



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**“VALORACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO  
CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL  
NIÑO SAN BORJA - 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN SALUD PÚBLICA**

**MENCIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARIA**

**AUTOR:**

**JUSTO PADILLA YGREDA**

**ASESOR:**

**DR. JOSÉ TAMAYO CALDERÓN**

**JURADO:**

**DR. GLENN ALBERTO LOZANO ZANELLY**

**DR. JUAN DANIEL ALVITEZ MORALES**

**DRA. CATALINA OLIMPIA BELLO VIDAL**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**DEDICATORIA:**

A mi amada Mily, por su incommensurable amor y confianza.

A Bere y Daniels por seguir amorosamente a su exigente padre.

A todos los niños del Perú.

**AGRADECIMIENTO:**

A Dios, por permitirme brindar mi mejor esfuerzo a mis pacientes.

A la memoria de mi maravillosa madre.

A mi familia, por compartir nuestro tiempo con mis estudios y proyectos.

A Facu, Caye y Leo por revitalizar mi vida.

A mi querido suegro Don Willy y su brillantez intelectual.

A mi Maestro de vida y Amigo: José Tantaleán Dafieno

A mis mentores en investigación: Eduardo Gotuzzo  
Herencia y  
Roberto Shimabuku Azato.

A mi Maestros Feliz Takami Nawata y Calil K. Farhat

Al Maestro José Tamayo Calderón, mi asesor, por su extraordinaria paciencia en introducirme en la investigación operativa.

A Zulema Tomás Gonzales y Richard Zopfi Rubio por confiarme este proyecto

Al equipo de la Unidad de Investigación y Docencia del INSN-San Borja y todo el equipo de INSN-San Borja

A Emiliana Rizo-Patrón Terrero, y su lucidez estadística.

A Víctor Trigos Alvarado y su genial diseño.

## ÍNDICE

|                                                                |             |
|----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>DEDICATORIA:</b> .....                                      | <b>II</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO:</b> .....                                   | <b>III</b>  |
| <b>RESUMEN:</b> .....                                          | <b>VII</b>  |
| <b>ABSTRACT:</b> .....                                         | <b>VIII</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                                    | <b>9</b>    |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                          | 9           |
| 1.2. Descripción del problema .....                            | 13          |
| 1.3. Formulación del problema.....                             | 16          |
| - Problema General .....                                       | 16          |
| - Problemas Específicos .....                                  | 16          |
| 1.4. Antecedentes.....                                         | 17          |
| 1.5. Justificación .....                                       | 19          |
| 1.6. Limitaciones de la investigación .....                    | 20          |
| 1.7. Objetivos:.....                                           | 21          |
| Objetivos General .....                                        | 21          |
| Objetivos Específicos: .....                                   | 21          |
| 1.8. Hipótesis .....                                           | 22          |
| Hipótesis general:.....                                        | 22          |
| <b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>                                 | <b>28</b>   |
| 2.1. Marco Conceptual: .....                                   | 28          |
| 2.2. Definición Términos Básicos: .....                        | 30          |
| 2.3. Aspectos de Responsabilidad Social y Medioambiental ..... | 31          |
| <b>III. MÉTODO.....</b>                                        | <b>32</b>   |
| 3.1 Tipo de Investigación: .....                               | 32          |

|                                                                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2 Población y Muestra: .....                                                                                                                    | 32        |
| 3.2.1. Población: .....                                                                                                                           | 32        |
| 3.2.2. Muestra: .....                                                                                                                             | 33        |
| 3.3. Operacionalización de Variables.....                                                                                                         | 34        |
| 3.4. Instrumentos: .....                                                                                                                          | 41        |
| 3.5. Procedimientos:.....                                                                                                                         | 43        |
| 3.6. Análisis de Datos: .....                                                                                                                     | 43        |
| 3. 7. Aspectos Éticos:.....                                                                                                                       | 44        |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>                                                                                                                       | <b>45</b> |
| 4.1 Contrastación de Hipótesis: .....                                                                                                             | 45        |
| 4.2 análisis e interpretación: .....                                                                                                              | 65        |
| <b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>                                                                                                            | <b>68</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES.....</b>                                                                                                                      | <b>73</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>                                                                                                                  | <b>74</b> |
| <b>VIII. REFERENCIA.....</b>                                                                                                                      | <b>75</b> |
| <b>IX. ANEXOS .....</b>                                                                                                                           | <b>78</b> |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia .....                                                                                                             | 78        |
| Anexo 2: Relación sistémica de los elementos .....                                                                                                | 82        |
| Anexo 3_ Valoración de la implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja .....     | 83        |
| Anexo 4 Validación de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud del instituto nacional de salud del niño San Borja- 2016..... | 88        |
| Anexo 5: Carta A Los Jueces.....                                                                                                                  | 90        |
| Anexo 6: Respuestas de Jueces .....                                                                                                               | 91        |

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 7: Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. .... | 95  |
| Anexo 8: Oficio de Aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN-SB .....                            | 173 |

## **RESUMEN:**

El estudio explora la valoración de los procesos de implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño- San Borja (INSN-SB). Se utilizó un diseño tipo observacional, descriptivo, transversal y correlacional, con Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-productos. Se midieron 5 perfiles: Recursos de infraestructura y equipamiento, tecnológicos, de planeamiento estratégico organizacional, dirección y liderazgo y de funcionalidad.

Noventa y seis usuarios internos y externos del Centro Consultor respondieron al instrumento previamente validado, habiéndose valorado los perfiles como muy bueno o excelente en más del 60% de los participantes. De forma relativa, el perfil mejor calificado fue el de funcionalidad y el menos calificado fue el de planeamiento estratégico organizacional con 86% y 62% de valoración muy buena o excelente respectivamente. Se ha encontrado que existe una fuerte correlación entre los 5 perfiles valorados con valoración integral y nivel de satisfacción de la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

Los resultados han señalado que la valoración integral y el nivel de satisfacción de la implementación y gestión del es predominantemente muy buena o excelente.

**Palabras Claves:** Telesalud, Implementación, Gestión, Centro Consultor

**ABSTRACT:**

To explore the assessment of the implementation and management processes of the Telehealth Consulting Center of the Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja (INSN-SB). An observational, descriptive, transversal and correlational design was used, with a Systemic Approach of Structure, Processes-activities and Results-products. Five profiles were measured: Infrastructure and equipment resources, technological, strategic organizational planning, leadership and leadership and functionality.

Ninety-six internal and external users of the Consultant Center responded to the previously validated instrument, having rated the profiles as very good or excellent in more than 60% of the participants. In a relative manner, the best qualified profile was that of functionality and the least qualified was that of organizational strategic planning with 86% and 62% of very good or excellent valuation respectively. It has been found that there is a strong correlation between the 5 profiles assessed with comprehensive assessment and satisfaction level of the implementation and management of the Telehealth Center of the Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja (INSN-SB).

The results have showed that the integral assessment and the level of satisfaction of the implementation and management is predominantly very good or excellent.

**Key Words:** Telehealth, Implementation, Management, Consulting Center

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El Perú tiene un sistema de salud segmentado y fraccionado que genera dificultades en el acceso a los servicios, la prestación de servicios de baja calidad técnica, el uso irracional e ineficiente de los recursos disponibles, un incremento innecesario de los costos de producción, y una baja satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos. (Organización Panamericana de la Salud, 2010). Asimismo, existe una brecha de profesionales especialistas de la salud cada vez creciente lo que determina que los pobladores de la regiones más alejadas y pobres de nuestro país no tengan acceso oportuno a la atención médica especializada cuando lo requieran.

El uso de la Tecnología de la Información en Salud es una estrategia de experiencia exitosa en muchos países de la región y ha permitido mejorar ostensiblemente el acceso a los servicios especializados de manera oportuna.

Nuestro estudio explora la valoración de los procesos de implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño- San Borja (INSN-SB) iniciados en julio del 2015, con el objetivo que sus resultados permitan una retroalimentación y la mejora continua de los mencionados procesos.

### **1.1. Planteamiento del problema**

El acceso a la atención médica es un problema serio en la atención sanitaria nacional, los factores son múltiples: agrestes características geográficas, primer nivel de atención de pobre calidad, incipiente desarrollo de redes de atención, inadecuado sistema de referencias y contrarreferencias, brecha y concentración de especialistas médicos, entre otros, y que requieren de un cambio radical en la política de gestión sanitaria en el país, así como la

búsqueda e implementación de estrategias que permitan el acceso oportuno e igualitario para los pobladores de nuestro país , tal como lo demanda nuestra Carta Magna.

La Constitución Política del Perú señala en los artículos 7 y 9 que “todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa” y que “el Estado determina la política nacional de salud siendo el Poder Ejecutivo quien norma y supervisa su aplicación, es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud”. (Congreso de la Republica del Perú, 1993)

En el año 2002, un grupo representativo de organizaciones políticas, religiosas, de la sociedad civil y del Gobierno Nacional, aprobaron un conjunto de 31 políticas de Estado constituyendo el Acuerdo Nacional 2002-2021 que incluye en el ítem Equidad y Justicia Social, la política n°13 Acceso Universal a los Servicios de Salud y a la Seguridad Social que expresa el compromiso de “garantizar el acceso universal a una salud integral de calidad, en forma gratuita, continua y oportuna, ampliando y fortaleciendo los servicios de salud, promoviendo el acceso universal a la jubilación y la seguridad social, y fomentando el desarrollo de un sistema nacional de salud integrado y descentralizado”. (Acuerdo Nacional, 2012)

El Ministerio de Salud, ha desarrollado en los últimos años, múltiples políticas y planes estratégicos para que los peruanos sin distinción de su condición social, pero especialmente los más pobres, puedan acceder a servicios de salud acordes a sus dolencias, y ha diseñado e implementado el MAIS (Modelo De Atención Integral en Salud) MAIS-BFC (MAIS basado en familia y comunidad), el Sistema de Referencia y Contrarreferencia, el AUS (Aseguramiento Universal de Salud), la Descentralización y el Fortalecimiento del Primer

Nivel de Atención, entre otras, pero siempre ha encontrado varias limitantes, considerando dentro de las más importantes el inadecuado desarrollo de los niveles de atención primaria y la escasez de los recursos humanos especializados que permitan complementar esta atención en el caso de las patologías de mayor complejidad.

Leslie Zevallos et al concluyó que la brecha de médicos especialistas en nuestro país es entre 5,102 a 5,664 según la metodología elegida: norma de categorización o perfil epidemiológico y demográfico respectivamente. El mismo artículo determinó que la brecha es aún más preocupante cuando se evaluó por regiones, presentando los mayores déficits Madre de Dios con una brecha relativa de 1458%, tiene una oferta de 34 especialistas y una demanda de 285, le sigue Puno con 1042% y Loreto con 838% de brecha relativa. (Zevallos, Pastor, & Moscoso, 2011)

Una publicación del 25 de mayo del 2015 del Diario La República, recoge declaraciones del Director de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del MINSA, Dr. Manuel Núñez quien señala que el déficit actualizado de especialistas médicos es de 16,663 profesionales especialistas, siendo las principales causas “la falta de priorización para la formación de especialistas en los últimos 40 años; la expansión de infraestructura y equipamiento; así como el incremento de pacientes por el Aseguramiento Universal de Salud”. (Berrios, 2015)

Ramos González en una edición especial de la revista bit, sobre las TIC's en el sector salud, concluyó que “una de las principales motivaciones para la aplicación de las tecnologías de la información por las organizaciones sanitarias, se encuentra la mejora de la eficiencia en la gestión... que la calidad y la viabilidad económica de una asistencia sanitaria tal como demanda la sociedad actual depende de la incorporación efectiva de las nuevas tecnologías...

y que la tecnología se debe contemplar como la herramienta y no como el fin en sí misma”.  
(Ramos, 2007)

Samuel Frade y Hugo Rodrigues publicaron una revisión de la literatura basada en Teleconsulta y concluyeron que la Teleconsulta puede ser una importante estrategia para incrementar los servicios de salud y que se requerían mayores estudios con relación a los análisis económicos sin embargo los análisis conducidos en Finlandia mostraron que Telesalud era costo-efectiva. (Frade & Rodrigues, 2013)

Milton Steinman realizó un trabajo en 2 hospitales de Sao Paulo, 1 público y otro privado, con el objetivo de analizar el impacto de la aplicación de Telemedicina en el proceso del cuidado clínico y sus diferentes efectos en la cultura hospitalaria y la práctica asistencial, concluyendo que la Telemedicina puede ser un vector en la transformación de la cultura hospitalaria, la seguridad y la calidad asistencial. (Steinman et al., 2015)

Prados Castillejo, en su artículo denominado Telemedicina, una herramienta también para el médico de familia, señaló que “existe un gran futuro para el desarrollo de la telemedicina en distintos ámbitos, y en concreto en la medicina de familia, donde la telemedicina adquiere el principal sentido para el que se creó: favorecer la equidad promoviendo la accesibilidad de todos sea cual sea su lugar de residencia, recursos o realidad”. (Prados Castillejo, 2012)

El Perú es el tercer país de mayor extensión en Sudamérica y presenta una geografía de lo más diversa, fluctuando desde la llanura desértica de la costa hasta la muy amplia región amazónica, teniendo como zona intermedia el territorio montañoso de la sierra que determina una gran complejidad para el desarrollo de la red vial terrestre que aunado a la brecha de

profesionales de ciencias de la salud, amplifica el serio problema de acceso a los servicios de salud de mayor nivel de complejidad de los pobladores de las zonas más alejadas de los principales ciudades del país.

Esta realidad descrita: carencia de profesionales médicos con una gran concentración de la mayor parte de los especialistas en las principales urbes del país, la extensa y variada geografía peruana que a pesar de los adelantos en la red vial realizados en los últimos años puede ser fácilmente afectado por fenómenos de la naturaleza, como el recientemente acaecido Fenómeno del Niño, la falta de acceso a los programas de capacitación por parte de los médicos que laboran en las localidades más alejadas de las principales ciudades del país, son problemas que este proyecto podría ayudar a resolver.

## **1.2. Descripción del problema**

### **Percepción e Identificación del Problema:**

El Perú tiene una población de más de 31 millones de habitantes distribuida de manera asimétrica en una superficie de 1.285 millones de km<sup>2</sup>. A pesar de las múltiples políticas y estrategias que el Estado ha ejecutado en los últimos años, aún no puede brindar a toda su población, el acceso equitativo y amplio a los servicios de salud, especialmente a los más pobres que habitan en las zonas más alejadas de las principales ciudades del país. Las razones son múltiples y variadas, pero destacan la inadecuada infraestructura de los servicios de salud y la carencia de profesionales de ciencias de la salud, que determinan una pobre capacidad resolutoria de los establecimientos de salud del primer nivel de atención.

Este ya importante problema se agrava cuando se requiere una atención especializada frente a una patología de alta complejidad, ya que el recurso profesional altamente capacitado es aún

más escaso y principalmente se encuentra centralizado en las grandes ciudades y que aunado al pobre desarrollo de la red vial terrestre frente a la extensa y variada geografía de nuestro país hace muy difícil la atención oportuna y eficiente de nuestros compatriotas.

Frente a esta realidad, en los últimos 10 años se han ejecutado iniciativas para desarrollar actividades de Telemedicina, definida por la OMS como “el suministro de servicios de atención sanitaria, en los que la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y accidentes, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y en actividades de investigación y valoración, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven”. (Vergeles-Blanca, s.f.)

En el año 2007 el Instituto Nacional Materno Perinatal inicia su Sistema de Capacitación Virtual y el año 2009 se incorpora a este trabajo la Red Nacional de Asistencia Técnica Virtual en Cuidados Críticos Neonatales, experiencia que vincula las regiones de La Libertad y Ancash con Lima dando inicio a la Red Nacional de Telesalud, habiéndose incorporado el año 2011 regiones como Arequipa, Junín y Loreto; en el 2012 Cajamarca; y –en el año 2013 mediante un convenio con PARSALUD– Ucayali, Huánuco y Amazonas (Portella, 2012), manteniéndose como único Centro Consultor al Instituto Materno Perinatal y mientras que los otros se constituían en Centros Consultantes. Frente a la necesidad de ampliar la cartera de servicios de la Red, el Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) comunica al Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSN-SB) en Julio del 2015, la necesidad de su incorporación como Centro Consultor en Cirugía Pediátrica y Trasplantes, por lo que se inicia el desarrollo del proyecto para su organización e implementación.

Es importante señalar que a Julio del 2015 existían dos documentos normativos con relación a Telesalud, el documento de trabajo denominado Plan Nacional de Telesalud 2004, (Telesalud, 2004) emitido el año 2004 por la Comisión Nacional de Telesanidad y la Norma Técnica de Salud en Telesalud, (Norma técnica de salud en Telesalud, 2009) promulgada el 26 de mayo del 2008 con RM 365-2008, sin embargo el principal programa de Telesalud activo a la fecha, el del Instituto Nacional Materno Perinatal había priorizado sus actividades como centro de Telecapacitación, por lo que no existían lineamientos tecnológicos específicos ni manuales de procesos para la implementación de un Centro Consultor de Telesalud en un establecimiento de salud de alta complejidad. La Ley Marco de Telesalud N° 30421 fue promulgada el 02 de abril del 2016 (Ley N°30421, 2016) pero de acuerdo con su naturaleza solo brinda consideraciones generales en un capítulo único con tres artículos sobre interoperabilidad, seguridad de la información y fortalecimiento de las capacidades.

Frente a esta realidad de limitada experiencia nacional, consideramos que es importante establecer un proceso sistematizado de implementación de un Centro Teleconsultor de Telesalud para un establecimiento de salud nacional.

Un elemento imprescindible y estrechamente vinculado a la implementación de un nuevo programa es la valoración del programa en su integridad y consideramos que el método de valoración de calidad de atención médica enunciado el año 1966 por Avenis Donabedian (Donabedian, 1966) es el más adecuado ya que incorpora los criterios de estructura, procesos y resultados que permiten una más eficiente valoración de la calidad de atención en salud.

### 1.3. Formulación del problema

- Problema General

¿Cuáles son los resultados de la valoración de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB?

- Problemas Específicos

¿Cuáles son las características de los recursos humanos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB?

- ¿Cuáles son los resultados de las variables de Procesos-actividades del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB, durante el estudio, con relación a la evaluación de los perfiles de:

- a. Recursos de Infraestructura y equipamiento
- b. Recursos Tecnológicos
- c. Planeamiento estratégico organizacional
- d. Dirección y Liderazgo
- e. Funcionalidad

- ¿Cuál es la valoración de s los Resultados-productos de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, durante el estudio, con relación a los resultados:

- a. Valoración integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.
- b. Valoración Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

¿Cuáles son los RESULTADOS de la valoración de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB con relación a las características de los elementos Estructura, Procesos - actividades y Resultados-productos?

#### **1.4. Antecedentes**

La telemedicina, concepto que surge en la década de los 70 con el desarrollo de la tecnología (ordenadores, internet, móviles, etc.), aparece como una forma de luchar contra las barreras geográficas aumentando la accesibilidad a los cuidados de salud, especialmente en zonas rurales y países en desarrollo. (Prados Castillejo, 2013)

La Organización Mundial de la Salud, ha definido Telemedicina como “el suministro de servicios de atención sanitaria, en los que la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y accidentes, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y en actividades de investigación y valoración, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven”, mientras que la American Telemedicine Association, considera a la telemedicina como “el intercambio de información médica de un lugar a otro, usando las vías de comunicación electrónicas, para la salud y educación del paciente o el proveedor de los servicios sanitarios y con el objetivo de mejorar la asistencia del paciente”. (Vergeles-Blanca, s.f.)

