



## Resolución Directoral N° 089-2022-GRLL-GGR-GS-IRO.JSV

Trujillo, 16 de marzo del 2022

### VISTO:

El Informe N° 001-2022-GRLL-GGR/GS-IRO-D.E-OGC emitido por la jefa de la Oficina de Gestión de Calidad del Instituto Regional de Oftalmología mediante el cual se propone la aprobación del Plan de Gestión de la Calidad IRO 2022; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud en el artículo VI del título preliminar señala que es de interés público la provisión de servicios de salud cualquiera sea la persona o institución que los provea. es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestación de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA se aprobó el documento técnico "sistema de gestión de la calidad de salud" el cual tiene como objetivo general mejorar continuamente la calidad de los servicios recurso y tecnología del sector salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos y Asimismo establece el concepto los principios las políticas los objetivos las estrategias entre otros aspectos que permiten orientar los esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios de salud.

En el marco de los lineamientos de la política de salud mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA se aprobó el reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo el cual establece los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los servicios de salud orientadas a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para su control verificación y evaluación de su cumplimiento.

Que mediante Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud" cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos que tengan un impacto en los resultados sanitarios

Que mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la autoridad sanitaria nacional;

Que el Plan de Gestión de la Calidad IRO tiene como finalidad contribuir a mejorar los servicios especializados en oftalmología en el marco de los lineamientos de gestión de calidad y derechos de los usuarios y tiene como objetivo general brindar atenciones especializadas en oftalmología de calidad a los usuarios que acuden a nuestra Institución con problemas de salud ocular garantizando el cumplimiento de los criterios del sistema de gestión de la calidad en el Instituto



Regional de Oftalmología garantizando de esta forma la mejora continua de las prestaciones asistenciales que se brindan a nuestros pacientes;

Con las visaciones correspondientes; y, de conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. En uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Regional de Oftalmología aprobado mediante Ordenanza Regional N° 011-2018-GRLL/CR.



**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** el “Plan Anual de Gestión de la Calidad 2022” del Instituto Regional de Oftalmología *Javier Servat Univazo*, cuyo anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER** que la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación IRO publique la presente Resolución junto con el Plan Anual de Gestión de la Calidad IRO 2022 en el Portal web Institucional IRO.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**



MPCHS/CEVV/

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD IRO

2022



**INSTITUTO REGIONAL  
DE OFTALMOLOGÍA**  
*Javier Servat Univazo*



El presente plan es para establecer los principios, normas y procesos para la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios prestados en IRO.

INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA "JSU"  
Mz. P Lote 7ª Urb. Natasha Alta  
044 – 287236  
[www.irotujillo.gob.pe](http://www.irotujillo.gob.pe)

Dra. Patricia Chirinos Saldaña  
Directora General - IRO

Dr. Gabriel Pérez Ballena  
Jefe de la Oficina de Administración

CPC Cristina Velarde Velarde  
Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Lic. Edwin Cuadros Cerín  
Jefe de la Oficina de Epidemiología y Estadística

Dra. Nancy Suárez Ávalos  
Directora Ejecutiva de Atención Especializada en Oftalmología

Dr. Yuri Carbajal Jara  
Director de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento

Dr. Alejandro Vásquez Gutiérrez  
Director de Cirugía Especializada y Emergencia

Dr. Jaime Huamán Pereyra  
Director de Desarrollo, Investigación, Tecnología y Docencia

Lic. Enf. Nancy Gil Reyes  
Jefa del Departamento de Enfermería

Q.F. Flor Peláez García  
Jefa del Departamento de Farmacia

Lic. Enf. Merly González Saravia  
Jefa del Departamento de Prevención de la Ceguera y Promoción de la Salud



## INDICE

I. ANTECEDENTES.....	04
II. PRESENTACIÓN.....	05
III. FINALIDAD .....	05
IV. OBJETIVOS.....	05
V. ALCANCE .....	05
VI. BASE LEGAL.....	05
VII. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA INSTITUCIÓN .....	06
A) NATURALEZA, FINES Y/O OBJETIVOS FUNCIONALES DEL I.R.O.....	06
B) UNIDADES ORGÁNICAS.....	07
C) ORGANIGRAMA .....	09
D) AREAS DE DESEMPEÑO, RESPONSABLES Y FUNCIONES.....	10
E) MATRIZ DE PROGRAMACIÓN PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD .....	11



## Antecedentes

El Instituto Regional de Oftalmología (IRO) es un centro especializado de tercer nivel de atención y una dependencia de la Gerencia Regional de Salud La Libertad; es a la vez, es la Unidad Ejecutora 401-0846. Región La Libertad-Instituto Regional de Oftalmología perteneciente al Pliego 451. Gobierno regional del departamento de La Libertad; mediante el cual se canalizan los recursos presupuestales y financieros para el desarrollo de las intervenciones sanitarias en marco de las políticas públicas del Ministerio de Salud.

