios asistenciales y oficinas administrativas de la institución, para proseguir con el proceso de aprobación.
- Presentar para aprobación los lineamientos de humanización institucionales priorizados por el equipo técnico de la oficina de gestión de la calidad, para su implementación progresiva.
- Resolver los reclamos escritos pendientes, los cuales requieren un proceso de investigación mayor debido a su naturaleza, o que las jefaturas inmediatas se han retrasado en solucionar y comunicar, para la emisión de las cartas de respuesta respectivas.
- Priorizar la ejecución de las capacitaciones en proyectos de mejora continua de la calidad y seguridad del paciente principalmente, para el personal de salud de la institución.
- Establecer la conectividad de todos los ambientes del hospital y asegurar continuidad del servicio, mediante la ampliación de la Red de Datos y mantener el servidor actualizado.
- Integrar los sistemas informáticos dentro del hospital e implementar un servicio completo y eficiente, mediante la conformación de un Equipo de Desarrollo y el equipamiento de un Taller Informático.
- Continuar con los procesos de capacitación en temas importantes de la gestión, como por ejemplo, contrataciones del estado, clima laboral, sistemas administrativos, etc.
- Realizar las coordinaciones para la firma del convenio de colaboración mutua entre el Hospital Regional Docente de Cajamarca con el Hospital Simón Bolívar y el Hospital II ESSALUD Cajamarca- Banco de Sangre y Hemoterapia.
- Entablar un diálogo con todas las jefaturas, a fin de hacerles recordar las funciones que cada uno debe realizar, de tal manera cumpla con lo recomendado de acuerdo a sus atribuciones estipuladas, y no se genere la carga administrativa en todas las Oficinas adyacentes de nuestra institución.



## 9.2. RELACIONADAS A LA PRESTACIÓN

- Análisis y revisión de las 10 principales causas de morbilidad de los diferentes servicios para la actualización de protocolos y guías de práctica clínica de los diferentes servicios de nuestra institución.
- En el Departamento de Medicina, las actividades pendientes son la creación del consultorio de primera atención en pacientes de enfermedades cardíacas y endocrinas, adecuación de ambientes para hospitalización de Medicina en el quinto piso para intercambio de salas con cirugía, actualización de protocolos y guías de atención por servicios y mejoramiento de las estadísticas del departamento.
- En el Departamento de Gineco Obstetricia, fortalecer los procesos en el manejo de los códigos (rojo, azul y amarillo), como estrategia de disminuir la Muerte Materna, fortalecer los procesos de información a familiares de pacientes y completar la revisión y actualización de protocolos de los servicios.
- En el Departamento de Diagnóstico por Imágenes, reponer el tomógrafo por un equipo de 64 cortes, digitalizar los equipos de Rayos X y el mamógrafo, crear la Unidad de Mama, iniciar la atención en el servicio de Densitometría Ósea,

- actualizar los protocolos de atención en los servicios de Radiología, Ecografía, Mamografía y Densitometría Osea.
- En el servicio de Anatomía Patológica, establecer un centro de capacitación online, que esté disponible para todo el personal y mejorar el tiempo de entrega de los resultados de manera virtual a los médicos tratantes mediante el acceso a un sistema informático.
  - En el servicio de patología clínica, en el área de microbiología, mejorar con la detección de bacterias y la sensibilidad a los antibióticos, realizar más muestreos ambientales para buscar bacterias patógenas, resistentes al tratamiento y en el área de Bioquímica y Hematología mejorar el control de calidad de los exámenes procesados.
  - Potenciar el Servicio de Laboratorio Clínico a través de la adquisición de equipamiento para procesamiento de exámenes especializados acorde a nuestro nivel de atención.
  - La meta para el 2020 es superar el 70% de aprovisionamiento de donantes voluntarios de sangre humana y gradualmente acercarnos a la meta ideal establecida por la Organización Mundial de la Salud, la cual es obtener un aprovisionamiento proveniente de 100% de donantes voluntarios de sangre.