El uso de los términos Telemedicina o Telesalud parecen ser intercambiables como concepto (Institute of Medicine, 2012), sin embargo Telesalud denota una definición más amplia

(Institute of Medicine, 2012) y para el presente proyecto preferimos usar el término Telesalud, como concepto integrador de Telemedicina o prestación de servicios de salud, telecapacitación o fortalecimiento de las capacidades al personal de salud, Educación, información y comunicación, a la población, sobre los servicios de salud y telegestión de los servicios de salud, los 4 ejes de desarrollo enunciados en la Ley N° 30421: Ley Marco de Telesalud del Perú. (Ley N° 3021, 2016)

La incorporación de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC) al mundo sanitario está suponiendo un motor de cambio para mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, favoreciendo el desarrollo de herramientas dirigidas a dar respuesta en áreas como la planificación, la información, la investigación, la gestión, prevención, promoción o en el diagnóstico o tratamiento. (Ramos, 2007)

El estudio del Doctor Gozzer (Gozzer Infante, 2015) publicado el 2015 tuvo como objetivo el identificar las experiencias y proyectos de telesalud desarrollados en el Perú a partir del año 2002, habiendo encontrado 38 de proyectos de telesalud con objetivos muy variados, que incluye desde iniciativas de educación a distancia de profesionales de la salud hasta asesoramiento de emergencias neonatales en línea desde Lima a hospitales de regiones con exámenes de apoyo al diagnóstico por imágenes, pero con una condición común, el pobre conocimiento de los líderes de los proyectos de los realizados por sus pares, concluyendo “la necesidad de un trabajo colaborativo, de un esfuerzo institucional y de fondos para pasar de intervenciones innovadoras en el nivel local a intervenciones a nivel nacional con un enfoque sistémico que potencie lo ya desarrollado y promueva nuevos usos de la Telesalud para dar un mayor impacto a las políticas y estrategias en salud”.

El Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), gracias al persistente trabajo del Doctor Julio Portella, ha implementado desde noviembre de 2009 el proyecto de telemedicina “Asistencia Técnica Virtual en cuidados Críticos Neonatales”, el mismo que permitió equipar y enlazar, como una primera etapa, a las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales de los hospitales Regional y Belén de Trujillo, el Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote y la UCIN del INMP; posteriormente, dentro de esta misma etapa, se incorporó a la Región Arequipa, con el Hospital Regional “Honorio Delgado”. Como una siguiente etapa, con la finalidad de conformar una Red Nacional de Telemedicina en Salud Materna y Perinatal, se fortaleció el sistema con la compra de equipos de mayor capacidad, creciendo de 4 a 16 puntos de interconexión, además de equipar y enlazar a los hospitales “El Carmen” de Huancayo y el Regional de Iquitos, incorporando a las Regiones de Junín, Loreto y Cajamarca, completando de este modo los puntos de la red nacional, con un enfoque macroregional de desarrollo institucional planteado en la visión 2012-2015, siendo incorporados en el año 2013 mediante un convenio con PARSALUD- Ucayali, Huánuco y Amazonas. (Portella, 2012)

## **1.5. Justificación**

### **Justificación Teórica:**

1. Plan Nacional de Telesalud 2004. (Telesalud, 2004)
2. RM 365-2008 Norma Técnica de Telesalud. (Norma técnica de salud en Telesalud, 2009)
3. Ley N° 30421 Ley Marco de Telesalud. (Ley N° 30421, 2016)

### **Justificación Práctica:**

El uso de la Tecnologías de la Información y Comunicación en Salud ha demostrado tener un impacto muy importante en los sistemas de salud.

**Justificación Metodológica:**

El estudio tiene un diseño tipo observacional, descriptivo y correlacional, con Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-productos.

**Justificación Económico-Social:**

La implementación del Centro Consultor de Telesalud permitirá brindar atención especializada a los niños que viven en las zonas más alejadas del país, disminuirá los costos de atención de los establecimientos consultantes de la Red Nacional de Telesalud y consecuentemente acceso oportuno e igualitario a los niños con menos posibilidades económicas.

**Importancia:**

La tesis evaluará la implementación y gestión de un Centro Consultor de Telesalud de un Instituto Especializado de Alta Complejidad Nacional, que permita brindar atención especializada y oportuna, limitar las distancias geográficas y por lo tanto mejorar la calidad de atención de los niños peruanos.

Si los resultados son favorables, este modelo puede ser replicado por otras instituciones de salud para integrarse a la Red Nacional de Telesalud.

**1.6. Limitaciones de la investigación**

Este plan es desarrollado para un establecimiento de salud de nivel III-2 recientemente inaugurado y que posee una infraestructura y equipamiento tecnológico avanzado, lo que podría no ser posible de ejecutar en establecimientos de salud con condiciones diferentes. Adicionalmente requiere un financiamiento para la adquisición de los equipos de videoconferencia.

### 1.7. Objetivos:

#### Objetivos General

Determinar los resultados de la valoración de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja.

#### Objetivos Específicos:

- Describir los resultados de las características de los recursos humanos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.
- Evaluar los resultados de las variables de Proceso-actividades de la Implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB, durante el estudio, con relación a la valoración de los perfiles:
  - a. Recursos de Infraestructura y equipamiento
  - b. Recursos Tecnológicos
  - c. Planeamiento estratégico organizacional
  - d. Dirección y Liderazgo
  - e. Funcionalidad
- Identificar los Resultados-productos de la valoración de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, durante el estudio, con relación a:
  - a. Valoración integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

- b. La valoración del Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Telesalud del INSN SB.
- Determinar la correlación entre la valoración de la implementación y gestión de las variables de Resultados-productos y la valoración de los perfiles de las variables de Proceso-actividades (perfiles).

### **1.8. Hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

Por su naturaleza metodológica solo se plantearán hipótesis descriptivas correlacionales.

#### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 1:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 1:** Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

#### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 2:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 2:** Valoración del Perfil Tecnológico del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 3:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 3:** Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 4:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Dirección y Liderazgo y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 4:** Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Hipótesis Descriptiva Correlacional 5:**

Existe relación entre la Valoración Integral del Perfil de Funcionalidad y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 5:** Valoración del Perfil de Funcionalidad del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Hipótesis Descriptiva Correlacional 6:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 1:** Valoración Integral del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Hipótesis Descriptiva Correlacional 7:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 2:** Valoración del Perfil Tecnológico del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

#### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 8:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 3:** Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

#### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 9:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 4:** Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Hipótesis Descriptiva Correlacional 10:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Funcionalidad y Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 5:** Valoración del Perfil de Funcionalidad del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

Planteamos hipótesis descriptivas correlacionales:

$H_0$  = El coeficiente Gamma = 0. Las variables no están relacionadas.

$H_1$  = El coeficiente Gama  $\neq 0$ . Las variables si están relacionadas.

Estadístico: Coeficiente de Correlación de Rangos de Gamma para variables ordinales.

Para evaluar la correlación las variables de cada una de las hipótesis planteadas, se calculará el Coeficiente Gamma. Éste puede oscilar entre -1 a +1, donde “cero” es la ausencia de relación.

La regla de decisión para rechazar la hipótesis nula es al obtener valor p menor a 0.05.

El coeficiente de correlación se puede interpretar de la siguiente manera:

0.00 < 0.10 – Insignificante

0.10 < 0.20 – Correlación débil

0.20 < 0.40 – Correlación moderada

0.40 < 0.60 – Correlación relativamente alta o fuerte

0.60 < 0.80 – Correlación alta o fuerte

0.80 < 1.00 – Correlación muy alta

Asimismo, se analizarán y confirmarán las hipótesis correlacionales mediante la prueba de independencia de Chi Cuadrado, donde resultados con valores  $p$  menor a 0.05 serán considerados como estadísticamente significativos para rechazar la hipótesis nula de independencia.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco Conceptual:**

El Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja, es un establecimiento de salud de alta complejidad del Ministerio de Salud, que tiene como misión, brindar atención altamente especializada en Cirugía Neonatal Compleja, Cardiología y Cirugía de Tórax Cardiovascular, Neurocirugía, Atención Integral al Paciente Quemado, Trasplante de Médula Ósea, Especialidades Quirúrgicas y Especialidades Pediátricas. Simultáneamente realizará Investigación y Docencia, estableciendo el marco normativo de la atención sanitaria compleja a nivel nacional; y como visión, convertirse en el 2021 en uno de los mejores Centros de Referencia de la Región de América Latina, para el tratamiento de las patologías quirúrgicas complejas, trasplante de órganos, tejidos y células. (Resolución Ministerial N° 512, 2014)

El INSN-SB tiene como procesos estratégicos, entre otros:

- Reducir la morbilidad y mortalidad de las enfermedades no transmisibles brindando atención altamente especializada de salud, principalmente quirúrgicas enfatizando en la población pediátrica más vulnerable.
- Contribuir con el ejercicio de rectoría y optimización de la atención en los servicios de salud a través de la investigación, desarrollo de tecnologías sanitarias, docencia especializada y cooperación científica nacional e internacional.

La Unidad de Atención Especializada tiene las funciones de:

- Organizar y brindar atención de salud altamente especializada en el campo clínico y quirúrgico de su competencia.

- Establecer mecanismos para contribuir a implementar el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en el campo de las especialidades del Instituto, así como mantener actualizada la oferta de servicios.

La Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia (UDITD) del INSN-SB tiene entre otras funciones:

- Contribuir a innovar y actualizar los conocimientos científicos, metodologías y tecnologías para la prevención del riesgo, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas, en el campo de las especialidades del Instituto.
- Diseñar, proponer y ejecutar estrategias y programas de difusión y transferencia tecnológica en el campo de las especialidades del Instituto a nivel nacional.
- Generar competencias en la Red de Establecimientos de Salud, según los niveles de complejidad para el manejo adecuado de los problemas de salud, en el campo de las especialidades del Instituto.

Los lineamientos señalados, determinan la gran responsabilidad que debe asumir nuestro Instituto en brindar atención de salud altamente especializada, contribuir a la optimización de la atención en los servicios de salud, actualizar conocimientos y generar competencias en la Red de Establecimientos de Salud, en un entorno en el que existe una brecha de déficit de profesionales de ciencias de la salud muy alta y que las condiciones propias de nuestra geografía limita el acceso justo y equitativo a la atención especializada a nuestra población, especialmente al sector de menores recursos.

En julio del 2015, el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja, recibió la indicación del Instituto de Gestión de Servicios de Salud de incorporarse a la Red Nacional de Telesalud

como Consultor y asimismo desarrollar la Red Nacional de Cirugía Pediátrica y Trasplantes, siendo el objetivo de la presente tesis evaluar la implementación y gestión del Centro Consultor mediante el Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-producto.

Walter A Shewhart (Shewhart, 1939) señaló en 1939 la importancia de la planificación y evaluación de una nueva estrategia para la mejora continua de los procesos conociéndose en la actualidad como Circulo de Calidad de Shewhart-Deming, asimismo Vince Ion (Ion, 2009) recomienda que cada vez que se introduce un nuevo servicio es importante que se realice una evaluación para ayudar a facilitar la difusión de las mejores prácticas, mientras que Anne Ekeland et al (Ekaland, Bowes & Flottorp, 2012) concluye que se requieren estudios adicionales que permitan evaluar la efectividad de los servicios de Telesalud.

## **2.2. Definición Términos Básicos:**

***Telesalud:*** Servicio de salud a distancia prestado por personal de salud competente, a través de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), para lograr que estos servicios y los relacionados con estos sean accesibles a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutive.

***Telemedicina:*** Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, recuperación o rehabilitación prestados por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud a la población. (Ley N° 30421, 2016)

***Telecapacitación:*** uso de las TICS para brindar educación al personal de salud.

***Telegestión:*** uso de las TICS para intercambiar experiencias entre trabajadores del sector salud.

### **2.3. Aspectos de Responsabilidad Social y Medioambiental**

El presente estudio tiene una gran importancia con relación a la responsabilidad social, ya que permite el acceso oportuno e igualitario a la atención médica especializada a los pacientes que habitan en las regiones más alejadas y carentes de nuestro país, cumpliendo con los enunciados de nuestra Constitución: “todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad”.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de Investigación:

El estudio ha sido planteado mediante tiene un diseño de tipo observacional, descriptivo, transversal y correlacional, con Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-productos.

Es *observacional descriptivo*, porque el investigador no realiza ninguna intervención y describe los resultados obtenidos. *Transversal* porque los datos se obtienen mediante una encuesta por única vez y *correlacional* porque interrelaciona variables independientes a la variable dependiente para responder a las hipótesis descriptivas correlacionales.

#### 3.2 Población y Muestra:

##### 3.2.1. Población:

La población de estudio ha estado constituida por todos los usuarios internos y partes interesadas de la estrategia de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja que hayan participado de actividades de teleconsulta, telecapacitación y telegestión durante los años 2017-2018. Esta población incluyó a personal médico consultores y consultantes, enfermería, coordinadores de Telesalud, personal del Sistema de Referencia y Contrareferencia, directivos del Instituto, personal de la unidad de tecnología de la información, entre otros.

### 3.2.2. Muestra:

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia donde se incluyó el total de profesionales que han participado en las actividades del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB hasta completar el tamaño de muestra calculado.

### Cálculo de tamaño de muestra:

Se calculó el tamaño de muestra en función a la hipótesis correlacionales de encontrar una asociación significativa entre la variable dependiente e independientes.

La magnitud del efecto esperado es un coeficiente de correlación de al menos 0.6 con los niveles óptimos de error alfa y error beta de 0.01 cada uno.

En base a estos parámetros se realizó el cálculo de tamaño de muestra obteniendo el siguiente resultado:

#### [5] Tamaños de muestra. Coeficiente de correlación:

##### Datos:

Coeficiente de correlación a detectar: 0,600  
Nivel de confianza: 99,0%

##### Resultados:

| Potencia (%) | Tamaño de la muestra |           |
|--------------|----------------------|-----------|
|              | Unilateral           | Bilateral |
| 99,0         | 48                   | 53        |

El tamaño de *muestra calculado*, para este hipotético escenario, son 53 participantes. Dado que los parámetros utilizados incluyen cierto nivel de incertidumbre y con el objetivo de mejorar la precisión del análisis se ha optado por incluir un total de 90 pacientes como tamaño de *muestra final*.

El cálculo de muestra fue realizado mediante el software Epidat 4.1

### Unidad de Análisis:

Profesional que ha participado en las actividades de implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

### 3.3. Operacionalización de Variables

La definición operacional de las variables analizadas en el estudio consiste en la respuesta de cada participante a los enunciados de 31 ítems en donde cada uno valora su percepción sobre distintos aspectos del proceso de Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB tal y como se detalla en la **sección 3.5**.

Los ítems evaluados corresponden a los siguientes enunciados:

| N° | Ítems evaluados por el Instrumento                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ¿Los diferentes ambientes se encuentran en las condiciones adecuadas?                                                                                                      |
| 2  | ¿Cómo se encuentran las instalaciones eléctricas, sanitarias y mecánicas?                                                                                                  |
| 3  | ¿Qué puede decir del mobiliario y los equipos?                                                                                                                             |
| 4  | ¿Hay mantenimiento, mejoramiento y conservación de la planta física, instalaciones y equipos?                                                                              |
| 5  | ¿Están previstas las medidas de seguridad para casos de desastres?                                                                                                         |
| 6  | ¿Cree que es adecuado el nivel de conectividad de internet para las actividades de Telesalud?                                                                              |
| 7  | ¿Cuál es su opinión acerca de la calidad de sonido de las comunicaciones?                                                                                                  |
| 8  | ¿Considera que es adecuada la calidad de video de las actividades de Telesalud?                                                                                            |
| 9  | ¿Considera que es una tecnología de fácil y rápida adaptación?                                                                                                             |
| 10 | ¿Cree que las comunicaciones son seguras y permiten la confiabilidad de los datos de los pacientes?                                                                        |
| 11 | ¿El director, los jefes y el personal se mantienen actualizados en la función de planeamiento estratégico, para conseguir un efectivo planeamiento?                        |
| 12 | ¿Se han establecido fases de crecimiento de la Estrategia de Telesalud?                                                                                                    |
| 13 | ¿Se formula la Programación Anual de Actividades, que forma parte del POA de la institución?                                                                               |
| 14 | ¿Se han logrado establecer estrategias cooperativas y competitivas en el crecimiento de la Estrategia de                                                                   |
| 15 | ¿Se ha desarrollado un Manual de Procesos de Telesalud?                                                                                                                    |
| 16 | ¿El director, los jefes y el personal se mantienen actualizados en la función de planeamiento estratégico, para conseguir un efectivo planeamiento?                        |
| 17 | ¿Se han establecido fases de crecimiento de la Estrategia de Telesalud?                                                                                                    |
| 18 | ¿Se formula la Programación Anual de Actividades, que forma parte del POA de la institución?                                                                               |
| 19 | ¿Se han logrado establecer estrategias cooperativas y competitivas en el crecimiento de la Estrategia de                                                                   |
| 20 | ¿Se ha desarrollado un Manual de Procesos de Telesalud?                                                                                                                    |
| 21 | ¿Considera que el servicio de telesalud favorece la atención del paciente?                                                                                                 |
| 22 | ¿Considera que el servicio de telesalud es una herramienta útil para resolver problemas clínicos complejos?                                                                |
| 23 | ¿Considera que mediante los servicios de telesalud brindados se acortan los tiempos de espera de atención para el paciente?                                                |
| 24 | ¿Cree Usted que los servicios de Telesalud mejoran los procesos de referencia y contrarreferencia?                                                                         |
| 25 | ¿Cree Usted que los servicios de Telesalud evita los traslados de pacientes que pueden ser atendidos en sus establecimiento de salud de origen?                            |
| 26 | ¿Considera que mediante los servicios de telesalud se produce un intercambio de conocimiento entre profesionales de la salud que mejoran el servicio asistencial brindado? |
| 27 | ¿Cree usted que los servicios de Telesalud son un aporte importante para la Educación Continua del Personal de Salud?                                                      |
| 28 | ¿Considera que el servicio de telesalud mejora la equidad para el acceso a médicos especialistas en la                                                                     |
| 29 | ¿Considera que el servicio de Telesalud logra un ahorro económico importante para el país?                                                                                 |
| 30 | ¿Considera que el servicio de telesalud es un aporte para el sistema de salud público?                                                                                     |
| 31 | Señale su valoración del nivel de satisfacción como usuario del Centro de Telesalud del INSN San Borja                                                                     |

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Valoración de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSN SB) |                                                                                                                                                              |                      |                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VD1:</b> Valoración Integral de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN SB                                                          |                                                                                                                                                              |                      |                                                                              |
| <b>Tipo de Variable y Escala de medición</b>                                                                                                                          | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                | <b>Indicadores</b>   | <b>Valores</b>                                                               |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal                                                                                                                          | Se obtiene a partir de la integración de la totalidad de los ítems del cuestionario (mediana). Se calcula la medida de tendencia central de los Ítems 1al 30 | Mediana (ítem 1: 30) | 1 (Deficiente)<br>2 (Regular)<br>3 (Bueno)<br>4 (Muy Bueno)<br>5 (Excelente) |
| <b>VD2:</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios del Centro Consultor de Telesalud del INSN SB                                                                       |                                                                                                                                                              |                      |                                                                              |
| <b>Tipo de Variable y Escala de medición</b>                                                                                                                          | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                | <b>Indicadores</b>   | <b>Valores</b>                                                               |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal                                                                                                                          | Percepción de la satisfacción de cada usuario del Centro Consultor de Telesalud INSN SB                                                                      | Ítem 31              | 1 (Deficiente)<br>2 (Regular)<br>3 (Bueno)<br>4 (Muy Bueno)<br>5 (Excelente) |

**VARIABLES INDEPENDIENTES**

| Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                       |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de Variable y Escala de medición</b>                                                      | <b>Definición operacional</b>                                                                      | <b>Indicadores</b>                                                                                                                                                                    | <b>Valores</b>                                                               |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal                                                      | Se obtiene a partir de una medida resumen (mediana) de las respuestas obtenidas de los ítems del 1 | ¿Los diferentes ambientes se encuentran en las condiciones adecuadas?<br>¿Cómo se encuentran las instalaciones eléctricas, sanitarias y mecánicas?<br>¿Qué puede decir del mobiliario | 1 (Deficiente)<br>2 (Regular)<br>3 (Bueno)<br>4 (Muy Bueno)<br>5 (Excelente) |

|  |      |                                                                                                                                                                                       |  |
|--|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | al 5 | y los equipos?<br>¿Hay mantenimiento, mejoramiento y conservación de la planta física, instalaciones y equipos?<br>¿Están previstas las medidas de seguridad para casos de desastres? |  |
|--|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud

| Tipo de Variable y Escala de medición        | Definición operacional                                                                               | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Valores                                                                      |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal | Se obtiene a partir de una medida resumen (mediana) de las respuestas obtenidas de los ítems 6 al 10 | ¿Cree que es adecuado el nivel de conectividad de internet para las actividades de Telesalud?<br><br>¿Cuál es su opinión acerca de la calidad de sonido de las comunicaciones?<br><br>¿Considera que es adecuada la calidad de video de las actividades de Telesalud?<br><br>¿Considera que es una tecnología de fácil y rápida adaptación?<br><br>¿Cree que las comunicaciones son seguras y permiten la confiabilidad de los datos de los pacientes? | 1 (Deficiente)<br>2 (Regular)<br>3 (Bueno)<br>4 (Muy Bueno)<br>5 (Excelente) |

Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud

| Tipo de Variable y Escala de medición        | Definición operacional                                                          | Indicadores                                                                                   | Valores                                                     |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal | Se obtiene a partir de una medida resumen (mediana) de las respuestas obtenidas | ¿El director, los jefes y el personal se mantienen actualizados en la función de planeamiento | 1 (Deficiente)<br>2 (Regular)<br>3 (Bueno)<br>4 (Muy Bueno) |

|  |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |
|--|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | de los ítems 11 al 15 | <p>estratégico, para conseguir un efectivo planeamiento?</p> <p>¿Se han establecido fases de crecimiento de la Estrategia de Telesalud?</p> <p>¿Se formula la Programación Anual de Actividades, que forma parte del POA de la institución?</p> <p>¿Se han logrado establecer estrategias cooperativas y competitivas en el crecimiento de la Estrategía de Telesalud?</p> <p>¿Se ha desarrollado un Manual de Procesos de Telesalud?</p> | 5 (Excelente) |
|--|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|

Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud

| Tipo de Variable y Escala de medición        | Definición operacional                                                                                | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Valores                                                                                             |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal | Se obtiene a partir de una medida resumen (mediana) de las respuestas obtenidas de los ítems 16 al 20 | <p>¿El director, los jefes y el personal se mantienen actualizados en la función de planeamiento estratégico, para conseguir un efectivo planeamiento?</p> <p>¿Se han establecido fases de crecimiento de la Estrategía de Telesalud?</p> <p>¿Se han logrado establecer estrategias cooperativas y competitivas en el crecimiento de la Estrategía de Telesalud?</p> <p>¿Se ha desarrollado un Manual de Procesos de Telesalud?</p> | <p>1 (Deficiente)</p> <p>2 (Regular)</p> <p>3 (Bueno)</p> <p>4 (Muy Bueno)</p> <p>5 (Excelente)</p> |

| Valoración del Perfil Funcionalidad del Centro de Telesalud |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de Variable y Escala de medición                       | Definición operacional                                                                                | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Valores                                                                                             |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal                | Se obtiene a partir de una medida resumen (mediana) de las respuestas obtenidas de los ítems 21 al 30 | <p>¿Considera que el servicio de telesalud favorece la atención del paciente?</p> <p>¿Considera que el servicio de telesalud es una herramienta útil para resolver problemas clínicos complejos?</p> <p>¿Considera que mediante los servicios de telesalud brindados se acortan los tiempos de espera de atención para el paciente?</p> <p>¿Cree Usted que los servicios de Telesalud mejoran los procesos de referencia y contrarreferencia?</p> <p>¿Cree Usted que los servicios de Telesalud evita los traslados de pacientes que pueden ser atendidos en sus establecimientos de salud de origen?</p> <p>¿Considera que mediante los servicios de telesalud se produce un intercambio de conocimiento entre profesionales de la salud que mejoran el servicio asistencial brindado?</p> <p>¿Cree usted que los servicios de Telesalud son un aporte importante para la Educación Continua del Personal de Salud?</p> <p>¿Considera que el servicio de telesalud mejora la equidad</p> | <p>1 (Deficiente)</p> <p>2 (Regular)</p> <p>3 (Bueno)</p> <p>4 (Muy Bueno)</p> <p>5 (Excelente)</p> |

|                                                         |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                         |                                                                         | <p>para el acceso a médicos especialistas en la población?</p> <p>¿Considera que el servicio de Telesalud logra un ahorro económico importante para el país?</p> <p>¿Considera que el servicio de telesalud es un aporte para el sistema de salud público?</p> |  |
| Características de los recursos humanos                 |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Edad                                                    |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal            | Edad registrada en años en el cuestionario categorizados según décadas. | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 20-29 años</li><li>▪ 30-39 años</li><li>▪ 40-49 años</li><li>▪ 50-60 años</li><li>▪ 60-79 años</li></ul>                                                                                                               |  |
| Género                                                  |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Variable cualitativa nominal dicotómica, escala nominal | Valoración del género en el cuestionario.                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Masculino</li><li>▪ Femenino</li></ul>                                                                                                                                                                                 |  |

| <b>Profesión</b>                                        |                                                           |                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable cualitativa nominal politómica, escala nominal | Valoración de la profesión en el cuestionario.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Médico</li> <li>▪ Enfermero (a)</li> <li>▪ Otros profesionales de la salud</li> <li>▪ Otros profesionales</li> </ul>                                       |
| <b>Máximo grado académico alcanzado</b>                 |                                                           |                                                                                                                                                                                                     |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal            | Valoración del máximo grado académico en el cuestionario. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico</li> <li>▪ Bachiller</li> <li>▪ Maestro</li> <li>▪ Doctor</li> </ul>                                                                               |
| <b>Rol Profesional dentro del sistema de telesalud</b>  |                                                           |                                                                                                                                                                                                     |
| Variable cualitativa ordinal, escala ordinal            | Valoración del Rol en el cuestionario.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades gerenciales</li> <li>▪ Actividades administrativas</li> <li>▪ Actividades Asistenciales</li> <li>▪ Soporte técnico</li> <li>▪ Otras</li> </ul> |

### **3.4. Instrumentos:**

#### **Instrumento de recolección de datos**

Se elaboró un formulario electrónico alojado en la plataforma Google Forms (Anexo 3) donde se registraron las características de los participantes y su percepción sobre distintos aspectos (Perfiles) del proceso de Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

Se diseñó un instrumento para medir la valoración de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB según la metodología de Tamayo. (Tamayo, 2017). Los Perfiles evaluados fueron 5:

- Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del INSN SB.
- Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del INSN SB.
- Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro de Telesalud del INSN SB.
- Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del INSN SB.
- Perfil Funcionalidad del Centro de Telesalud del INSN SB.

Cada perfil está compuesto por entre 5 y 10 ítems que preguntan al participante sobre características de la implementación y gestión. Para calificar cada ítem, se le solicitó al participante que asigne un puntaje del 1 al 5 de acuerdo con la escala que se señala a continuación:

| Valoración |            |                   | Criterios de calificación          |
|------------|------------|-------------------|------------------------------------|
| 1          | Deficiente | Si se requiere    | Cambiar y mejorar todo             |
| 2          | Regular    | Si hacen falta    | Muchas mejoras importantes         |
| 3          | Bueno      | Si son necesarias | Pocas mejoras simples              |
| 4          | Muy Bueno  | Si precisa        | Algunas mejoras insignificantes    |
| 5          | Excelente  | Si no hay         | Nada que mejorar, todo es perfecto |

### Validación del Instrumento por Juicios de Expertos

Para validar el instrumento, se empleó el juicio de expertos para obtener una medida de concordancia del cuestionario.

El instrumento fue enviado a expertos en el área de Telesalud y salud pública para que emitan su juicio sobre cada uno de los ítems planteados en una ficha de juicio de expertos (Anexo 4).

La concordancia entre expertos se entiende como el grado de acuerdo entre ellos sobre el proceso de clasificación, asignación de puntajes y criterios y sobre la reproducibilidad de las mediciones. Este coeficiente se interpreta de la siguiente manera: pobre (de 0 a 0.20), débil (de 0.21 a 0.40), moderado (de 0.41 a 0.60), bueno (de 0.61 a 0.80) y muy bueno (de 0.81 a 1.00).

Para determinar la concordancia entre los expertos, se calculó el coeficiente Kappa con el paquete estadístico STATA 15.

El coeficiente Kappa calculado fue = 0.943, lo que se interpreta como una concordancia muy alta entre los jueces.

### **3.5. Procedimientos:**

El cuestionario fue enviado por vía electrónica donde se solicitó a los profesionales emitir su opinión acerca de los procedimientos de Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud.

La información recabada fue almacenada en una hoja de cálculo de Excel que fue luego analizada como está señalado en la sección de análisis estadístico.

### **3.6. Análisis de Datos:**

Para el análisis descriptivo, se describirán las variables mediante medidas de tendencia central y dispersión. Por la naturaleza de las variables ordinales, que no siguen una distribución normal, se usará la mediana como medida de tendencia central. Las variables cualitativas serán analizadas mediante frecuencias absolutas y relativas.

Para el análisis correlacional, se calcularán los coeficientes Gamma de las variables ordinales. Para determinar la precisión de los coeficientes se calculará el Error Estándar Asintótico que representa la amplitud de los intervalos de confianza alrededor del coeficiente calculado. Asimismo, se utilizará la prueba de  $\chi^2$  para confirmar la asociación entre las variables analizadas.

La regla de decisión para rechazar la hipótesis nula y para determinar significancia estadística será al observar un valor p menor a 0.05.

Los análisis serán desarrollados con el software estadístico STATA versión 15 para Windows (STATA Corp, 2017).

### **Variables e Indicadores:**

Tal y como se expresa en la tabla de definición operacional de variables, la variable dependiente “Valoración Integral del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB” es el resultado de un análisis todos los componentes (ítems) del instrumento que fueron resumidos con una mediana.

Para la valoración de los perfiles se procedió de la misma forma, analizando los ítems correspondientes a cada perfil.

Se describirán medidas de tendencia central como medias y medianas y medidas de dispersión como desviación standard e intervalos intercuartílicos. Los análisis serán desarrollados con el software estadístico STATA versión 15 para Windows (STATA Corp, 2017).

### **3. 7. Aspectos Éticos:**

La presente investigación cumple los principios éticos fundamentales de acuerdo a la declaración de Helsinki, como es la no maleficencia y confidencialidad. Los datos registrados serán absolutamente confidenciales y serán usadas exclusivamente para el estudio.

Adicionalmente, el estudio fue presentado al Comité Institucional de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, recibiendo su aprobación mediante Oficio N° 036-2019-CIEI-INSN-SAN BORJA del 04 de julio del 2019. (Anexo 8)

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 Contrastación de Hipótesis:**

#### **Hipótesis Descriptiva Correlacional 1:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 1:** Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 1: VALORACIÓN INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL INFRAESTRUCTURA**

| Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |            |             |             |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Valoración integral de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud                                         | Deficiente | Regular    | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                                                                   | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                                                                      | 0<br>0.00  | 1<br>33.33 | 2<br>66.67  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                                                        | 0<br>0.00  | 2<br>9.52  | 14<br>66.67 | 4<br>19.05  | 1<br>4.76   |
| Muy bueno                                                                                                                    | 0<br>0.00  | 1<br>2.44  | 7<br>17.07  | 28<br>68.29 | 5<br>12.20  |
| Excelente                                                                                                                    | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 4<br>12.90  | 10<br>32.26 | 17<br>54.84 |
| Pearson $\chi^2$                                                                                                             | $\chi^2$   |            | Valor $p$   |             |             |
|                                                                                                                              | 55.64      |            | < 0.001     |             |             |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.7375      | 0.083 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = < 0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Coeficiente Gamma:**  $R = 0.7375$

**Correlación:** Existe una correlación alta o fuerte entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

### Hipótesis Descriptiva Correlacional 2:

Existe relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 2:** Valoración del Perfil Tecnológico del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 2: VALORACIÓN INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSN SB SEGÚN EL PERFIL TECNOLÓGICO**

| Valoración integral de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud | Valoración del Perfil Tecnológico del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |             |             |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                      | Deficiente                                                                           | Regular    | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                           | 0<br>0.00                                                                            | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                              | 1<br>33.33                                                                           | 2<br>66.67 | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                | 0<br>0.00                                                                            | 2<br>9.52  | 15<br>71.43 | 4<br>19.05  | 0<br>0.00   |
| Muy bueno                                                                            | 0<br>0.00                                                                            | 0<br>0.00  | 4<br>9.76   | 28<br>68.29 | 9<br>21.95  |
| Excelente                                                                            | 0<br>0.00                                                                            | 0<br>0.00  | 2<br>6.45   | 7<br>22.58  | 22<br>70.97 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 131.23   | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.8673      | 0.055 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = < 0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

|                            |                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conclusión:</b>         | Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB. |
| <b>Coefficiente Gamma:</b> | $R=0.8673$                                                                                                                                                                                    |
| <b>Correlación:</b>        | Existe una correlación muy alta entre la Valoración del Perfil Tecnológico del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB. |

### Hipótesis Descriptiva correlacional 3:

Existe relación entre la Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 3:** Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 3: VALORACIÓN INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL DE PLANEAMIENTO**

| Valoración integral de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud | Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |             |             |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                      | Deficiente                                                                                                          | Regular    | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                           | 0<br>0.00                                                                                                           | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                              | 0<br>0.00                                                                                                           | 2<br>66.67 | 1<br>33.33  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                | 1<br>4.76                                                                                                           | 3<br>14.29 | 16<br>76.19 | 1<br>4.76   | 0<br>0.00   |
| Muy bueno                                                                            | 0<br>0.00                                                                                                           | 1<br>2.44  | 10<br>24.39 | 29<br>70.73 | 1<br>2.44   |
| Excelente                                                                            | 0<br>0.00                                                                                                           | 0<br>0.00  | 3<br>9.68   | 11<br>35.48 | 17<br>54.84 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 93.09    | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.8854      | 0.049 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = <0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**  $R = 0.8854$

**Correlación:** Existe una correlación muy alta entre la Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

#### Hipótesis Descriptiva correlacional 4:

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Dirección y Liderazgo y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 4:** Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 4: VALORACIÓN INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO**

| Valoración integral de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud | Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |             |             |             |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                      | Deficiente                                                                                           | Regular     | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                           | 0<br>0.00                                                                                            | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                              | 0<br>0.00                                                                                            | 3<br>100.00 | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                | 1<br>4.76                                                                                            | 7<br>33.33  | 11<br>52.38 | 2<br>9.52   | 0<br>0.00   |
| Muy bueno                                                                            | 0<br>0.00                                                                                            | 0<br>0.00   | 4<br>9.76   | 36<br>87.80 | 1<br>2.44   |
| Excelente                                                                            | 0<br>0.00                                                                                            | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 9<br>29.03  | 22<br>70.97 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 134.70   | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.9844      | 0.009 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = <0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**  $R = 0.9844$

**Correlación:** Existe una correlación muy alta entre la Valoración Perfil de la Dirección y Liderazgo del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

### Hipótesis Descriptiva correlacional 5:

Existe relación entre la Valoración Integral del Perfil de Funcionalidad y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 5:** Valoración del Perfil de Funcionalidad del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 1:** Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 5: VALORACIÓN INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL DE FUNCIONALIDAD**

| Valoración del Perfil de Funcionalidad del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |            |            |             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|
| Valoración integral de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud      | Deficiente | Regular    | Bueno      | Muy Bueno   | Excelente    |
| Deficiente                                                                                | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00    |
| Regular                                                                                   | 0<br>0.00  | 2<br>66.67 | 0<br>0.00  | 1<br>33.33  | 0<br>0.00    |
| Bueno                                                                                     | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 9<br>42.86 | 11<br>52.38 | 1<br>4.76    |
| Muy bueno                                                                                 | 0<br>0.00  | 1<br>2.44  | 1<br>2.44  | 14<br>34.15 | 25<br>60.98  |
| Excelente                                                                                 | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 31<br>100.00 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$    | Valor $p$ |
|------------------|-------------|-----------|
|                  | 102.83      | < 0.001   |
| Coef. Gamma      | Coeficiente | EEA       |
|                  | 0.9432      | 0.030     |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = <0.001$

**Decisión por tomar:**

Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:**

Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de Funcionalidad del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**

$R = 0.9432$

**Correlación:**

Existe una correlación muy alta entre la Valoración Perfil de Funcionalidad del INSN-SB y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

### Hipótesis Descriptiva Correlacional 6:

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 1:** Valoración Integral del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 6: VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL INFRAESTRUCTURA**

| Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |            |             |             |             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|--|
| Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja              | Deficiente | Regular    | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |  |
| Deficiente                                                                                                                   | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |  |
| Regular                                                                                                                      | 0<br>0.00  | 1<br>25.00 | 3<br>75.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |  |
| Bueno                                                                                                                        | 0<br>0.00  | 2<br>10.00 | 10<br>50.00 | 7<br>35.00  | 1<br>5.00   |  |
| Muy bueno                                                                                                                    | 0<br>0.00  | 1<br>2.56  | 9<br>23.08  | 22<br>56.41 | 7<br>17.95  |  |
| Excelente                                                                                                                    | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 5<br>15.15  | 13<br>39.39 | 15<br>45.45 |  |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 30.85    | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.6230      | 0.095 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = < 0.001$   
**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**  $R = 0.6230$

**Correlación:** Existe una correlación alta o fuerte entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

### Hipótesis Descriptiva Correlacional 7:

Existe relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 2:** Valoración del Perfil Tecnológico del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 7: VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL TECNOLÓGICO**

| Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja | Valoración del Perfil Tecnológico del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |             |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                 | Deficiente                                                                           | Regular    | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                                                      | 0<br>0.00                                                                            | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                                                         | 0<br>0.00                                                                            | 2<br>50.00 | 2<br>50.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                                           | 1<br>5.00                                                                            | 5<br>10.00 | 11<br>55.00 | 6<br>30.00  | 0<br>0.00   |
| Muy bueno                                                                                                       | 0<br>0.00                                                                            | 0<br>0.00  | 6<br>15.38  | 22<br>56.41 | 11<br>28.21 |
| Excelente                                                                                                       | 0<br>0.00                                                                            | 0<br>0.00  | 2<br>6.06   | 11<br>33.33 | 20<br>60.61 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 65.75    | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.7881      | 0.064 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = <0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

**Coeficiente Gamma:**  $R = 0.7881$

**Correlación:** Existe una correlación alta o fuerte entre la Valoración del Perfil Tecnológico del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

### Hipótesis Descriptiva correlacional 8:

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 3:** Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 8: VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL DE PLANEAMIENTO**

| Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |            |             |             |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja     | Deficiente | Regular    | Bueno       | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                                                          | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                                                             | 0<br>0.00  | 1<br>25.00 | 3<br>75.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                                               | 1<br>5.00  | 4<br>20.00 | 12<br>60.00 | 1<br>5.00   | 2<br>10.00  |
| Muy bueno                                                                                                           | 0<br>0.00  | 1<br>2.56  | 14<br>35.90 | 22<br>56.41 | 2<br>5.13   |
| Excelente                                                                                                           | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 1<br>3.03   | 18<br>54.55 | 14<br>42.42 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 57.88    | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.8108      | 0.074 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = <0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**  $R = 0.8108$

**Correlación:** Existe una correlación muy alta entre la Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico Organizacional del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

### Hipótesis Descriptiva correlacional 9:

Existe relación entre la Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 4:** Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 9: VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO**

| Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja            |            |            |            |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja | Deficiente | Regular    | Bueno      | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                                                      | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                                                         | 0<br>0.00  | 2<br>50.00 | 2<br>50.00 | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                                           | 1<br>5.00  | 8<br>40.00 | 7<br>35.00 | 3<br>15.00  | 1<br>5.00   |
| Muy bueno                                                                                                       | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 5<br>12.82 | 30<br>76.92 | 4<br>16.26  |
| Excelente                                                                                                       | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 1<br>3.03  | 14<br>42.42 | 18<br>54.55 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 78.58    | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.8492      | 0.058 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = < 0.001$   
**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**  $R = 0.8492$

**Correlación:** Existe una correlación muy alta entre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

**Hipótesis Descriptiva correlacional 10:**

Existe relación entre la Valoración del Perfil de Funcionalidad y Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Independiente 5:** Valoración del Perfil de Funcionalidad del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**V. Dependiente 2:** Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

**Tabla 10: VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSNS SB SEGÚN EL PERFIL DE FUNCIONALIDAD**

| Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja | Valoración del Perfil de Funcionalidad del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja |            |            |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                 | Deficiente                                                                                | Regular    | Bueno      | Muy Bueno   | Excelente   |
| Deficiente                                                                                                      | 0<br>0.00                                                                                 | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 0<br>0.00   | 0<br>0.00   |
| Regular                                                                                                         | 0<br>0.00                                                                                 | 1<br>25.00 | 1<br>25.00 | 2<br>50.00  | 0<br>0.00   |
| Bueno                                                                                                           | 0<br>0.00                                                                                 | 1<br>5.00  | 6<br>30.00 | 12<br>60.00 | 1<br>5.00   |
| Muy bueno                                                                                                       | 0<br>0.00                                                                                 | 1<br>2.56  | 3<br>7.69  | 11<br>28.21 | 24<br>61.54 |
| Excelente                                                                                                       | 0<br>0.00                                                                                 | 0<br>0.00  | 0<br>0.00  | 1<br>3.03   | 32<br>96.97 |

| Pearson $\chi^2$ | $\chi^2$ | Valor $p$ |
|------------------|----------|-----------|
|                  | 55.38    | < 0.001   |

| Coef. Gamma | Coeficiente | EEA   |
|-------------|-------------|-------|
|             | 0.8842      | 0.042 |

**EEA: Error Estándar Asintótico**

**Resultado chi cuadrado:**  $p = <0.001$

**Decisión por tomar:** Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:** Si existe evidencia de relación entre la Valoración del Perfil de Funcionalidad del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

**Coefficiente Gamma:**  $R = 0.8842$

**Correlación:** Existe una correlación muy alta entre la Valoración del Perfil de Funcionalidad del INSN-SB y la Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del INSN-SB.