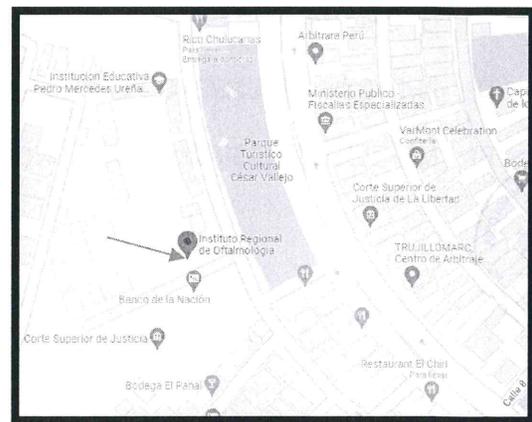
Se encuentra registrado con la denominación o nombre comercial de "IRO", con código único de RENIPRESS 00005197, con código RIPRESS (Histórico) 1302427 y con número de Registro Único del Contribuyente R.U.C. 20314801327 - Instituto Regional de Oftalmología "Javier Servat Univazo".

El origen del Instituto está ligado al crecimiento del Hospital Regional Docente de Trujillo (fundado en 1965), el cual en 1976 creó el Banco de Ojos con la finalidad de promover trasplantes de córneas; en mayo de 1987 la Universidad Nacional de Trujillo creó el Instituto Académico de Oftalmología con sede docente en el hospital, como parte de sus programas académicos.

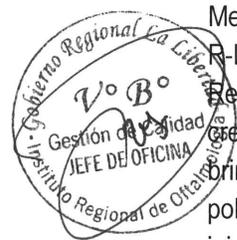
Mediante Resolución Ejecutiva Regional N°257-94-R-LL/CTAR el Consejo Transitorio de Administración Regional La Libertad resuelve en su artículo primero crear el Instituto Regional de Oftalmología - IRO; para brindar servicio especializado y eficiente a la población a nivel Regional; teniendo como fecha de inicio de actividad el 11 de julio de 1994. El instituto pasó a ocupar el Policlínico de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Trujillo, ubicado en la Av. Roma.

El 22 de diciembre de 2017 se suscribe la Resolución Gerencial Regional N° 2577-2017-GRLL-GGR-GRSS, que resuelve en su artículo primero ASIGNAR LA CATEGORÍA III-E, al establecimiento de salud del sector público denominado INSTITUTO ESPECIALIZADO, correspondiéndole el 8° Nivel de Complejidad, del Tercer Nivel de Atención.

En el año 2012 se traslada a un local propio de 5 plantas ubicado en Natasha Alta Mz. P' Lote 7-A, urbanización Covicorti en el distrito de Trujillo, provincia Trujillo, región La Libertad.



El 29 de marzo del 2017 mediante Resolución Ministerial N° 198-2017/MINSA se reconoce al IRO como centro donador trasplantador de córnea.



## I. Presentación

El presente Plan de Gestión de Calidad del Instituto Regional de Oftalmología IRO 2022 contempla las acciones del sistema de calidad desarrollado por IRO en marcadas en las acciones realizadas relacionadas a brindar atención altamente especializadas en oftalmología en consulta externa, procedimientos especiales, intervenciones quirúrgicas, emergencias además de contar con una farmacia que vende productos relacionados a la oftalmología asimismo realizamos investigación y docencia.

## II. Finalidad

Mejorar día a día el servicio especializado en oftalmología en el marco de los lineamientos dados por el Ministerio de Salud para la Gestión de la calidad en salud.

## III. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar servicios de calidad en la especialidad de oftalmología en los consultorios externos, procedimientos especiales, intervenciones quirúrgicas y la emergencia garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios externos que acuden a nuestra institución.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar el resultado de la acreditación obtenida en el 2021 llegando a superar el 85%
- Mejorar los resultados en las rondas de seguridad del paciente obtenidos en el 2021 en todas UPSS.
- Mejorar los resultados en la higiene manos obtenidos en el 2021 llegando a superar el 85%
- Fortalecer la plataforma de atención al usuario PAUS
- Control y monitoreo para evitar las Infecciones Intrahospitalarias.
- Verificar el adecuado registro de la información en la Lista de Verificación de cirugía segura.
- Capacitar al personal asistencial sobre el registro, notificación y análisis de la ocurrencia de los incidentes y eventos adversos.