## 4.2 análisis e interpretación:

Inicialmente se presentarán la tabla de las características de los profesionales participantes del estudio, luego se realizará el análisis descriptivo de la valoración de los perfiles.

**Tabla 11: CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES QUE HAN PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DEL CENTRO DE TELESALUD INCLUIDOS EN EL ESTUDIO**

| Características                                               | Frecuencia | %     |
|---------------------------------------------------------------|------------|-------|
| <b><i>Edad</i></b>                                            |            |       |
| de 20 a 29 años                                               | 12         | 12.50 |
| de 30 a 39 años                                               | 47         | 48.96 |
| de 40 a 49 años                                               | 17         | 17.71 |
| de 50 a 59 años                                               | 14         | 14.58 |
| de 60 a 79 años                                               | 6          | 6.25  |
| <b><i>Género</i></b>                                          |            |       |
| Femenino                                                      | 50         | 52.08 |
| Masculino                                                     | 46         | 47.92 |
| <b><i>Profesión</i></b>                                       |            |       |
| Enfermero(a)                                                  | 12         | 12.50 |
| Médico                                                        | 56         | 58.33 |
| Otros profesionales                                           | 11         | 11.46 |
| Otros profesionales de la salud                               | 10         | 10.42 |
| Personal técnico                                              | 7          | 7.29  |
| <b><i>Máximo Grado Académico</i></b>                          |            |       |
| Bachiller                                                     | 34         | 35.42 |
| Doctor                                                        | 11         | 11.46 |
| Maestro                                                       | 44         | 45.83 |
| Técnico                                                       | 7          | 7.29  |
| <b><i>Rol profesional dentro del Sistema de Telesalud</i></b> |            |       |
| Actividades administrativas                                   | 29         | 30.21 |
| Actividades asistenciales                                     | 48         | 50.00 |
| Actividades gerenciales                                       | 3          | 3.13  |
| Otras                                                         | 12         | 12.50 |
| Soporte técnico                                               | 4          | 4.17  |

Las características predominantes son pertenecer al rango etario de 30 a 39 años (millennials), sexo femenino, médicos, grado académico de Maestros y que desarrollan actividades asistenciales.

**Tabla 12: VALORACIÓN DEL PERFIL DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, INSTALACIONES, Y EQUIPOS DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA**

| Valoración | Frecuencia | %     |
|------------|------------|-------|
| Deficiente | 0          | 0     |
| Regular    | 4          | 4.17  |
| Bueno      | 27         | 28.13 |
| Muy bueno  | 42         | 43.75 |
| Excelente  | 23         | 23.96 |

El 67% de la población usuaria ha valorado muy bueno y excelente el perfil de infraestructura física, instalaciones y equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

**Tabla 13: VALORACIÓN DEL PERFIL TECNOLÓGICO DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA**

| Valoración | Frecuencia | %     |
|------------|------------|-------|
| Deficiente | 1          | 1.04  |
| Regular    | 4          | 4.17  |
| Bueno      | 21         | 21.88 |
| Muy bueno  | 39         | 40.63 |
| Excelente  | 31         | 32.29 |

El perfil tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja ha sido valorado como muy bueno o excelente en el 72% de los usuarios encuestados.

**Tabla 14: VALORACIÓN DEL PERFIL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA**

| Valoración | Frecuencia | %     |
|------------|------------|-------|
| Deficiente | 1          | 1.04  |
| Regular    | 6          | 6.25  |
| Bueno      | 30         | 31.25 |
| Muy bueno  | 41         | 42.71 |
| Excelente  | 18         | 18.75 |

El perfil de planeamiento estratégico organizacional del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja ha recibido una valoración de 61% de muy bueno a excelente de los usuarios de Telesalud encuestados.

**Tabla 15: VALORACIÓN DEL PERFIL DE LA DIRECCIÓN Y LIDERAZGO DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA**

| Valoración | Frecuencia | %     |
|------------|------------|-------|
| Deficiente | 1          | 1.04  |
| Regular    | 10         | 10.42 |
| Bueno      | 15         | 15.63 |
| Muy bueno  | 47         | 48.96 |
| Excelente  | 23         | 23.96 |

El 72 % de los usuarios de la estrategia de Telesalud encuestados han valorado de muy bueno a excelente el liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

**Tabla 16: VALORACIÓN DEL PERFIL FUNCIONALIDAD DEL CENTRO DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA**

| Valoración | Frecuencia | %     |
|------------|------------|-------|
| Deficiente | 0          | 0     |
| Regular    | 3          | 3.13  |
| Bueno      | 10         | 10.42 |
| Muy bueno  | 26         | 27.08 |
| Excelente  | 57         | 59.38 |

El perfil funcionabilidad del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja ha sido valorado como muy bueno o excelente en el 86 % de los usuarios encuestados.

## **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El estudio nos permite valorar la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, basado en el trabajo pionero de los Doctores Walter A. Shewhart y W. Edwards Deming, considerados como los padres de la Gestión de la Calidad, quienes desde el año 1939 sentaron las bases para el proceso de mejora continua o círculo de la calidad que señala lo trascendental de planificar, ejecutar pero especialmente evaluar para detectar los errores o oportunidades de mejora continua. Avedis Donabedian, publica el año 1966 el trabajo denominado “Evaluando la Calidad de la Atención Médica” dejando sentada las bases para este proceso mediante la metodología de EPR: Estructura, Procesos (actividades) y Resultados (productos), que en mi opinión complementa de manera sistematizada el trabajo de Shewhart.

Comentaremos inicialmente las características de los usuarios, internos y externos del Centro Consultor que han respondido la encuesta del presente estudio. La muestra está constituida en su gran mayoría en profesionales jóvenes, 60 % son menores a 39 años, dato que nos permite observar la probable mayor adherencia de los “millennials” o generación Y, a los procesos de cambios con gran componente tecnológico.

Las mujeres representan el 52% de la muestra que evidencia la creciente participación femenina en las actividades asistenciales y administrativas en el sector salud.

Los profesionales médicos han participado mayoritariamente en el estudio en un 58%, cifra de gran importancia debido a que el eje angular para el éxito del programa implementado es la participación de los profesionales médicos, tanto en su rol de consultante y el de consultor especialista.

Muy importante remarcar que el 57% de los encuestados ostentan los grados académicos de Magister o Doctor, considerando que sus opiniones pueden representar una conceptualización holística del programa en valoración.

Reconociendo el importante papel del componente de telecapacitación y telegestión en la estrategia de Telesalud, es predominantemente un programa de actividad asistencial y así lo confirma la mayoritaria participación de los profesionales dedicados a la labor asistencial en el presente estudio.

El estudio ha planteado la valoración de 5 perfiles (infraestructura y equipamiento, tecnológico, planeamiento, dirección y liderazgo, así como funcionalidad) frente a dos variables dependientes: la valoración integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB y el nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.

La valoración del perfil de infraestructura física, instalaciones y equipo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ha obtenido resultados de 95% de valoración buena o superior.

Cuando este perfil ha sido correlacionado con la valoración integral del Centro se ha obtenido una Correlación Gamma  $R = 0.7375$ , siendo considerada como alta o fuerte denotando la importancia de estos elementos en las actividades del Centro.

Este mismo perfil correlacionado al nivel de satisfacción del usuario del Centro, ha obtenido un valor de Correlación Gamma, menor:  $R = 0.6230$ , sin embargo, sigue siendo considerada como una correlación alta o fuerte.

Con relación a la valoración del perfil tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, un 94% de los encuestados han calificado de buena, muy buena o excelente.

El perfil tecnológico correlacionado con la valoración integral del Centro ha obtenido una Correlación Gamma  $R= 0.7375$ , siendo considerada como alta o fuerte denotando la importancia de estos elementos en las actividades del Centro.

La valoración del nivel de satisfacción según el perfil tecnológico ha obtenido un  $R= 0.7881$ , remarcando el principal papel de los elementos tecnológicos en este programa.

La valoración del perfil de planeamiento estratégico organizacional, elemento primordial para la implementación del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ha obtenido resultados de 92% de valoración buena o superior.

Cuando este perfil ha sido correlacionado con la valoración integral del Centro se ha obtenido una Correlación Gamma  $R= 0.8854$  siendo considerada como muy alta.

Este mismo perfil correlacionado al nivel de satisfacción del usuario del Centro, ha obtenido un valor de Correlación Gamma, menor:  $R=0.8108$ , considerada también como una correlación muy alta, lo que confirmaría la importancia del planeamiento estratégico organizacional en el proceso de implementación.

Cuando se consultó la valoración del perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, un 88% de los encuestados han calificado de buena, muy buena o excelente.

El perfil de la Dirección y Liderazgo correlacionado con la valoración integral del Centro ha obtenido el valor más alto del estudio, Correlación Gamma  $R= 0.9844$ , siendo considerada como muy alta y expresando probablemente la importancia que los encuestados le brindan al proceso de gestión del Centro de Telesalud.

La valoración del nivel de satisfacción según el perfil de Dirección y Liderazgo ha obtenido un  $R= 0.8492$ , confirmando la importancia de este componente en el desarrollo del Centro de Telesalud.

La valoración del perfil de funcionalidad del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, requiere una especial consideración ya que este perfil engloba el “core” de las actividades del programa del Centro de Telesalud, la finalidad de su creación: el mejorar la calidad de atención de los pacientes. Incluye preguntas como:

*¿Considera que el servicio de telesalud favorece la atención del paciente?*

*¿Considera que el servicio de telesalud es una herramienta útil para resolver problemas clínicos complejos?*

*¿Considera que mediante los servicios de telesalud brindados se acortan los tiempos de espera de atención para el paciente?*

*¿Cree Usted que los servicios de Telesalud mejoran los procesos de referencia y contrarreferencia?*

*¿Cree Usted que los servicios de Telesalud evita los traslados de pacientes que pueden ser atendidos en sus establecimientos de salud de origen?*

El 88% de los encuestados valoró como bueno, muy bueno o excelente a este perfil.

La valoración integral de la implementación y gestión del centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja según el perfil de funcionalidad fue  $R= 0.9432$  demostrando que existe una correlación muy alta.

Mientras que la valoración del nivel de satisfacción según el perfil de funcionalidad obtuvo un  $R=0.8842$ , también considerado como una correlación muy alta, pudiendo interpretarse que los objetivos funcionales de la creación del Centro Consultor de Telesalud están encaminados en un proceso adecuado.

## **VI. CONCLUSIONES.**

Los resultados del presente estudio han señalado que la valoración integral de la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja es predominantemente muy buena o excelente.

Asimismo, se ha determinado que el nivel de satisfacción de la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja es predominantemente muy buena o excelente.

La valoración de los perfiles de la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja fue calificada como muy buena o excelente en más del 60% de los participantes. De forma relativa, el perfil mejor calificado fue el de funcionalidad y el menos calificado fue el de planeamiento estratégico organizacional con 86% y 62% de valoración muy buena o excelente respectivamente.

Se ha encontrado que existe una fuerte correlación entre los 5 perfiles valorados con valoración integral y nivel de satisfacción de la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

Se requieren nuevos estudios que permitan conocer el impacto individual de cada uno de estos perfiles en la valoración de Centros de Telesalud, así como estudios de eficiencia y costos de este nuevo programa de atención médica.

Considero imprescindible, para optimizar las posibilidades de éxito en el establecimiento de una nueva estrategia, programa, servicio o herramienta de atención en servicios de salud, el iniciar el proceso mediante una cuidadosa planificación.

La evaluación mediante indicadores matemáticos, desarrollados escrupulosamente en base a los objetivos funcionales del programa, es el elemento clave para la sostenibilidad y crecimiento del mismo.

## VIII. REFERENCIA

- Acuerdo Nacional. (2002). Acta de Suscripción del AN – 22 de julio del 2002. Recuperado 3 de junio de 2019, de <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/acta-de-suscripcion-del-an-22-de-julio-del-2002/>
- Berrios M. (2015). *Alerta en el MINSA déficit de 16mil médicos especialistas en todo el país*. [La República].
- Congreso de la Republica del Perú. (1993). Constitución del Perú, promulgada el 29 de diciembre de 1993. Recuperado 3 de junio de 2019, de <http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion2019/index.html>  
website:[http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion2019/index.h](http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion2019/index.html)  
tml
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly, 44(2), 166-203.
- Ekaland, A., Bowes, A., Flottorp S. (2012) Methodologies for assesing telemedicine: A systematic review of reviews. International Journal of Medical Informatics. 81(I-II).
- Frade, S., & Rodrigues, H. (2013). Benefits, challenges and impact of teleconsultation - a literature review. *Studies in Health Technology and Informatics*, 192, 1157.
- Gozzer Infante, E. (2015). Una visión panorámica de las experiencias de Telesalud en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 32(2), 385-390.
- Institute of Medicine (2012) The role of the Telehealth in the Evolving Health Care Environment: Workshop Summary. Washington D.C. The National Academic Press.  
<https://doi.org/10.17226/13466>.

Ley N° 30421 (2016). Ley Marco de TeleSalud. Ministerio de Salud. Diario Oficial El Peruano. <http://www.elperuano.com.pe/NormasElperuano/2016/04/02/1363168-1.html>.

Norma técnica de salud en Telesalud. NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01. (2009). *Ministerio de Salud*, 1 ed, 20p.

Organización Panamericana de la Salud. (2010). “Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas” Recuperado el 01 de agosto del 2019 de [http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/APS-Redes\\_Integradas\\_Servicios\\_Salud-Conceptos.pdf](http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/APS-Redes_Integradas_Servicios_Salud-Conceptos.pdf)

Portella J. (2012). *Tercer Encuentro Nacional de Telesalud en Salud Materna Perinatal*. (p. 1). Recuperado de Instituto Nacional Materno Perinatal website: <https://www.inmp.gob.pe/noticia/iii-encuentro-nacional-de-telemedicina-en-salud-materno-perinatal>

Prados Castillejo, J. A. (2013). [Telemedicine, also a tool for the family doctor]. *Atención Primaria*, 45(3), 129-132. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2012.07.006>

Ramos, V. (2007). Las TIC en el sector de la salud. *Bit*, ISSN 0210-3923, N°. 163, 2007 (*Ejemplar dedicado a: Las TIC en la sanidad*), pags. 41-45, 163.

Resolución Ministerial N° 512 (2014). Aprueban el Manual de Operaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja. Ministerio de Salud. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/198461-512-2014-minsa>.

Sánchez F. (2016). Ministra de Salud destaca el uso de la tecnología en su sector [Perú 21]. viernes 10 de diciembre del 2016. [Acceso 10 de diciembre del 2016] Disponible en

<http://peru21.pe/politica/apec-2016-ministra-salud-destaca-uso-tecnologia-su-sector-2262748>

- Shewhart, W.A. (1939) Statistical method from the viewpoint of quality control. Washington D.C. Graduate School of the Department of Agriculture.
- Steinman, M., Morbeck, R. A., Pires, P. V., Abreu Filho, C. A. C., Andrade, A. H. V., Terra, J. C. C., ... Kanamura, A. H. (2015). Impact of telemedicine in hospital culture and its consequences on quality of care and safety. *Einstein (Sao Paulo, Brazil)*, 13(4), 580-586. <https://doi.org/10.1590/S1679-45082015GS2893>.
- Tamayo J. (2017). *Estrategias para preparar con éxito la parte intermedia de la ejecución de una tesis de maestría y doctorado en salud*.
- TeleSalud. (2004). Plan Nacional de TeleSalud. *Comisión Nacional de Telesanidad*, 180p.
- Vergeles-Blanca, J. M. (s. f.). La telemedicina. Desarrollo, ventajas y dudas. *Tema Monográfico*, 59-61.
- Zevallos, L., Pastor, R., & Moscoso, B. (2011). Oferta y demanda de médicos especialistas en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud: brechas a nivel nacional, por regiones y tipo de especialidad. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 28(2), 177-185.

## IX. ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                      | JUSTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | MÉTODOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cuáles son los resultados de la valoración de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB?</p>                                                                                                                        | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar los resultados de la valoración de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja.</p>                                                                                          | <p><b>Justificación Teórica:</b><br/>1. Plan Nacional de Telesalud 2004.<br/>2. RM 365-2008 Norma Técnica de Telesalud.<br/>3. Ley N° 30421 Ley Marco de Telesalud.</p>                                                                                                            | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>Por su naturaleza metodológica solo se plantearán hipótesis descriptivas correlacionales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>- <b>Diseño de Investigación y Tipo de Estudio:</b><br/>El estudio tiene un diseño tipo observacional, descriptivo, transversal y correlacional, con Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-productos.</p> <p>- <b>Diseño del instrumento de recolección.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta de validación de jueces.</li> <li>• Validez y confiabilidad del instrumento.</li> <li>• Elaboración de libros de códigos.</li> <li>• Procesamiento de los datos.</li> <li>• Programa STATA (Versión 15)</li> </ul> <p>- <b>Plan de Análisis Estadístico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis descriptivo.</li> <li>• Análisis inferencial.</li> </ul> <p>- <b>Cronograma de Actividades.</b><br/>- <b>Financiamiento.</b><br/>- <b>Referencias Bibliográficas.</b></p> |
| <p><b>Problemas Específicos</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Objetivos Específicos</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Justificación Práctica:</b><br/>El uso de la Tecnologías de la Información y Comunicación en Salud ha demostrado tener un impacto muy importante en los sistemas de salud.</p>                                                                                               | <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (1):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Problemas Específico(1)</b><br/>¿Cuáles son las características de los recursos humanos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB?</p>                                                                                                                                    | <p><b>Objetivos Específico(1)</b><br/>Describir los resultados de las características de los recursos humanos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p>                                                                                                                              | <p><b>Justificación Metodológica:</b><br/>El estudio tiene un diseño tipo observacional, descriptivo y correlacional, con Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-productos.</p>                                                                        | <p><b>V. Independiente (1):</b><br/>Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Problemas Específico(2)</b><br/>¿Cuáles son los resultados de las variables de Procesos-actividades del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB, durante el estudio, con relación a la evaluación de los perfiles de:<br/>a. Recursos de Infraestructura y equipamiento</p> | <p><b>Objetivos Específico(2)</b><br/>Evaluar los resultados de las variables de Proceso-actividades de la Implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB, durante el estudio, con relación a la valoración de los perfiles:<br/>a. Recursos de Infraestructura y</p> | <p><b>Justificación Económico-Social:</b><br/>La implementación del Centro Consultor de Telesalud permitirá brindar atención especializada a los niños que viven en las zonas más alejadas del país, disminuirá los costos de atención de los establecimientos consultantes de</p> | <p><b>V. Dependiente (1):</b><br/>Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (2):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (2):</b><br/>Valoración del Perfil Tecnológico del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (1):</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p>b. Recursos Tecnológicos<br/>c. Planeamiento estratégico organizacional<br/>d. Dirección y Liderazgo<br/>e. Funcionalidad</p> <p><b>Problemas Específico(3)</b><br/>¿Cuál es la valoración de son los Resultados-productos de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, durante el estudio, con relación a los resultados:</p> <p>a. Valoración integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.<br/>b. Valoración Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> | <p>equipamiento<br/>b. Recursos Tecnológicos<br/>c. Planeamiento estratégico organizacional<br/>d. Dirección y Liderazgo<br/>e. Funcionalidad</p> <p><b>Objetivos Específico (3)</b><br/>- Identificar los Resultados-productos de la valoración de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, durante el estudio, con relación a:</p> <p>a. Valoración integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.<br/>b. La valoración del Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Telesalud del INSN SB.</p> <p>- Determinar la correlación entre la valoración de la implementación y gestión de las variables de Resultados-productos y la valoración de los perfiles de las variables de Proceso-actividades (perfiles).</p> | <p>la Red Nacional de Telesalud y consecuentemente acceso oportuno e igualitario a los niños con menos posibilidades económicas.</p> | <p>Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (3):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (3):</b><br/>Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (1):</b><br/>Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (4):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil de Dirección y Liderazgo y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (4):</b><br/>Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (1):</b><br/>Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (5):</b><br/>Existe relación entre la Valoración Integral del Perfil de Funcionalidad y la Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro</p> | <p>- <b>Anexos.</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (5):</b><br/>Valoración del Perfil de Funcionalidad del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (1):</b><br/>Valoración Integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (6):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (1):</b> Valoración Integral del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (2):</b> Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (7):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil Tecnológico y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (2):</b><br/>Valoración del Perfil Tecnológico del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (2):</b> Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (8):</b></p> |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>Existe relación entre la Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (3):</b> Valoración del Perfil Planeamiento Estratégico Organizacional del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (2):</b> Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (9):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo y el Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (4):</b> Valoración del Perfil Dirección y Liderazgo del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (2):</b> Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>Hipótesis Descriptiva Correlacional (10):</b><br/>Existe relación entre la Valoración del Perfil de Funcionalidad y Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Independiente (5):</b> Valoración del Perfil de Funcionalidad del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p><b>V. Dependiente (2):</b> Nivel de satisfacción del usuario del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> |  |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## Anexo 2: Relación sistémica de los elementos

### “VALORACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA”

| <b>ESTRUCTURA</b>                                                           | <b>PROCESOS-actividades<br/>(Variable independiente)</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>RESULTADO-producto<br/>(Variable dependiente)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población de estudio                                                        | Valoración de los usuarios internos y partes interesadas de la estrategia de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja que hayan participado de actividades de teleconsulta, telecapacitación y telegestión durante los años 2017-2018. | <p>Los Resultados-producto de la valoración de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja en relación a:</p> <p>* Valoración integral de la implementación y gestión del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> <p>* Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Consultor de Telesalud del INSN-SB.</p> |
| Recursos humanos y recursos de Infraestructura, equipamiento y tecnológicos | * Características recursos humanos<br>1. Valoración del perfil de recursos de infraestructura y equipamiento.<br>2. Valoración del perfil de los recursos tecnológicos.                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestión de Implementación                                                   | Valoración de la gestión de implementación:<br>3. Valoración del perfil del planeamiento estratégico organizacional.                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestión de Administración                                                   | Evaluación de la gestión de administración:<br>4. Valoración del perfil de liderazgo o dirección.<br>5. Valoración del perfil de funcionalidad.                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Anexo 3  
**Valoración de la implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud  
 del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja**

## Valoración de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja

El presente cuestionario es parte de un estudio de investigación sobre la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

Invitamos a todos los profesionales que han participado en actividades de telesalud a participar en este estudio con el objetivo de conocer su valoración del sistema, proceso y los diferentes aspectos de la implementación y gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

La participación en este estudio es voluntaria. No se registrarán datos personales o de identificación. Para completar el presente cuestionario le tomará aproximadamente 05 minutos.

Para calificar cada ítem, le pedimos que asigne un puntaje del 1 al 5 de acuerdo a la escala que se señala a continuación:

| PUNTAJE |            | CRITERIOS DE CALIFICACIÓN |                                    |
|---------|------------|---------------------------|------------------------------------|
| 1       | Deficiente | Si se requiere            | Cambiar y mejorar todo             |
| 2       | Regular    | Si hacen falta            | Muchas mejoras importantes         |
| 3       | Bueno      | Si son necesarias         | Pocas mejoras simples              |
| 4       | Muy Bueno  | Si precisa                | Algunas mejoras insignificantes    |
| 5       | Excelente  | Si no hay                 | Nada que mejorar, todo es perfecto |

## Datos del Participante

Edad \*

.....

**Género \***

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

**Profesión \***

- ☐ Médico
- ☐ Enfermero(a)
- ☐ Otros profesionales de la salud
- ☐ Otros profesionales
- ☐ Personal técnico

**Máximo grado académico \***

- ☐ Técnico
- ☐ Bachiller
- ☐ Maestro
- ☐ Doctor

**Rol profesional dentro del Sistema de Telesalud \***

- ☐ Actividades gerenciales
- ☐ Actividades administrativas
- ☐ Actividades asistenciales
- ☐ Soporte técnico
- ☐ Otras

# Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

## Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

\*

(1) Deficiente : (2) Regular : (3) Bueno : (4) Muy Bueno : (5) Excelente

|                       | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Los diferentes a...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cómo se encuen...    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Qué puede decir ...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Hay mantenimie...    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Están previstas l... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

\*

(1) Deficiente : (2) Regular : (3) Bueno : (4) Muy Bueno : (5) Excelente

|                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Cree que es ade...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cuál es su opini... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que e...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que e...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cree que las co...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cuál es su opini... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja \*

(1) Deficiente : (2) Regular : (3) Bueno : (4) Muy Bueno : (5) Excelente

|                          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿El director, los jef... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se han estableci...     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se formula la Pr...     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se han logrado e...     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se ha desarrolla...     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja \*

(1) Deficiente : (2) Regular : (3) Bueno : (4) Muy Bueno : (5) Excelente

|                          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿El director, los jef... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se establece mo...      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se ejerce un lider...   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se han impleme...       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se supervisa en ...     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Valoración del Perfil Funcionalidad del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

\*

(1) Deficiente : (2) Regular : (3) Bueno : (4) Muy Bueno : (5) Excelente

|                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Considera que el... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que el... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que m...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cree Usted que l... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cree Usted que l... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que m...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cree usted que l... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que el... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que el... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Considera que el... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Valoración del Nivel de Satisfacción del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

\*

(1) Deficiente : (2) Regular : (3) Bueno : (4) Muy Bueno : (5) Excelente

|                       | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Con relación a los... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### Anexo 4

### Validación de la implementación y gestión del centro consultor de telesalud del instituto nacional de salud del niño San Borja- 2016

Cuestionario de validación para jueces, para evaluar el instrumento:  
**“Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja”.**

Sr.: .....

1. ¿Considera Ud. que los resultados de la aplicación del instrumento en evaluación "Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" permitirá lograr los objetivos y las hipótesis de investigación planteadas?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

2. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre los datos de filiación del participante son convenientes?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

3. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ¿son convenientes?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

4. ¿Cree Usted que las preguntas sobre la Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son adecuadas?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

5. ¿Juzga Ud. si las preguntas sobre Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

6. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

7. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del perfil de la Funcionalidad operativa del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son convenientes?

Si ☐ No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....  
 .....

Fecha:     /     /

**Justo Padilla Ygreña**

*Para validar el instrumento se obtendrá el juicio de 5 expertos mediante un cuestionario de evaluación de instrumentos.*

*Se calcularán el índice de concordancia y el coeficiente alfa de Cronbach.*

## Anexo 5: Carta A Los Jueces

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

San Borja, 07 de mayo de 2019

**Señora Doctora**  
**Liliana Má Cárdenas**  
**Presente.-**

**Referencia:** Validación de instrumento, por juicio de experto.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresar mi saludo cordial y comentar que he desarrollado el Plan de Tesis denominado "Validación de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2016" como parte de la Maestría en Salud Pública con Mención en Gestión Hospitalaria que he cursado en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El diseño metodológico de la mencionada tesis requiere el uso de un instrumento tipo encuesta que necesita ser validado a través de la evaluación de Juicio de Experto. Es por ello, que me permito solicitar su participación como juez, en virtud a su distinguida trayectoria académica y profesional y su reconocido prestigio en el tema a investigar.

Agradezco la gentil atención de la presente, reiterándole mis sentimientos de estima y consideración personal.



Justo Rómulo Padilla Ygreja  
QMP. 20413

Se adjunta:

- Matriz de consistencia.
- Relación sistémica de los elementos.
- Instrumento de investigación.
- Cuestionario de evaluación.

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

San Borja, 07 de mayo de 2019

**Señor Doctor**  
**José Tantaleán Da Fieno**  
**Presente.-**

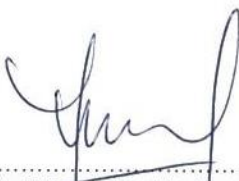
**Referencia:** Validación de instrumento, por juicio de experto.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresar mi saludo cordial y comentar que he desarrollado el Plan de Tesis denominado "Validación de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2016" como parte de la Maestría en Salud Pública con Mención en Gestión Hospitalaria que he cursado en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El diseño metodológico de la mencionada tesis requiere el uso de un instrumento tipo encuesta que necesita ser validado a través de la evaluación de Juicio de Experto. Es por ello, que me permito solicitar su participación como juez, en virtud a su distinguida trayectoria académica y profesional y su reconocido prestigio en el tema a investigar.

Agradezco la gentil atención de la presente, reiterándole mis sentimientos de estima y consideración personal.



Justo Rómulo Padilla Ygreja  
CMP. 20413

Se adjunta:  
- Matriz de consistencia.  
- Relación sistémica de los elementos.  
- Instrumento de investigación.  
- Cuestionario de evaluación.

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

San Borja, 07 de mayo de 2019

**Señor Doctor**  
**Rómulo Lu De Lama**  
**Presente.-**

**Referencia:** Validación de instrumento, por juicio de experto.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresar mi saludo cordial y comentar que he desarrollado el Plan de Tesis denominado "Validación de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2016" como parte de la Maestría en Salud Pública con Mención en Gestión Hospitalaria que he cursado en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El diseño metodológico de la mencionada tesis requiere el uso de un instrumento tipo encuesta que necesita ser validado a través de la evaluación de Juicio de Experto. Es por ello, que me permito solicitar su participación como juez, en virtud a su distinguida trayectoria académica y profesional y su reconocido prestigio en el tema a investigar.

Agradezco la gentil atención de la presente, reiterándole mis sentimientos de estima y consideración personal.



Justo Rómulo Padilla Ygreja  
CMP. 20413

Se adjunta:

- Matriz de consistencia.
- Relación sistémica de los elementos.
- Instrumento de investigación.
- Cuestionario de evaluación.

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

San Borja, 07 de mayo de 2019

**Señor Doctor**  
**Segundo Cruz Bejarano**  
**Presente.-**

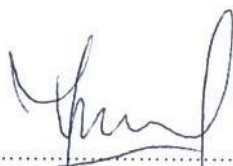
**Referencia:** Validación de instrumento, por juicio de experto.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresar mi saludo cordial y comentar que he desarrollado el Plan de Tesis denominado "Validación de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2016" como parte de la Maestría en Salud Pública con Mención en Gestión Hospitalaria que he cursado en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El diseño metodológico de la mencionada tesis requiere el uso de un instrumento tipo encuesta que necesita ser validado a través de la evaluación de Juicio de Experto. Es por ello, que me permito solicitar su participación como juez, en virtud a su distinguida trayectoria académica y profesional y su reconocido prestigio en el tema a investigar.

Agradezco la gentil atención de la presente, reiterándole mis sentimientos de estima y consideración personal.



.....  
Justo Rómulo Padilla Ygreja  
CMP. 20413

Se adjunta:

- Matriz de consistencia.
- Relación sistémica de los elementos.
- Instrumento de investigación.
- Cuestionario de evaluación.

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

San Borja, 07 de mayo de 2019

**Señora Doctora**  
**Katia Granados Guibovich**  
**Presente.-**

**Referencia:** Validación de instrumento, por juicio de experto.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresar mi saludo cordial y comentar que he desarrollado el Plan de Tesis denominado "Validación de la Implementación y Gestión del Centro Consultor de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2016" como parte de la Maestría en Salud Pública con Mención en Gestión Hospitalaria que he cursado en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El diseño metodológico de la mencionada tesis requiere el uso de un instrumento tipo encuesta que necesita ser validado a través de la evaluación de Juicio de Experto. Es por ello, que me permito solicitar su participación como juez, en virtud a su distinguida trayectoria académica y profesional y su reconocido prestigio en el tema a investigar.

Agradezco la gentil atención de la presente, reiterándole mis sentimientos de estima y consideración personal.



Justo Romulo Padilla Ygreda  
CMP. 20413

Se adjunta:

- Matriz de consistencia.
- Relación sistémica de los elementos.
- Instrumento de investigación.
- Cuestionario de evaluación.

## Anexo 6: Respuestas de Jueces

### VALIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA - 2016

Cuestionario de validación para jueces, para evaluar el instrumento:  
"Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto  
Nacional de Salud del Niño San Borja".

¿Considera Ud. que los resultados de la aplicación del instrumento en evaluación "Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" permitirá lograr los objetivos y las hipótesis de investigación planteadas?

Si ☒ No ☐

*Observaciones y sugerencias: Los perfiles de la implementación y Gestión del Centro de Telesalud del INSN San Borja, Permitirán lograr los objetivos y las hipótesis de investigación. Sugerencia implementar perfiles de seguridad de la información, obligaciones de confidencialidad de los participantes y autorizaciones para el manejo de datos personales.*

2. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre los datos de filiación del participante son convenientes?

Si ☐ No ☒

*Observaciones y sugerencias: no son relevantes, podrían ser anonimizadas, solo con datos que indiquen el perfil del participante, mas no su identidad.*

3. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ¿son convenientes?

Si ☒ No ☐

**Observaciones y sugerencias**

.....  
.....  
.....

4. ¿Cree Usted que las preguntas sobre la Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son adecuadas?

Si ☐

No ☒

*Observaciones y sugerencias: Sugiero incluir en este punto una plataforma para registro de teleconsultas que sea seguro, interoperable y que cumpla los requerimientos del Software público Peruano. También incluir dentro del perfil tecnológico los perfiles de seguridad de la información y privacidad.*

5. ¿Juzga Ud. si las preguntas sobre Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒

No ☐

*Observaciones y sugerencias:* .....

.....

.....

6. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒

No ☐

*Observaciones y sugerencias: Se sugiere considerar como un factor influyente la opinión / relación con los usuarios internos y externos en esta valoración.*

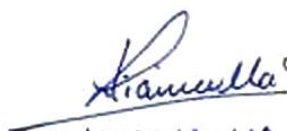
7. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del perfil de la Funcionalidad operativa del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son convenientes?

Si ☒No ☐

*Observaciones y sugerencias: Se sugiere considerar como un factor influyente la opinión / relación con los usuarios internos y externos en esta valoración.*

Fecha: 08/MAY/2019

Firma del Juez:

  
LIDIA MA C.  
DNI 09389282

*Para validar el instrumento se obtendrá el juicio de 5 expertos mediante un cuestionario de evaluación de instrumentos.*

*Se calcularán el índice de concordancia y el coeficiente alfa de Cronbach*

**VALIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO  
CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL  
NIÑO SAN BORJA - 2016**

Cuestionario de validación para jueces, para evaluar el instrumento:  
"Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto  
Nacional de Salud del Niño San Borja".

1. ¿Considera Ud. que los resultados de la aplicación del instrumento en evaluación "Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" permitirá lograr los objetivos y las hipótesis de investigación planteadas?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

2. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre los datos de filiación del participante son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

3. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ¿son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

Dr. JOSE A. J. TANTALEAN DA FIENO  
CNP 10037 - RNE 3559

4. ¿Cree Usted que las preguntas sobre la Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son adecuadas?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

5. ¿Juzga Ud. si las preguntas sobre Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

6. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

DR. JOSE A. J. TANTALEAN DA FIENO  
COORD. ASISTENTE - CMP 19679 - RNE 9589

7. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del perfil de la Funcionalidad operativa del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

Fecha: 07/05/2019

Firma del Juez:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS  
.....  
DR. JOSE A. TANTALEAN DIAZ  
MED. ASISTENTE - C.M.F. 10627 - R.N.F. 4554

*Para validar el instrumento se obtendrá el juicio de 5 expertos mediante un cuestionario de evaluación de instrumentos.*

*Se calcularán el índice de concordancia y el coeficiente alfa de Cronbach.*

**VALIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO  
CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL  
NIÑO SAN BORJA - 2016**

Cuestionario de validación para jueces, para evaluar el instrumento:  
"Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto  
Nacional de Salud del Niño San Borja".

1. ¿Considera Ud. que los resultados de la aplicación del instrumento en evaluación "Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" permitirá lograr los objetivos y las hipótesis de investigación planteadas?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

2. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre los datos de filiación del participante son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

3. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ¿son convenientes?

Si ☒

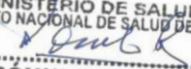
No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
  
**DR. RÓMULO LU DE LAMA**  
Médico Asistente-Servicio de Endocrinología y Metabolismo  
C.M.P. 19913 R.N.E. 10964

4. ¿Cree Usted que las preguntas sobre la Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son adecuadas?

Si ☒ No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

5. ¿Juzga Ud. si las preguntas sobre Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒ No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

6. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒ No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
DR. RÓMULO LU DE LAMA  
Médico Asistente-Servicio de Endocrinología y Metabolismo  
C.M.P. 19913 R.N.E. 10964

7. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del perfil de la Funcionalidad operativa del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

NINGUNA

Fecha: 8 / 5 / 2019

Firma del Juez:

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
.....  
DR. ROMULO LU DE LAMA  
Médico Asistente-Servicio de Endocrinología y Metabolismo  
C.M.P. 19913 R.N.E. 10964

Para validar el instrumento se obtendrá el juicio de 5 expertos mediante un cuestionario de evaluación de instrumentos.

Se calcularán el índice de concordancia y el coeficiente alfa de Cronbach.

**VALIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO  
CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL  
NIÑO SAN BORJA - 2016**

Cuestionario de validación para jueces, para evaluar el instrumento:  
"Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto  
Nacional de Salud del Niño San Borja".

1. ¿Considera Ud. que los resultados de la aplicación del instrumento en evaluación "Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" permitirá lograr los objetivos y las hipótesis de investigación planteadas?

Si ☒ No ☐

Observaciones y sugerencias:

.....

.....

.....

2. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre los datos de filiación del participante son convenientes?

Si ☒ No ☐

Observaciones y sugerencias:

.....

.....

.....

3. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ¿son convenientes?

Si ☒ No ☐

Observaciones y sugerencias:

.....

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

  
Dr. SEGUNDO CRUZ BEJARANO  
Jefe de la Sub Unidad de Normalización  
Técnica y Desarrollo de la Docencia  
CMP. 18074 RNE. 16642

.....

.....

4. ¿Cree Usted que las preguntas sobre la Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son adecuadas?

Sí ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

.....

.....

.....

5. ¿Juzga Ud. si las preguntas sobre Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Sí ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

.....

.....

.....

6. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Sí ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

.....

.....

.....

INSN INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

Dr. SEGUNDO CRUZ BELTRANO

Jefe de la Sub Unidad de Normalización

Técnica y Desarrollo de la Atención

CMP. 18074 RNE. 16642

¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del perfil de la Funcionalidad operativa del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son convenientes?

Si ☒

No ☐

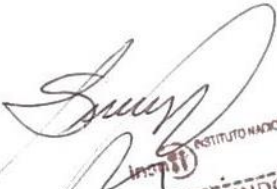
Observaciones

y

sugerencias:

Fecha: 08 / 05 / 2019

Firma del Juez:

  
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
 Dr. SEGUNDO CRUZ BEJARANO  
 Jefe de la Subdirección de Normalización  
 Técnica y Docencia  
 53074 RNE-46642

Para validar el instrumento se obtendrá el juicio de 5 expertos mediante un cuestionario de evaluación de instrumentos.

Se calcularán el índice de concordancia y el coeficiente alfa de Cronbach.

**VALIDACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO  
CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL  
NIÑO SAN BORJA - 2016**

Cuestionario de validación para jueces, para evaluar el instrumento:  
**"Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto  
Nacional de Salud del Niño San Borja".**

1. ¿Considera Ud. que los resultados de la aplicación del instrumento en evaluación "Perfiles de la Implementación y Gestión del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" permitirá lograr los objetivos y las hipótesis de investigación planteadas?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

.....

.....

.....

2. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre los datos de filiación del participante son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

.....

.....

.....

3. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de Infraestructura física, Instalaciones, y Equipos del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ¿son convenientes?

Si ☒

No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

.....

.....