Implementar proyectos de mejora continua con el fin de mejorar los diversos servicios previa identificación de la problemática y priorización de la necesidad de mejorar.

Verificar el adecuado cumplimiento de las auditorías de la calidad de la atención.

Medir la satisfacción del usuario externo en los servicios asistenciales que brindamos.

Fortalecer las buenas practicas de seguridad del paciente.

Realizar las acciones necesarias para la implementación de la Historia Clínica Electrónica.

## IV. ALCANCE

El presente plan de gestión de la calidad IRO 2022 se aplica en todas las áreas asistenciales y administrativas en coordinación con los jefes o responsables de las oficinas, departamentos, unidades y/o servicios.

## V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
- Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud"
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento universal en Salud.
- Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 27444, "Ley General de Procedimientos Administrativos".
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA que aprueba el reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de las instituciones administradora de fondos de Aseguramiento en salud IAFAS instituciones prestadoras de salud IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud UGIPRESS públicas privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA Es que aprueba el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS UGIPRESS públicas privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba la política nacional de calidad en salud
- Resolución Ministerial N° 1216-2003/SA/DM que aprueba la directiva N° 027-MINSA-V.01 Norma que regulan el procedimiento de atención y trámite de quejas sugerencias consultas e interposiciones de buenos oficios en la oficina de transparencia y Defensoría de la salud
- Resolución Ministerial N° 474-2005/MINSA que aprueba la norma técnica N° 029-MINSA/GGSP-V.01 norma técnica de auditoría de la calidad en la atención en salud
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico sistema de gestión de la calidad en salud
- Resolución ministerial N° 640-2006/MINSA Manual para la mejora continua de la calidad
- Resolución ministerial N° 596-2007/MINSA Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud
- Resolución ministerial N° 601-2007/MINSA Documento Técnico de Implementación de Auditoría de la Calidad
- Resolución ministerial N° 502-2016/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 029-MINSA/DIGEPRES vs. 02 Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud.
- Resolución ministerial N° 889-2007/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 123/MINSA/DGSO para el proceso de auditoría de caso de la calidad de atención en salud.
- Resolución ministerial N° 732-2008/MINSA que apruebe la NTS N° 022-MINSA/DGSP v.03 Norma Técnica de salud para la gestión de la historia clínica.
- Resolución Ejecutiva Regional N° 257-94 –R- LL/CTAR, aprueba la creación del Instituto Regional de Oftalmología – IRO, como órgano público desconcentrado de la Gerencia Regional de Salud.
- Ordenanza Regional N° 011-2018-GRLL/CR, modificación del Reglamento de Organización y Funciones –ROF vigentes del Gobierno Regional La Libertad, con la inclusión del Anexo N°01: Reglamento de organización y Funciones – ROF del Gobierno Regional de La Libertad – "Instituto Regional de Oftalmología Javier Servat Univazo"- IRO

## VI. INFORMACIÓN BÁSICA INSTITUCIONAL

El Instituto Regional de Oftalmología, ente rector de salud Ocular en la región norte del país. La principal dificultad en el desarrollo de estas actividades ha sido la falta de sensibilización y priorización de la salud ocular por parte del personal de salud de los establecimientos nivel I-II.

Es imprescindible entonces la planificación de un conjunto de actividades por líneas de acción dirigidas a consolidar la estrategia a nivel regional, fortalecer las competencias del personal de salud y la sensibilización de la comunidad con el objetivo de prevenir la ceguera y mejorar los servicios de salud en la especialidad de oftalmología con el fin de que la población pueda acceder a los servicios de oftalmología.