4. ¿Cree Usted que las preguntas sobre la Valoración del Perfil Tecnológico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son adecuadas?

Si ☒No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

5. ¿Juzga Ud. si las preguntas sobre Valoración del Perfil de Planeamiento Estratégico del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒No ☐

Observaciones

y

sugerencias:

6. ¿Estima Ud. si las preguntas sobre la Valoración del Perfil de la Dirección y Liderazgo del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son apropiadas?

Si ☒No ☐

Observaciones

y

sugerencias:



7. ¿Considera Ud. si las preguntas sobre la Valoración del perfil de la Funcionalidad operativa del Centro de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, son convenientes?

Si ☒No ☐

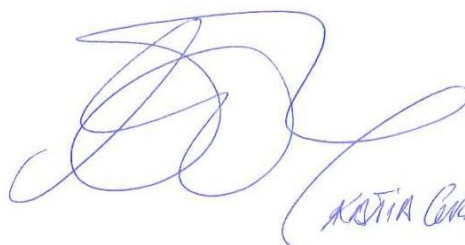
Observaciones

y

sugerencias:

Fecha: 08 / 05 / 19

Firma del Juez:

  
KATIA CECALLOS GOMBOC

Para validar el instrumento se obtendrá el juicio de 5 expertos mediante un cuestionario de evaluación de instrumentos.

Se calcularán el índice de concordancia y el coeficiente alfa de Cronbach.

**Anexo 7: Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.**

Nº 46/2017/INSN-SB/T

**MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE  
SALUD DEL NIÑO – SAN BORJA**

**"Año del Buen Servicio al Ciudadano"**

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista



DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. Nº 125/2015/INSN-SB/T

Nº Reg.: 383 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL**

Lima, 08 MAR. 2017

**VISTO:**

El Expediente Nº 16-025243-001/INSNSB sobre la aprobación del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos del Proceso de Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 1 de la **Ley Nº 30421, Ley Marco de Telesalud**, establece que dicha Ley tiene el objeto de establecer los lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la telesalud como una estrategia de prestación de servicios de salud, a fin de mejorar su eficiencia y calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el sistema nacional de salud;

Que, el literal a) del artículo 3 de la **Ley Nº 30421**, modificado por el artículo 2 del **Decreto Legislativo Nº 1303**, define al **Telesalud** como el servicio de salud a distancia prestado por personal de salud competente, a través de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación - TIC, para lograr que estos servicios y sus relacionados, sean accesibles principalmente a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutoria; asimismo, dicho servicio se efectúa considerando los siguientes ejes de desarrollo de la telesalud: la prestación de los servicios de salud; la gestión de los servicios de salud; la información, educación y comunicación a la población sobre los servicios de salud; y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud, entre otros;

Que, el **Plan Nacional de Telesalud**, aprobado mediante **Decreto Supremo Nº 028-2005-MTC**, elaborado por la Comisión Nacional de Telesalud, abre una puerta al desarrollo de la Telesalud en el Perú y propone acercar a más personas a servicios eficientes en asistencia de salud, a conocimientos médicos, a capacitación e información y, lo más importante, es un instrumento que puede representar, en muchos casos, el único medio por el cual se puede prestar asistencia de salud en zonas rurales y de preferente interés social;

Que, la **Norma Técnica de Salud en Telesalud – NTS Nº 067-MINSA/DGSP-V.01**, aprobada mediante **Resolución Ministerial Nº 365-2008/MINSA**, contribuye a la descentralización e integración del sistema de salud y a la universalización de los servicios de salud con calidad, eficiencia y equidad, a través de la incorporación de la Telesalud; y tiene como objetivo regular, mediante disposiciones técnico administrativas, las aplicaciones de la Telesalud en la gestión y acciones de Información, Educación y Comunicación (IEC) en los servicios de salud, así como en las prestaciones de servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina;

N° 46/2017/INSN-SB/T

Que, el literal h) del acápite II.4.3 del **Manual de Operaciones** de este Instituto, aprobado por la **Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA**, establece como una de las funciones de la Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia la de diseñar, proponer y ejecutar estrategias y programas de difusión y transferencia tecnológica en el campo de las especialidades del Instituto a nivel nacional;

Que, mediante la **Resolución Directoral N° 088/2016/INSN-SB/T**, se aprobó el Mapa de Procesos del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja, en el cual se identificó los procesos estratégicos, operativos y de soporte de este Instituto, siendo un proceso operativo el PO 05. Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones, cuyo responsable es el Director Ejecutivo de la Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia;

Que, mediante el **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM**, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece en el numeral 3.2 "*Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública*", que la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien, debiendo para ello priorizar aquellos de sus procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos; asimismo, dicha norma especifica la estructura del Manual de Gestión de Procesos y procedimientos, conforme los procesos identificados en el Mapa de Procesos;



Que, mediante la **Resolución Ministerial N° 805-2014/MINSA**, se aprobó la **Directiva Administrativa N° 203-MINSA/OGPP-V.01** "*Los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Salud*", que tiene por objetivo el establecer lineamientos y criterios técnicos que orienten y faciliten la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Salud, permitiendo mejorar el desempeño a través de resultados más previsibles, maximizando el uso de los recursos, alcanzar ciclos de tiempos más cortos y reducción de costos, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;



Que, mediante la **Nota Informativa N° 125-2017-UDITD-INSNSB**, el Director Ejecutivo de la Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia remitió al Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto la propuesta del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos del Proceso de Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, para su opinión correspondiente;



Que, mediante el **Informe N° 023-2017-UPP-INSN-SB**, el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto remitió a la Unidad de Asesoría Jurídica la propuesta del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos del Proceso de Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, con la opinión técnica favorable para su aprobación;



Que, mediante el **Informe Legal N° 049-2017-UAJ-INSN-SB**, la Unidad de Asesoría Jurídica expide su opinión legal favorable respecto a la aprobación de la propuesta del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos del Proceso de Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja;

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que se remite a la vista



DOÑA MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
SECRETARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
Firma: 563 Fecha: 08 MAR 2017  
"Solo para uso de la Institución"

Con el visto bueno del Director Adjunto; del Director Ejecutivo de la Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia; del Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y, del Jefe de Oficina de la Unidad de Asesoría Jurídica;

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30421; en el Decreto Supremo N° 028-2005-MTC; en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; en la Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA; en la Resolución Ministerial N° 805-2014/MINSA; en la Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA; y, con la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

**SE RESUELVE:**

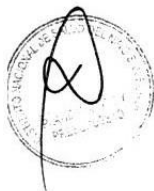
**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos del Proceso de Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

**ARTÍCULO 2°.- DISPONER** que se realice la publicación de la presente Resolución y su Anexo en la Página Web de la Institución, conforme a las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**



insn Instituto Nacional de Salud del Niño  
San Borja  
Dra. Zulema Tormas Gonzáles  
DIRECTORA GENERAL



EZTG / JCRG / hfaa

**Distribución**

- ( ) Titular
- ( ) Director Adjunto
- ( ) Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia
- ( ) Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- ( ) Unidad de Administración
- ( ) Unidad de Asesoría Jurídica
- ( ) Unidad de Tecnologías de la Información
- ( ) Comunicaciones
- ( ) Archivo



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista.

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
Reg: 583 Fecha: 08 MAR 2017  
"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA

### MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LAS REGIONES

#### MGPP-GDAER-PO.05

|                                                                                                                                             |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Elaborado por:</b> Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia / Unidad de Planeamiento y Presupuesto<br><b>Fecha:</b> | <b>Firma</b> |
| <b>Revisado por:</b> Unidad de Planeamiento y Presupuesto<br><b>Fecha:</b>                                                                  | <b>Firma</b> |
| <b>Aprobado por:</b> Dirección General<br><b>Fecha:</b>                                                                                     | <b>Firma</b> |

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DEL ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"



# CONTROL DE CAMBIOS

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL PERÚ - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL" que se remite a la vista



DORIS AYL AGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSPI

N° Reg: 503 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"

| Número de revisión | Fecha              | Nombre del Procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Texto Modificado | Responsable                                                   |
|--------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------|
| 0                  | Diciembre del 2016 | 1. Teleconsulta/ Telejunta Médica como Centro Consultor.<br>2. Tele- Emergencia como Centro Consultor.<br>3. Monitoreo del Paciente atendido por Telesalud como Centro Consultor.<br>4. Telecapacitación como Centro Consultor.<br>5. Tele Información, Educación y Comunicación (IEC) como Centro Consultor.<br>6. Telegestión como Centro Consultor.<br>7. Teleconsulta como Centro Consultante.<br>8. Telecapacitación como Centro Consultante.<br>9. Telegestión como Centro Consultante. |                  | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia |





PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



## INDICE

### Tabla de contenido

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....                                               | 4  |
| CAPÍTULO II. OBJETIVO .....                                                 | 5  |
| CAPÍTULO III. ALCANCE.....                                                  | 5  |
| CAPÍTULO IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO .....                      | 5  |
| CAPÍTULO V. CONSIDERACIONES .....                                           | 7  |
| CAPÍTULO VI. BASE LEGAL .....                                               | 7  |
| CAPÍTULO VII. DIAGRAMA DE BLOQUES.....                                      | 8  |
| CAPÍTULO VIII. FICHA DEL PROCESO NIVEL 1 .....                              | 9  |
| CAPÍTULO IX. FICHA DEL INDICADOR .....                                      | 11 |
| CAPÍTULO X. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO – PROCEDIMIENTO.....                    | 13 |
| Teleconsulta/Telejunta Médica como Centro Consultor.....                    | 13 |
| Tele-Emergencia como Centro Consultor.....                                  | 19 |
| Monitoreo del Paciente Atendido por Telesalud como Centro Consultor.....    | 25 |
| Telecapacitación como Centro Consultor.....                                 | 29 |
| Tele Información, Educación y Comunicación (IEC) como Centro Consultor..... | 35 |
| Telegestión como Centro Consultor.....                                      | 40 |
| Teleconsulta como Centro Consultante.....                                   | 45 |
| Telecapacitación como Centro Consultante.....                               | 50 |
| Telegestión como Centro Consultante.....                                    | 56 |



### MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/C

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (**INSN-SB**) se incorporó como consultor a la Red Nacional de Telesalud en Setiembre del 2015. Esta moderna tecnología permite acceder a la evaluación del paciente en tiempo real por los especialistas sin necesidad de compartir el mismo espacio físico. Así mismo, es posible realizar Telecapacitaciones al personal de salud y brindar educación a la población en general. Por otro lado, Telegestión facilita reuniones a nivel nacional e internacional para la gestión de los servicios de salud.

El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (**INSN-SB**) con Resolución Directoral N° 030/2016/INSN-SB/T, aprobó el Plan de Trabajo para la Implementación de la Gestión por Procesos en el **INSN-SB**, el mismo que contiene las acciones para lograr identificar, implementar, monitorear, evaluar y mejorar los procesos institucionales con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros pacientes.

El presente manual describe detalladamente la Asistencia Técnica Especializada por Telesalud cuyo objetivo es acortar brechas, facilitando el acceso a servicios de salud especializados mediante el uso de tecnologías de información que permiten la interacción entre centros hospitalarios de mayor especialización con otros de menor complejidad en las diversas regiones de nuestro país.

Este documento permitirá gestionar los procesos de Telesalud ejecutados por el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (**INSN-SB**) con instituciones externas, asegurando el uso efectivo y la retroalimentación entre ambas.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MULA ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO N° 125/2015/INSN-SB/T  
N° Reg. 567 Fecha: 08-MAR-2017  
"Sólo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



## CAPÍTULO II. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo estandarizar los procedimientos de Telesalud del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (**INSN-SB**), de acuerdo a la Ley Marco N° 30421 Ley de Telesalud y Norma Técnica de Salud en Telesalud “**NTS N°067 MINSA/DGSP-V.01**”.

## CAPÍTULO III. ALCANCE

El Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos es de aplicación para:

- Dirección General.
- Órgano de Control Institucional
- Unidad de Administración.
- Unidad de Planeamiento y Presupuesto.
- Unidad de Gestión de la Calidad.
- Unidad de Asesoría Jurídica.
- Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento.
- Unidad de Atención Integral Especializada.
- Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia.
- Unidad de Enfermería.
- Unidad de Donación y Trasplante.
- Unidad de Tecnología de la Información.
- Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

## CAPÍTULO IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO

1. **INSN-SB**: Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja.
2. **IPRESS**: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
3. **UDITD**: Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia.
4. **Asistencia Especializada mediante Telesalud**: Brindar atención altamente especializada en cirugía neonatal compleja, cardiología y cirugía cardiovascular, neurocirugía y trasplante de médula ósea. Asimismo, capacitar en salud y apoyo a la gestión de los servicios de salud utilizando Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
5. **Centro Consultante**: Establecimiento de salud o servicio médico de apoyo localizado en un área con limitaciones de acceso o de capacidad resolutoria y que cuenta con tecnologías de información y comunicación que le permite enviar y recibir información para ser apoyado por



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es “COPIA FIEL DE SU ORIGINAL”, que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 587 Fecha:

“Solo para uso de la institución”



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

otra institución de mayor complejidad a la suya, en la solución de las necesidades de salud, tanto de gestión, información, educación y comunicación, y la prestación de servicios de salud a la población que atiende.

6. **Centro Consultor:** Establecimiento de Salud o servicio médico de apoyo que cuenta con los recursos asistenciales especializados, y con las tecnologías de información y comunicación suficientes y necesarias para brindar a distancia el apoyo en los componentes de gestión, información, educación y comunicación y la prestación de servicios de salud, requerido por uno o más Centros Consultantes en condiciones de oportunidad y seguridad.
7. **Telesalud:** Servicio de salud a distancia prestado por personal de salud competente, a través de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación – TIC, para lograr que estos servicios y sus relacionados, sean accesibles principalmente a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutoria. Este servicio se efectúa considerando los siguientes ejes de desarrollo de la Telesalud: la prestación de los servicios de salud; la gestión de los servicios de salud; la información educación y comunicación a la población sobre los servicios de salud; y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud entre otros.
8. **Telemedicina:** Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, recuperación o rehabilitación prestados por personal de salud que utiliza tecnologías de la información personal y de la comunicación (TIC), con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud a la población.
9. **Teleasistencia:** Es la atención brindada por el caso de un paciente, de una institución Consultora (de mayor complejidad) a otra institución Consultante (de menor complejidad), sin que las indicaciones queden registradas en la Historia Clínica del Paciente.
10. **Teleconsulta:** Consulta solicitada por médico u otro profesional de la salud a otro médico general o médico especialista que desarrolla servicio sub especializado, o de corresponder, otro profesional de la salud con especialidad o especialización, en situación remota a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para segunda opinión o sobre el manejo de pacientes con morbilidad y riesgo de morbilidad. Dicha consulta queda registrada en la historia clínica del paciente.
11. **Telegestión:** Reuniones de trabajo de ejecutivos, jefes de servicios clínicos, especialistas y departamentos administrativos de las redes de salud.
12. **Telecapacitación:** Programas de capacitación continua dirigidos al personal de salud que trabaja en zonas rurales y dispersas, desarrollando contenidos de acuerdo al nivel profesional y al nivel de atención en salud. Se puede dar las siguientes modalidades:

- Capacitación en línea al personal de salud, que permite la interacción en información y aprendizaje en horarios programados y modalidad tipo tutorial. Por ejemplo: videoconferencia, teleconferencia, foros virtuales, chat, congresos virtuales, etc.
- Capacitación fuera de línea al personal de salud, el cual proporciona información en horarios no programados y modalidades de autoaprendizaje. Por ejemplo: correo electrónico, portal de salud, módulos en CD, módulos en VHS, etc.



MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es COPIA FIEL DE SU ORIGINAL, que he tenido a la vista

DORIS ALEJANDRO ROMERO SANTILLAN

FOLIO 125/08 MAR 2017

Nº Reg: 563 Fecha:

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## CAPÍTULO V. CONSIDERACIONES

1. **INSN-SB** es responsable de cumplir con el desarrollo de los cuatro ejes según La Ley Marco N° 30421 Ley de Telesalud.
2. **INSN-SB** como Centro Consultor es responsable de brindar atención especializada mediante el sistema de Telesalud a los Centros Consultantes, de acuerdo a su cartera de servicios.
3. **INSN-SB** es responsable de velar por la seguridad de la información de los pacientes pediátricos remitida por los Centros Consultantes y emitida por el **INSN-SB**.
4. **INSN-SB** solicitará al Centro Consultante remitir la información del paciente pediátrico acompañado del documento Consentimiento Informado firmado por los Tutores Legales.
5. **INSN-SB** brindará las facilidades técnicas y administrativas para la ejecución de las actividades enmarcadas en los cuatro ejes de desarrollo de Telesalud: Telemedicina, Telecapacitación, Telegestión y Tele-Información, Educación y Comunicación a la Población.

## CAPÍTULO VI. BASE LEGAL

La aplicación del presente manual se sujeta a lo prescrito en la siguiente base legal:

1. Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
2. Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N° 007 MINSA/OGPE-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y su modificatoria la Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA.
5. Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del **INSN - SB**.
6. Ley Marco N° 30421 Ley de Telesalud y sus modificatorias..
7. Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".
8. DS 028-2005-MTC -Plan Nacional de Telesalud.



MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SBCT

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR 2017

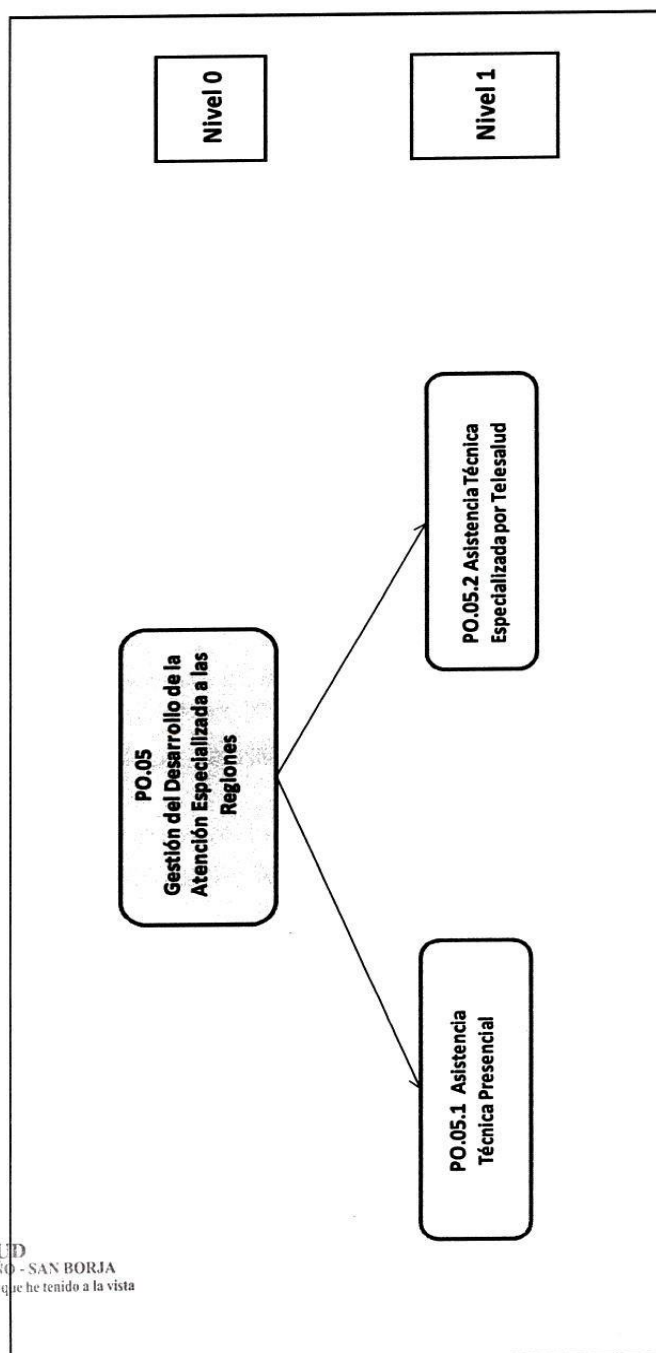
"Solo para uso de la institución"



PERÚ  
Ministerio  
de Salud

### CAPÍTULO VII. DIAGRAMA DE BLOQUES

A continuación se presenta el diagrama de bloques del PO.05:



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DEL ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS VILLOMOS ROMERO SANTILLAN

REGISTRO R.D. N° 125/2011/ININ

N° Reg. 582 Fecha: 08 MAR. 2017

"Sólo para uso de la Institución"





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San Borja**CAPÍTULO VIII. FICHA DEL PROCESO NIVEL 1**

En este capítulo se detalla la ficha del proceso nivel 1:

**NIVEL 1**

| FICHA DEL PROCESO NIVEL 1                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre: Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Acortar la brecha existente en el acceso a servicios de salud especializados. Brindar capacitación continua al profesional de salud, así como: Información, Educación y Comunicación a la población en general; además, facilitar la gestión de los servicios de salud mediante el uso de tecnologías que permiten la interacción entre Centros Consultantes y el INSN-SB con la finalidad de brindar un mejor servicio a los pacientes pediátricos a nivel nacional.                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                                        |
| <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | El proceso comprende desde la recepción de solicitud de atención, capacitación y/o gestión requerido por el Centro Consultante/Institución hasta la finalización del servicio brindado por Telesalud del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                                        |
| <b>Alcance</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                                        |
| <b>Proveedor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Entrada</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Listado de Procedimientos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Salida</b>                                                                                      | <b>Destinatario de los bienes y servicios</b>                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales de la Salud.</li> <li>• Centros Consultantes a nivel nacional.</li> <li>• Representantes de Gobiernos Regionales y Locales.</li> <li>• Instituciones públicas o privadas.</li> <li>• Instituciones nacionales o internacionales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de Teleconsulta/Telejunta médica como Centro Consultor.</li> <li>• Requerimiento de Tele-Emergencia como Centro Consultor.</li> <li>• Evolución del Paciente atendido por Telesalud como Centro Consultor.</li> <li>• Requerimiento de Telecapacitación como Centro Consultor.</li> <li>• Requerimiento de Tele-IEC como Centro Consultor.</li> <li>• Requerimiento de Telegestión como Centro Consultor.</li> <li>• Requerimiento de</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teleconsulta/Tel ejunta Médica como Centro Consultor.</li> <li>• Tele-Emergencia como Centro Consultor.</li> <li>• Monitoreo del Paciente atendido por Telesalud como Centro Consultor.</li> <li>• Telecapacitación como Centro Consultor.</li> <li>• Tele IEC como Centro Consultor.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia especializada a mediante Telesalud.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional de salud.</li> <li>• Pacientes menores de 18 años y sus Tutores.</li> <li>• Población.</li> </ul> |



MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

|                       |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                            |  |  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                       | Teleconsulta como Centro Consultante.<br>• Requerimiento de Telecapacitación como Centro Consultante.<br>• Requerimiento de Telegestión como Centro Consultante.                                                                      | • Telegestión como Centro Consultor.<br>• Teleconsulta/Tel ejunta Médica como Centro Consultante.<br>• Telecapacitación como Centro Consultante.<br>• Telegestión como Centro Consultante. |  |  |
| <b>Indicadores</b>    | • Porcentaje de regiones atendidas por Telesalud del <b>INSN-SB</b> .<br>• Porcentaje de solicitudes de servicio atendidas por Telesalud del <b>INSN-SB</b> .<br>• Número de solicitudes de servicio a Telesalud del <b>INSN-SB</b> . |                                                                                                                                                                                            |  |  |
| <b>Registros</b>      | • Registro de número de regiones atendidas por Telesalud del <b>INSN-SB</b> .<br>• Registro de número de solicitudes de servicio atendidas por Telesalud del <b>INSN-SB</b> .                                                         |                                                                                                                                                                                            |  |  |
| <b>Elaborado por:</b> | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia.                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                            |  |  |
| <b>Revisado por:</b>  | Unidad de Planeamiento y Presupuesto.                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |  |  |
| <b>Aprobado por:</b>  | Dirección General.                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                            |  |  |



MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
 El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2017

N° Reg: 562 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



# CAPÍTULO IX. FICHA DEL INDICADOR

| FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO |                                                                                                                                                                                                                                            |                  |             |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| Nombre del Proceso             | Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.                                                                                                                         |                  |             |
| Nombre del Indicador           | Nivel de satisfacción del servicio prestado (profesionales y pacientes)                                                                                                                                                                    |                  |             |
| Descripción del Indicador:     | Muestra el número de profesionales de la salud externos o pacientes satisfechos con asistencia técnica proporcionada por el <b>INSN-SB</b> , en relación al total de profesionales de la salud externos que recibieron asistencia técnica. |                  |             |
| Objetivo del Indicador:        | Medir el grado de satisfacción de los profesionales de la salud externos o pacientes que requieren asistencia técnica al <b>INSN-SB</b> .                                                                                                  |                  |             |
| Fórmula /Cálculo               | (Número de profesionales de la salud externos o pacientes satisfechos con asistencia técnica /Número total de profesionales de salud externos o pacientes que recibieron asistencia técnica al <b>INSN-SB</b> .)                           |                  |             |
| Fuente de Información          | Base de Datos y Registros Informáticos.                                                                                                                                                                                                    |                  |             |
| Responsable de la Medición     | Telesalud.                                                                                                                                                                                                                                 |                  |             |
| Periodicidad de Medición       | Anual.                                                                                                                                                                                                                                     |                  |             |
| Tipo de Indicador              | Eficiencia.                                                                                                                                                                                                                                | Unidad de Medida | Porcentaje. |
| Meta                           | 80%                                                                                                                                                                                                                                        | Alerta           | 60%         |
| Glosario                       | No aplica                                                                                                                                                                                                                                  |                  |             |



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

*[Signature]*

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
N° Reg.: 587 Fecha: 08 MAR. 2017.  
"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



### FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO

|                            |                                                                                                                                                                                           |                  |             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| Nombre del Proceso         | Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.                                                                        |                  |             |
| Nombre del Indicador       | Porcentaje de asistencia técnica a regiones.                                                                                                                                              |                  |             |
| Descripción del Indicador: | Muestra el número de asistencia técnica brindada por el <b>INSN-SB</b> a regiones, en relación al total de requerimiento de asistencia técnica a regiones solicitadas al <b>INSN-SB</b> . |                  |             |
| Objetivo del Indicador:    | Medir el nivel de asistencia técnica brindada por el <b>INSN-SB</b> a regiones con convenio.                                                                                              |                  |             |
| Fórmula /Cálculo           | (Número de asistencia técnica brindada por el <b>INSN-SB</b> a regiones / Número total de requerimiento de asistencia técnica a regiones solicitadas al <b>INSN-SB</b> ).                 |                  |             |
| Fuente de Información      | Base de Datos y Registros Informáticos.                                                                                                                                                   |                  |             |
| Responsable de la Medición | Telesalud.                                                                                                                                                                                |                  |             |
| Periodicidad de Medición   | Variable.                                                                                                                                                                                 |                  |             |
| Tipo de Indicador          | Eficiencia.                                                                                                                                                                               | Unidad de Medida | Porcentaje. |
| Meta                       | 100%                                                                                                                                                                                      | Alerta           | 70%         |
| Glosario                   | No aplica.                                                                                                                                                                                |                  |             |



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MIL AGROS ROMERO SANTILLAN  
FED. SANBOR.D. N° 125/2015/INSN-SB/I  
N° Rego. 587 Fecha: 08 MAR 2017.  
"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



## CAPÍTULO X. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO – PROCEDIMIENTO

| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO:</b> Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                                                |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Teleconsulta/Telejunta Médica como Centro Consultor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>FECHA:</b>                           |                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO:</b>                          |                                                                |
| <b>PROPÓSITO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Brindar atención especializada en tiempo real al paciente pediátrico del Centro consultante Público o Privado a través del uso de Tecnologías de información y comunicación (TIC).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |                                                                |
| <b>ALCANCE:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional. |                                         |                                                                |
| <b>MARCO LEGAL:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.</li> <li>Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias..</li> <li>Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                         |                                                                |
| ÍNDICES DE PERFORMANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                                                |
| INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | UNIDAD DE MEDIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
| Número de Teleconsultas ejecutadas como Centro Consultor/Número de Teleconsultas solicitadas como Centro Consultor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |
| Número de Telejuntas Médicas ejecutadas como Centro Consultor/Número de Telejuntas Médicas solicitadas como Centro Consultor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |
| NORMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.</li> <li>Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.</li> <li>Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                                                |



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017...

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### INICIO

1. **El Centro Consultante:**
  - a) Prepara informe médico clínico y solicita consentimiento informado al Tutor Legal del Paciente para realizar Teleconsulta.
  - b) Solicita atención por Telesalud adjuntando los documentos "Consentimiento Informado" e "Informe Médico Clínico".
2. **El Coordinador de Telesalud** recepciona, coordina requerimiento de recursos, asimismo, registra y envía documentos a la Unidad Asistencial y al Personal de Referencia.
3. **El Director de la Unidad** recibe y deriva documentos al jefe(s) de la Sub Unidad(es).
4. **El Jefe(s) de la Sub Unidad(es)** revisa y asigna Especialista (s) según sea la complejidad del caso clínico.
5. **Médico(s) Especialista(s)** recibe, acepta invitación y confirma asistencia a Jefe inmediato.
6. **El Jefe(s) de la Sub Unidad(es)** confirma asistencia de Especialista(s) al Director de la Unidad.
7. **El Director de la Unidad** recibe y envía confirmación al Coordinador de Telesalud.
8. **El Personal de Referencia** recibe información de caso clínico y acepta invitación.
9. **El Coordinador de Telesalud** envía y registra confirmación de Teleconsulta/Telejunta Médica al Centro Consultante.
10. **El Centro Consultante** recibe confirmación y presenta caso clínico.
11. **Médico(s) Especialista(s):**
  - a) Dirige y participa en discusión con el Centro Consultante, el Coordinador de Telesalud y Personal de Referencia en simultáneo.
  - b) Evalúa caso clínico.
  - c) ¿Amerita referencia?:
    - i. Si no amerita referencia, brinda y registra sugerencia al Personal de Salud Consultante y registra atención.
    - ii. Si amerita referencia, verifica disponibilidad de cama:
      - Si no hay disponibilidad de cama, indica la No disponibilidad de cama y se repite actividad (11.c.i).
      - Si hay disponibilidad de cama, acepta referencia, brinda indicaciones al Personal de Salud Consultante y registra en el sistema. Se realiza el procedimiento de "Atención de Referencia de Paciente al INSN-SB"
12. **El Coordinador de Telesalud**, registra en base de datos, escanea y envía formato de Atención Telesalud al Centro Consultante.
13. **FIN.**

#### ENTRADAS

| NOMBRE         | FUENTE             | FRECUENCIA | TIPO   |
|----------------|--------------------|------------|--------|
| Informe Médico | Centro Consultante | Variable   | Manual |

#### SALIDAS

| NOMBRE                        | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Formato de Atención Telesalud | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |



El presente documento es una copia de "COPIA DE TU ORIGINAL" que he tenido en cuenta.

DORIS VILAGEOS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/C

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR. 2017...

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San Borja**DEFINICIONES :**

- **Telejunta médica:** Caso particular de Teleconsulta cuando el servicio no tiene relación unidireccional y/o jerárquica entre el proveedor del servicio y el beneficiario, sino que comparten recursos de información y conocimientos para la toma conjunta de decisiones. Suele utilizarse en casos de diagnóstico compartido entre médicos de un mismo nivel.
- **Consentimiento Informado:** Es la conformidad expresa del padre/madre o de su representante legal cuando el paciente está imposibilitado, con respecto a una atención médica, quirúrgica o algún otro procedimiento, en forma libre, voluntaria y consciente, después que el médico u otro profesional de salud competente le ha informado de la naturaleza de la atención, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos colaterales y efectos adversos, así como los beneficios, lo cual debe ser registrado y firmado en un documento, por el paciente o su representante legal y el profesional responsable. Se exceptúa de consentimiento informado en caso de situación de emergencia, según Ley General de salud, artículos 4º y 40º.
- **Informe médico Clínico:** Aquel documento expedido con la finalidad clínica o terapéutica, vinculada a la recuperación del paciente. En estos documentos por lo general no se emiten juicios de valor respecto de los hallazgos de salud encontrados en el paciente.
- **Personal de Salud Consultante:** Personal de salud que se ubica en un Centro Consultante, quien solicita apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, a uno o más centros consultores, a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

**REGISTROS :**

- Registro de número de solicitudes atendidas por Telesalud en el **INSN-SB** como Centro Consultor.

**ANEXOS :**

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Atención de Telesalud.
  - Formato de Consentimiento Informado.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DEL ORIGINAL", que he tenido a la vista

.....  
DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
N° Reg.: 587 Fecha: 08. MAR. 2017..

"Solo para uso de la Institución"

Este documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

Nº Reg.: 503 Fecha: 08 MAR. 2017



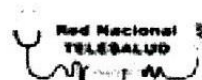
PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



TELESALUD - UOTD - NSA-SB

FORMATO DE ATENCIÓN: TELESALUD N°

2017

|                                   |                  |                         |                              |                |
|-----------------------------------|------------------|-------------------------|------------------------------|----------------|
| TIPO DE ATENCIÓN                  | Teleconsulta ( ) | Teleatención médica ( ) | Teleatención enfermería ( )  | Otro ( )       |
| SOLICITA                          | Referencia ( )   | Asesoría Técnica ( )    | PROGRAMACIÓN Programa ( )    | A. Inicial ( ) |
| FECHA                             | HORA CITADA      | HORA INICIO             | HORA TERMINA                 |                |
| NOMBRE DEL PACIENTE               |                  |                         |                              |                |
| EDAD                              |                  |                         |                              |                |
| PERO                              |                  |                         |                              |                |
| DNI                               |                  |                         |                              |                |
| DISTRITO                          |                  | PROVINCIA               | DEPARTAMENTO                 |                |
| INSTITUCIÓN CONSULTANTE           |                  |                         |                              |                |
| NOMBRE DE PROFESIONAL CONSULTANTE |                  |                         | ESPECIALIDAD DEL CONSULTANTE |                |
| NOMBRE ESPECIALISTA CONSULTOR     |                  |                         | ESPECIALIDAD DEL CONSULTOR   |                |
| <b>HALLAZGOS/COMENTARIOS:</b>     |                  |                         |                              |                |
|                                   |                  |                         |                              |                |
| <b>N°</b>                         | <b>CIE 10</b>    | <b>DIAGNÓSTICOS</b>     |                              |                |
| 1                                 |                  |                         |                              |                |
| 2                                 |                  |                         |                              |                |
| 3                                 |                  |                         |                              |                |
| 4                                 |                  |                         |                              |                |
| 5                                 |                  |                         |                              |                |
| <b>PLAN:</b>                      |                  |                         |                              |                |
|                                   |                  |                         |                              |                |



**CONCLUSIÓN:**

- ☐ REFERENCIA ACEPTADA  
☐ REFERENCIA CONDICIONADA  
☐ MANEJO CONJUNTO

Firma y sello de profesional  
"Teleconsulta"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

*[Signature]*

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROCEDIMIENTO DE TELECONSULTA**

[Ley General de Salud N° 26842, RD N° - INSNB-DG-2017]

Yo ..... de ..... años de edad, con domicilio en ..... identificado con DNI N° ..... padre/madre/representante legal del menor con DNI N° ..... e Historia Clínica N° ..... declaro haber sido informado(a) que la Teleconsulta que están proponiéndome, consiste en realizar una o varias sesiones de videoconferencia entre el profesional de salud de este Centro Consultante con el/los médico(s) especialista(s) del INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO-SAN BORJA quien(es) podrán emitir opinión sobre el estado de salud del menor. También se me ha informado sobre los riesgos, complicaciones, ventajas y beneficios del procedimiento de Teleconsulta; así como de la confidencialidad de mis datos personales, los del menor que represento y del episodio asistencial que cursa. He realizado las preguntas que considero oportunas, todas las cuales han sido absueltas y con respuestas que considero suficientes y aceptables. Por tanto, consciente de mis derechos y en forma voluntaria, en cumplimiento de la normativa legal vigente: **SI ( ) NO ( )** doy mi consentimiento para que el problema de salud del menor al que represento sea abordado a través de una Teleconsulta y para que el persona de salud consultante comparta con el Tele-especialista la información contenida en su Historia Clínica, incluyendo de ser el caso, tomas fotográficas, de video o audio. Esta información podrá ser compartida en mi presencia o ausencia.

SI consiento que sea grabado: Video ( ) Audio ( ) Toma fotográfica ( )

NO consiento que sea grabada: Video ( ) Audio ( ) Toma fotográfica ( )

|                                                                           |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <p>.....<br/>Firma y sello del profesional de salud<br/>Cufi N° .....</p> | <p>.....<br/>Firma y sello del profesional de salud<br/>Cufi N° .....</p> |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

..... de ..... 20.....

**REVOCATORIA/ DESAUTORIZACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

Yo ..... de ..... años de edad, con domicilio en ..... identificado con DNI N° ..... padre/madre/representante legal del menor con DNI N° ..... e Historia Clínica N° ..... NO AUTORIZO EL PROCEDIMIENTO DE TELECONSULTA.



|                                                                           |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <p>.....<br/>Firma y sello del profesional de salud<br/>Cufi N° .....</p> | <p>.....<br/>Firma y sello del profesional de salud<br/>Cufi N° .....</p> |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

..... de ..... 20.....

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

**DORIS MULLACROS ROMERO SANTILLAN**  
FED. SANITARIA N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg: **583** Fecha: **08 MAR 2017**

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Tele-Emergencia como Centro Consultor.

FECHA:

CÓDIGO:

**PROPÓSITO:** Brindar atención especializada de emergencia en tiempo real al paciente pediátrico del Centro consultante Público o Privado a través del uso de Tecnologías de información y comunicación (TIC).

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

## ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                                                  | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de Tele-Emergencias ejecutadas como Centro Consultor/Número de Tele-Emergencias solicitadas como Centro Consultor   | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |
| Número de Tele-Emergencias ejecutadas como Centro Consultor/Número Total de atenciones por Telesalud como Centro Consultor | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

## NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".

MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

## INICIO

1. **El Centro Consultante:**
  - a) Solicita consentimiento informado al Tutor Legal del Paciente para realizar Tele-Emergencia y adjunta documento.
  - b) Realiza llamada solicitando atención por Telesalud al Médico de Emergencia del **INSN-SB**.
2. **El Médico de Emergencia** recibe llamada, solicita identificación y condiciones del paciente y registra en el Formato de Atención: Telesalud.
3. **El Centro Consultante** brinda información del paciente.
4. **El Médico de Emergencia :**
  - a) Realiza evaluación inicial del paciente y brinda indicaciones de manejo inicial que son registradas en el Formato de Atención: Telesalud.
  - b) Verifica si es Emergencia o Urgencia?
    - i. Si es urgencia, se realiza procedimiento de Teleconsulta/Telejunta Médica como Centro Consultor.
    - ii. Si es emergencia, contacta a Médico Especialista, deriva Telellamada y registra atención inicial.
5. **El Médico Especialista:**
  - a) Evalúa caso clínico.
  - b) ¿Amerita referencia?:
    - i. Si no amerita referencia, brinda sugerencias al Personal de Salud Consultante, registra atención.
    - ii. Si amerita referencia, corrobora si existe disponibilidad de cama:
      - o Si no hay disponibilidad de cama, indica la no disponibilidad de la misma y realiza la actividad 5.b.i.
      - o Si hay disponibilidad de cama, acepta referencia, brinda indicaciones al Personal de Salud Consultante y registra en Formato de Atención: Telesalud. Se realiza el procedimiento "Atención de Referencia de Paciente al INSN-SB"
6. **El Coordinador de Telesalud** registra en base de datos, escanea y envía formato de Atención Telesalud al Centro Consultante. Se realiza el procedimiento de Monitoreo del Paciente Atendido por Telesalud como Centro Consultor.
7. **FIN.**

## ENTRADAS

| NOMBRE                   | FUENTE             | FRECUENCIA | TIPO   |
|--------------------------|--------------------|------------|--------|
| Consentimiento Informado | Centro Consultante | Variable   | Manual |

## SALIDAS

| NOMBRE                         | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|--------------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Formato de Atención: Telesalud | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

## DEFINICIONES :

• **Consentimiento Informado:** Es la conformidad expresa del padre/madre o de su representante legal, cuando el paciente está imposibilitado, con respecto a una atención médica, quirúrgica o algún otro procedimiento, en forma libre, voluntaria y consciente, después que el médico u otro



DORIS MÚLAGROS ROMERO SANTILLAN

FIDATARIO D.N. 125/2015/INSN-SB/1  
N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR. 2017



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



profesional de salud competente le ha informado de la naturaleza de la atención, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos colaterales y efectos adversos, así como los beneficios, lo cual debe ser registrado y firmado en un documento, por el paciente o su representante legal y el profesional responsable. Se exceptúa de consentimiento informado en caso de situación de emergencia, según Ley General de salud, artículos 4° y 40°.