### A) NATURALEZA, FINES Y/O OBJETIVOS FUNCIONALES DEL I.R.O.

**Naturaleza** : El Instituto Regional de Oftalmología es un Órgano Desconcentrado de la Gerencia Regional de Salud La Libertad

**Ubicación** : Mz. P Lote 7 A – Urbanización Natasha Alta Trujillo - Perú

#### Objetivos Funcionales:

El Instituto Regional de Oftalmología cuenta con los siguientes Objetivos Institucionales:

- a) Fortalecer la promoción y prevención en salud ocular como parte de las enfermedades no transmisibles y conducentes a evitar ceguera en las poblaciones más vulnerables y articular con las demás institucionales.
- b) Fortalecer la atención oftalmológica especializada y altamente especializada a la población vulnerable y de alto riesgo con equidad, oportunidad y calidad conducentes a mantener la función visual como parte del desarrollo del potencial humano.
- c) Socializar y empoderar a las autoridades regionales y locales de la problemática de la ceguera mediante el ejercicio de rectoría en salud ocular a nivel regional.



- d) Orientar, optimizar y canalizar los recursos; humanos, infraestructura y financieros necesarios, que permitan la sostenibilidad de las distintas acciones a realizar.
- e) Incrementar continuamente la calidad y productividad de la investigación especializada en el campo de la oftalmología.
- f) Mantener la eficacia, calidad y eficiencia en la prestación de servicios especializados de salud en el campo de la oftalmología
- g) Capacitar a los profesionales de la salud y técnicos, con nuevos conocimientos científicos y tecnológicos, adquiridos de la investigación y atención especializada en el campo de la oftalmología.
- h) Difundir los resultados de las investigaciones científicas a la Gerencia Regional de Salud.
- i) Fortalecer nuestra infraestructura a través de obtener un nuevo local comenzando por tener un nuevo terreno que nos permita atender el incremento de la capacidad de la oferta de servicios en cantidad y calidad, reducir costos, reducir tiempos de espera siendo necesario para el cierre de brechas en servicios especializado de oftalmología.

## B) UNIDADES ORGÁNICAS

Las unidades orgánicas y funcionales del Instituto Regional de Oftalmología se agrupan como sigue:



### ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL

- **ORGANO DE DIRECCIÓN**

Dirección General

- **ORGANO DE CONTROL**

Órgano de Control Institucional

- **ORGANOS DE ASESORAMIENTO**

Oficina de Planeamiento Estratégico  
Oficina de Epidemiología y Estadística  
Oficina de Gestión de la Calidad

- **ORGANOS DE APOYO**

Oficina de Administración

- Unidad de Logística
- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad de Economía
- Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales
- Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Unidad de Seguros

- **DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA**

Dirección de Atención Especializada de Oftalmología.

- Departamento de Oftalmología General y refracción.
- Departamento de Oftalmología Pediátrica y estrabismo.
- Departamento de Retina y Vítreo
- Departamento de Úvea
- Departamento de Enfermedades externas y córnea
- Departamento de Glaucoma
- Departamento de Catarata
- Departamento de Óculo Plástica y Patología Ocular
- Departamento de Neurooftalmología y Baja Visión
- Departamento de Prevención de Ceguera y Promoción de la salud ocular

Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento

- Departamento de Patologías Clínicas
- Departamento de Procedimientos Especiales
- Departamento de Farmacia
- Departamento de Servicios Social



Dirección de Cirugía Especializada y Emergencia

- Departamento de Anestesia y Centro Quirúrgico
- Departamento de Emergencia
- Departamento de Donación y Trasplante

Dirección de Desarrollo, Investigación, Tecnología y Docencia

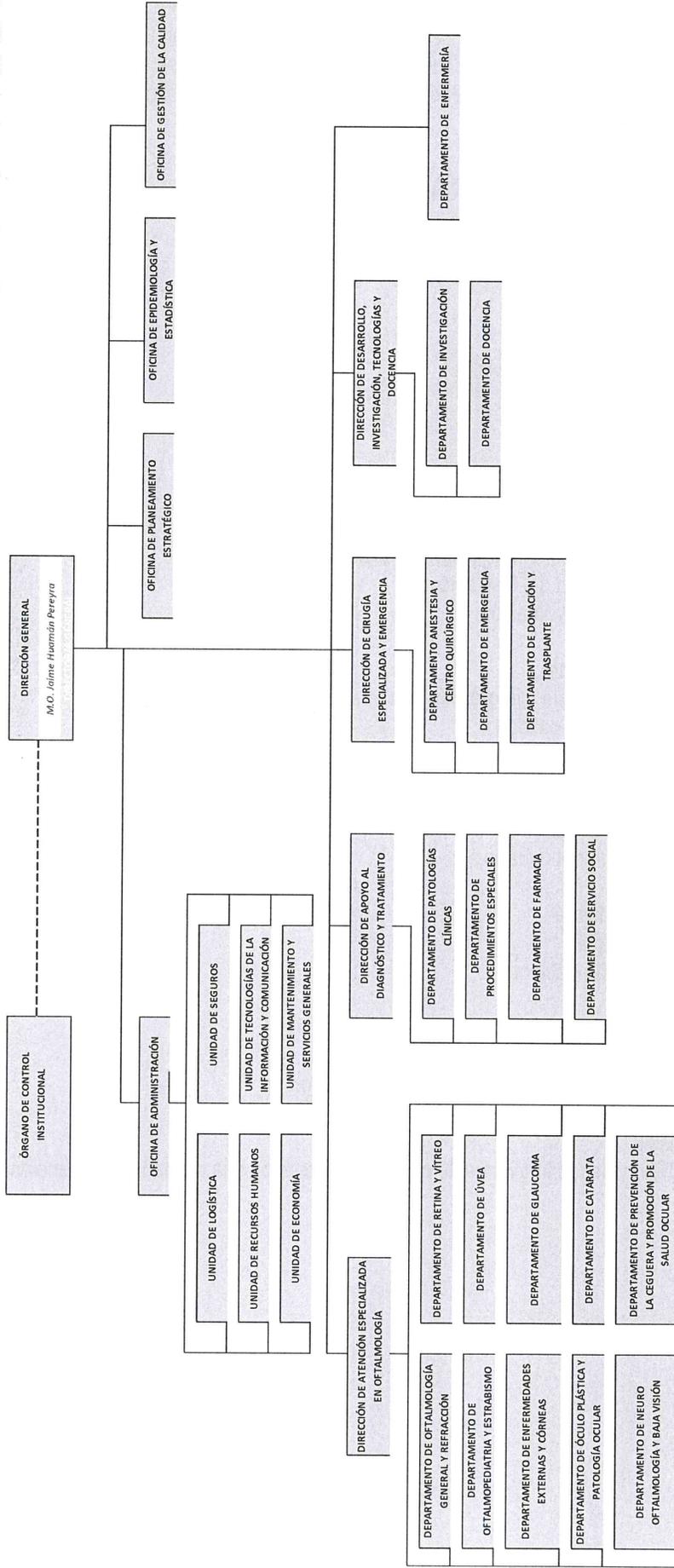
- Departamento de Investigación
- Departamento de Docencia

Departamento de Enfermería



Siendo el Diseño Organizacional el siguiente:

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA - IRO ( ORDENANZA N° 011-2018-GRLL/CR)**



Cómo podemos apreciar en la estructura orgánica de nuestro Instituto aprobada con Ordenanza Regional N° 011-2018-GRLL/CR, modificación del Reglamento de Organización y Funciones –ROF vigentes del Gobierno Regional La Libertad, con la inclusión del Anexo N°01: Reglamento de organización y Funciones – ROF del Gobierno Regional de La Libertad “Instituto Regional de Oftalmología Javier Servat Univazo”- IRO la Oficina de Gestión de la Calidad es un órgano de asesoramiento encargada de implementar el sistema de gestión de la calidad para promover la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente.

## VII. AREAS DE DESEMPEÑO

- Proyectos de mejora continua de la calidad
- Encuesta de satisfacción del usuario y tiempo de espera
- Plataforma de atención al usuario
- Auditoria de la Calidad de la Atención
- Seguridad del paciente
- Autoevaluación y acreditación de los servicios

## VIII. RESPONSABLES

- Dirección General
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Comité de Higiene de Manos
- Comité de Infecciones Asociadas a la atención en salud
- Comité de Rondas de Seguridad del Paciente
- Comité de Acreditación y Autoevaluación
- Comité de Auditoria
- Comité de Seguridad del Paciente.
- Comité de Lista de Verificación de Cirugía Segura
- Otros comités relacionados a la calidad

## IX. FUNCIONES

- Implementación de Proyectos de Mejora Continua
  - a. Medición del tiempo de espera
  - b. Encuesta de satisfacción del usuario
  - c. Quejas y reclamos
  - d. Proyecto de mejora continua
- Garantizar una atención segura
  - a. Rondas de Seguridad del paciente
  - b. Cirugía segura
  - c. Vigilancia de eventos adversos
  - d. Auditorias en la calidad de la atención
- Garantizar estándares de calidad en los procesos de atención
  - a. Acreditación y autoevaluación
- Monitoreo y supervisión
  - a. Evaluación del Plan y de las funciones de comité relacionados a la calidad de la atención.