- **Personal de Salud Consultante:** Personal de salud que se ubica en un Centro Consultante, quién solicita apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, a uno o más centros consultores, a través del uso de tecnologías de información y comunicación.
- **Referencia:** Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales identifican signos de peligro de alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.
- **Urgencia:** Son todas aquellas situaciones en las que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una pronta intervención médica.
- **Emergencia médica y/o quirúrgica:** Se entiende por emergencia médica y/o quirúrgica toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente.

#### REGISTROS :

- Registro de número de Tele-Emergencia atendidas por el **INSN-SB** como Centro Consultor.

#### ANEXOS :

1. Flujograma.
2. Anexos:
  - Formato de Consentimiento Informado.
  - Formato de Atención Telesalud.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.O. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR 2017...

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio de Salud



# TELE-EMERGENCIA COMO CENTRO CONSULTOR

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

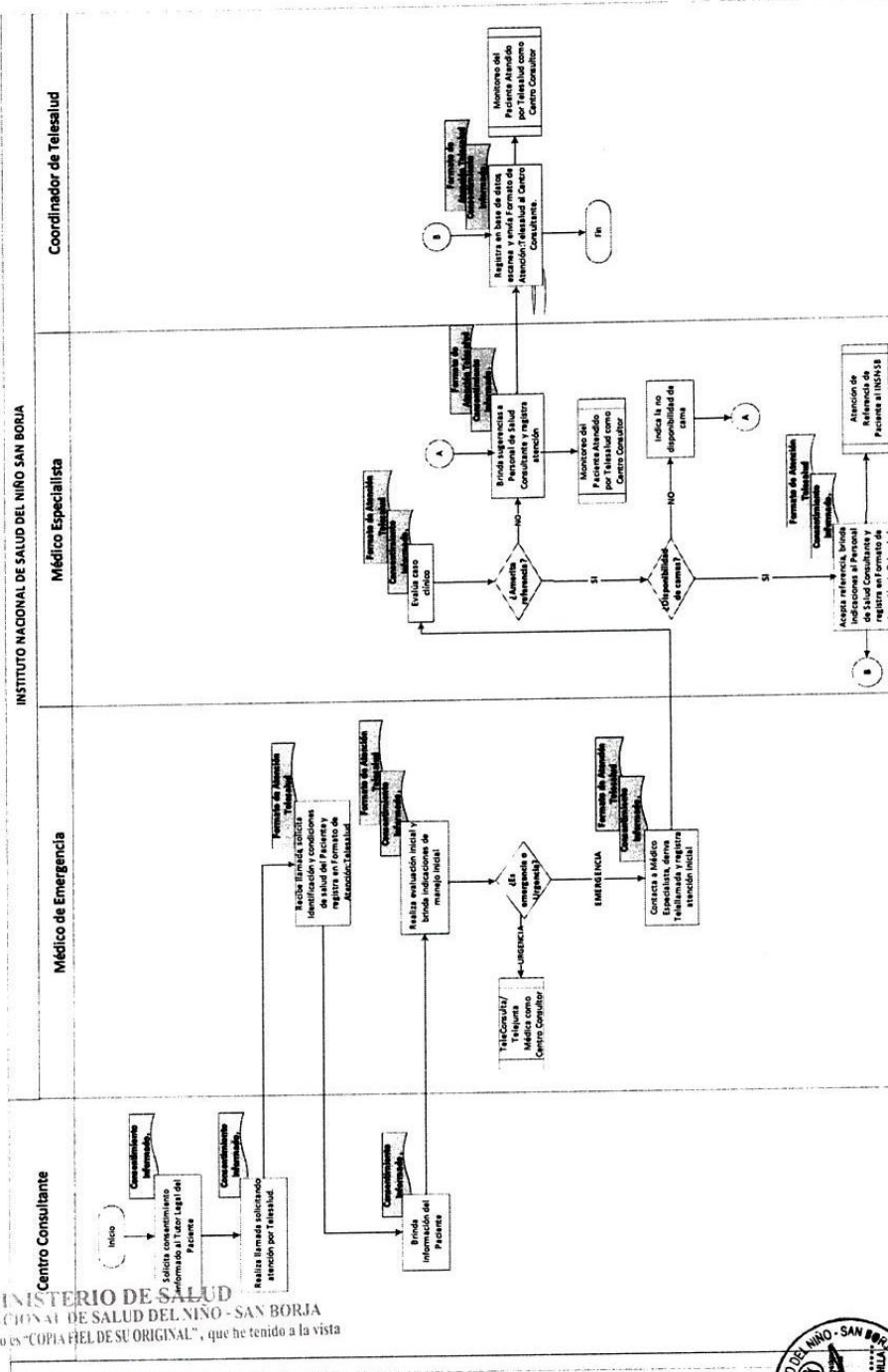
Este documento es "COPIA DEL SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FED. ARI. C.D. N° 125/2015/INSN-SB/1

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR 2017.

"Solo para uso de la Institución"





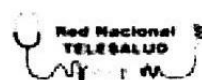
PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



TELESALUD - UOITO - MBN-SB

FORMATO DE ATENCION: TELESALUD N°

2017

|                                   |              |                    |                              |             |
|-----------------------------------|--------------|--------------------|------------------------------|-------------|
| TIPO DE ATENCION                  | Teleconsulta | Teleatención       | Telemedicina                 | Otro        |
| SOLICITA                          | Referencia   | Asistencia Técnica | PROGRAMACIÓN                 | Programa de |
| FECHA                             | HORA CITADA  | HORA INICIO        | HORA TERMINO                 |             |
| NOMBRE DEL PACIENTE               |              |                    |                              |             |
| EDAD                              |              |                    |                              |             |
| PESO                              |              |                    |                              |             |
| DNI                               |              |                    |                              |             |
| DISTRITO                          | PROVINCIA    |                    | DEPARTAMENTO                 |             |
| INSTITUCION CONSULTANTE           |              |                    |                              |             |
| NOMBRE DE PROFESIONAL CONSULTANTE |              |                    | ESPECIALIDAD DEL CONSULTANTE |             |
| NOMBRE ESPECIALISTA CONSULTOR     |              |                    | ESPECIALIDAD DEL CONSULTOR   |             |
| <b>HALAZGOS/COMENTARIOS:</b>      |              |                    |                              |             |
|                                   |              |                    |                              |             |
| N°                                | CIE 10       | DIAGNÓSTICOS       |                              |             |
| 1                                 |              |                    |                              |             |
| 2                                 |              |                    |                              |             |
| 3                                 |              |                    |                              |             |
| 4                                 |              |                    |                              |             |
| 5                                 |              |                    |                              |             |
| <b>PLAN:</b>                      |              |                    |                              |             |
|                                   |              |                    |                              |             |



**CONCLUSIÓN:**

- ☐ REFERENCIA ACEPTADA
- ☐ REFERENCIA CONDICIONADA
- ☐ MANEJO CONJUNTO

Firma y sello de profesional

"MACROFOTO"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

**DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN**  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSS-SB/T  
N° Reg: 563 Fecha: 08-MAR-2017  
"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

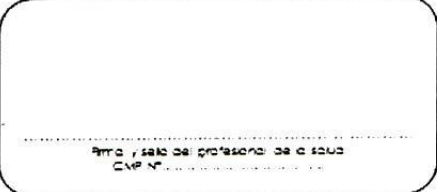
Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San Borja**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROCEDIMIENTO DE TELECONSULTA**

(Ley General de Salud N° 26842, RD N° - INSN35-DG-2017)

Yo..... de..... años de edad, con domicilio en..... identificado con DNI N°..... padre/madre/representante legal del menor, con DNI N°..... e Historia Clínica N°..... declaro haber sido informado(a) que a Teleconsulta que están proponiéndome, consiste en realizar una o varias sesiones de videoconferencia entre el profesional de salud de este Centro Consultante con el/los médico(s) especialista(s) del INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO-SAN BORJA quien(es) podrán emitir opinión sobre el estado de salud del menor. También se me ha informado sobre los riesgos, complicaciones, ventajas y beneficios del procedimiento de Teleconsulta; así como de la confidencialidad de mis datos personales, los del menor que representa y del episodio asistencial que cursa. He realizado las preguntas que considero oportunas, todas las cuales han sido absueltas y con respuestas que considero suficientes y aceptables. Por tanto, consciente de mis derechos y en forma voluntaria, en cumplimiento de la normativa legal vigente: SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para que el problema de salud del menor al que represento sea abordado a través de una Teleconsulta y para que el personal de salud consultante comparta con el Tele-especialista la información contenida en su Historia Clínica, incluyendo de ser el caso, tomas fotográficas, de video o audio. Esta información podrá ser compartida en mi presencia o ausencia.

SI consiento que sea grabado: Video ( ) Audio ( ) Toma fotográfica ( )

NO consiento que sea grabada: Video ( ) Audio ( ) Toma fotográfica ( )

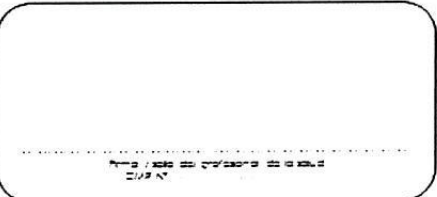
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Firma a vuelo de pluma padre/madre/representante legal<br>DNI N°..... | <br>Firma y sello del profesional de la salud<br>CUP N°..... |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

..... de..... 20.....

**REVOCATORIA/ DESAUTORIZACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

Yo..... de..... años de edad, con domicilio en..... identificado con DNI N°..... padre/madre/representante legal del menor, con DNI N°..... e Historia Clínica N°..... NO AUTORIZO EL PROCEDIMIENTO DE TELECONSULTA.



|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Firma a vuelo de pluma padre/madre/representante legal<br>DNI N°..... | <br>Firma y sello del profesional de la salud<br>CUP N°..... |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

..... de..... 20.....

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

  
DORIS MILACROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO LEGAL N° 125/2015/INSN-SBT

N° Reg. 563 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San Borja

## FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Monitoreo del Paciente Atendido por Telesalud como Centro Consultor.

FECHA:

CÓDIGO:

**PROPÓSITO:** Realizar seguimiento al paciente pediátrico atendido por Telesalud en el **INSN-SB**.

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

## ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                  | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de pacientes monitoreados por Telesalud/Número de pacientes atendidos por Telesalud | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

## NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del **INSN-SB**.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

## INICIO

## 1. El Coordinador de Telesalud:

- Realiza seguimiento de pacientes atendidos por Telesalud.
- Solicita información de evolución del paciente al centro de salud donde recibe atención, asimismo registra información en documento "Hoja de Monitoreo".
- Corroborar si paciente es referido al **INSN-SB**:
  - Si es referido:
    - Verifica ejecución de la referencia y área del **INSN-SB** donde recibe atención.
    - Ubica al responsable del paciente según área de atención, solicita información al Área Hospitalaria y/o Consultorios Externos sobre evolución del paciente y plan a seguir, lo cual queda registrado en base datos y hoja de monitoreo.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## ii. Si no es referido:

- a) El Centro Consultante, recibe solicitud de información respecto a evolución del paciente.
  - b) Corroborar si necesita nueva Teleconsulta:
    - i. Si amerita nueva Teleconsulta, se realiza procedimiento de Teleconsulta/Telejunta Médica como Centro Consultor.
    - ii. Si no amerita Teleconsulta, comunica evolución del paciente al Coordinador de Telesalud del INSN-SB.
2. El Área Hospitalaria y/o Consultorios Externos recibe solicitud sobre evolución del paciente y envía la misma al Coordinador de Telesalud.
3. El Coordinador de Telesalud:
- a) Recibe y registra información del seguimiento de la evolución del paciente.
  - b) Corroborar si el paciente fue dado de alta administrativa:
    - i. Si no es dado de alta administrativa, se dirige a la actividad 1b.
    - ii. Si es dado de alta administrativa, registra alta y diagnóstico definitivo en base de datos.
4. FIN.

## ENTRADAS

| NOMBRE            | FUENTE                   | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------|--------------------------|------------|--------|
| Hoja de Monitoreo | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

## SALIDAS

| NOMBRE            | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------|--------------------------|------------|--------|
| Hoja de Monitoreo | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

## DEFINICIONES:

- **Referencia:** Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutoria y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales identifican signos de peligro de alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para ser atendidos.
- **Paciente referido:** Paciente que mediante el proceso administrativo de referencia fue trasladado al Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, donde es atendido.
- **Alta Administrativa:** Es el término de un episodio atendido en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (por curación, fallecimiento, referencia a otro centro o retiro voluntario).

## REGISTROS :

Registro de Monitoreo de paciente atendido por parte del INSN-SB.

## ANEXOS :

1. Flujograma

2. Anexos:

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS VELAZQUEZ ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO N.º 125/2015/INSN-SB/T

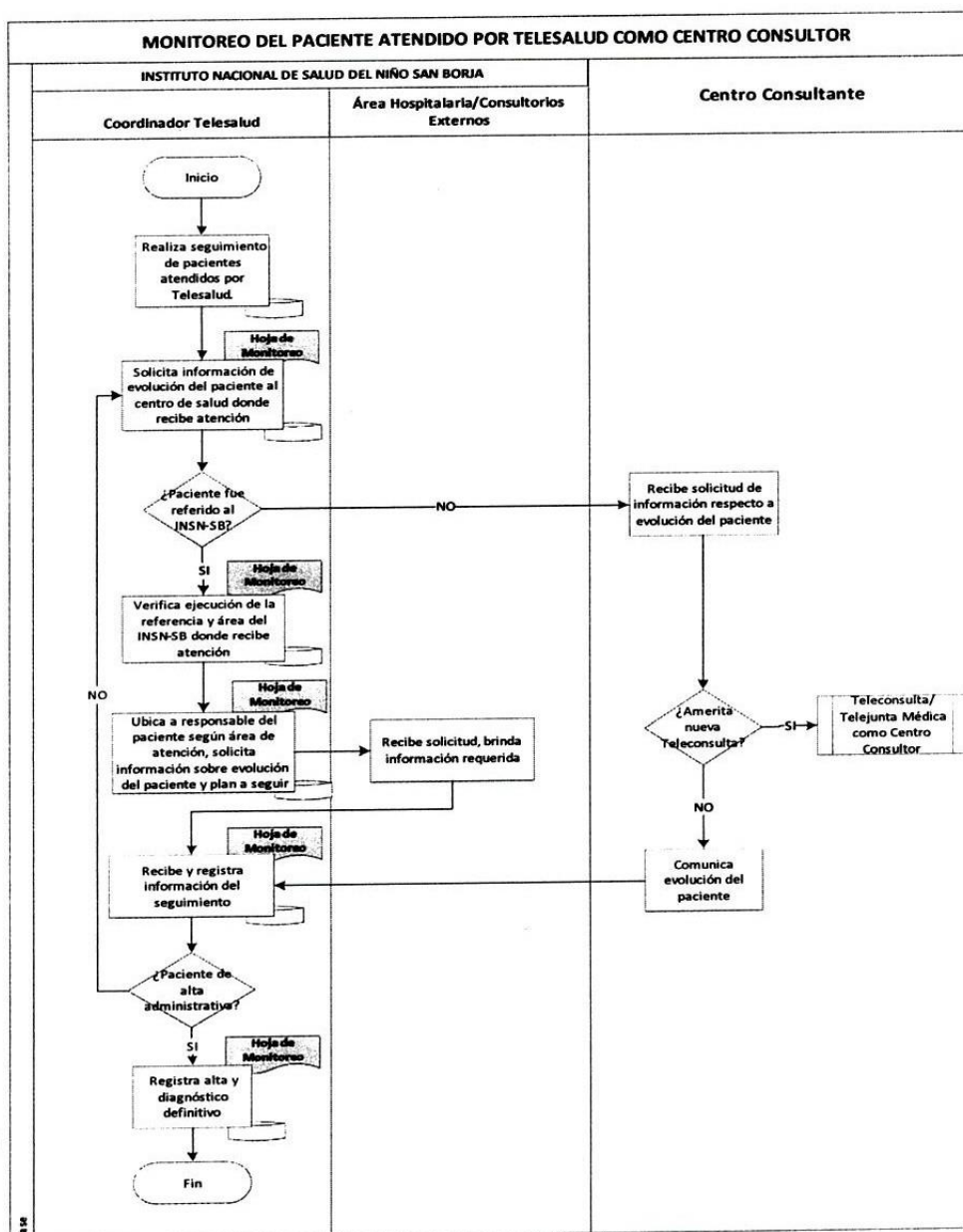
Nº Reg. 583 Fecha: 08.11.2017.

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

**DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN**  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Telecapacitación como Centro Consultor.

FECHA:

CÓDIGO:

**PROPÓSITO:** Brindar capacitación continua especializada al personal de salud que trabaja en zonas rurales y dispersas desarrollando contenidos de acuerdo al nivel profesional y de atención en salud mediante el uso de tecnologías de información.

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

## ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                                                     | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de Telecapacitaciones ejecutadas como Centro Consultor/ Número de Telecapacitaciones solicitadas como Centro Consultor | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

## NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

## INICIO

1. **La Institución/Centro Consultante** solicita tema de Telecapacitación según necesidad del público objetivo.
2. **El Coordinador de Telesalud** recibe solicitud de Telecapacitación y remite a la Unidad correspondiente.
3. **El Director de la Unidad** recibe solicitud de Telecapacitación y deriva a Jefe de Sub Unidad.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 383 Fecha: 09.11.2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



4. El Jefe de la Sub Unidad revisa solicitud de Telecapacitación y asigna Tele-Especialista.
5. El Tele-Especialista recibe y acepta invitación.
6. El Director de la Unidad confirma asistencia de Tele-Especialista.
7. El Coordinador de Telesalud:
  - a) Envía confirmación de Telecapacitación, programa sesión y registra en base de datos.
  - b) ¿Es dirigida a la Red Nacional de Telesalud?
    - i. Si es dirigida a la Red Nacional de Telesalud el **Nodo de Telesalud** recibe programación de Telecapacitación, invita a los centros de la Red Nacional de Telesalud a participar de la Telecapacitación.
    - ii. Si no es dirigida a la Red Nacional de Telesalud la Institución/Centro Consultante recibe confirmación de Telecapacitación.
8. El **Nodo de Telesalud**:
  - a) Recibe programación de Telecapacitación.
  - b) Invita a los Centros de la Red Nacional de Telesalud a participar en Telecapacitación.
9. El Coordinador de Telesalud verifica conectividad y presenta al Tele-Especialista
10. El Tele-Especialista lidera la ponencia dirigida a la Red Nacional de Telesalud, en la cual participan el Coordinador de Telesalud y los Centros pertenecientes a la Red Nacional.
11. El Tele-Especialista lidera la ponencia dirigida a Institución/Centro Consultante, en la cual participan el Coordinador de Telesalud y la Institución /Centro Consultante y se dirige al punto 12.
12. El Coordinador de Telesalud registra asistencia de la actividad.
13. FIN.

#### ENTRADAS

| NOMBRE                        | FUENTE                            | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------------------|-----------------------------------|------------|--------|
| Solicitud de Telecapacitación | La Institución/Centro Consultante | Variable   | Manual |

#### SALIDAS

| NOMBRE                 | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Registro de asistencia | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

#### DEFINICIONES:

- **Nodo de Telesalud:** Oficina de Articulación de la Red Nacional de Telesalud. Incluye a las Instituciones de Salud que cuentan con el sistema de Telesalud.
- **Tele-Especialista:** Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud, que se ubica en un Centro Consultor brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por uno o más Centros Consultantes, a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

#### REGISTROS :

- Registro de Telecapacitaciones del **INSN-SB** como Centro Consultor.

#### ANEXOS :

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Solicitud de Telecapacitación.
  - Formato de Plan de Telecapacitación.
  - Formato de Registro de Asistencia.



MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS VILAGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO R.U.N.° 125/2018 MAR 2017

N° Reg.: 583 Fecha: .....

"Solo para uso de la Institución"



Ministerio de Salud



MINISTERIO DE SALUD

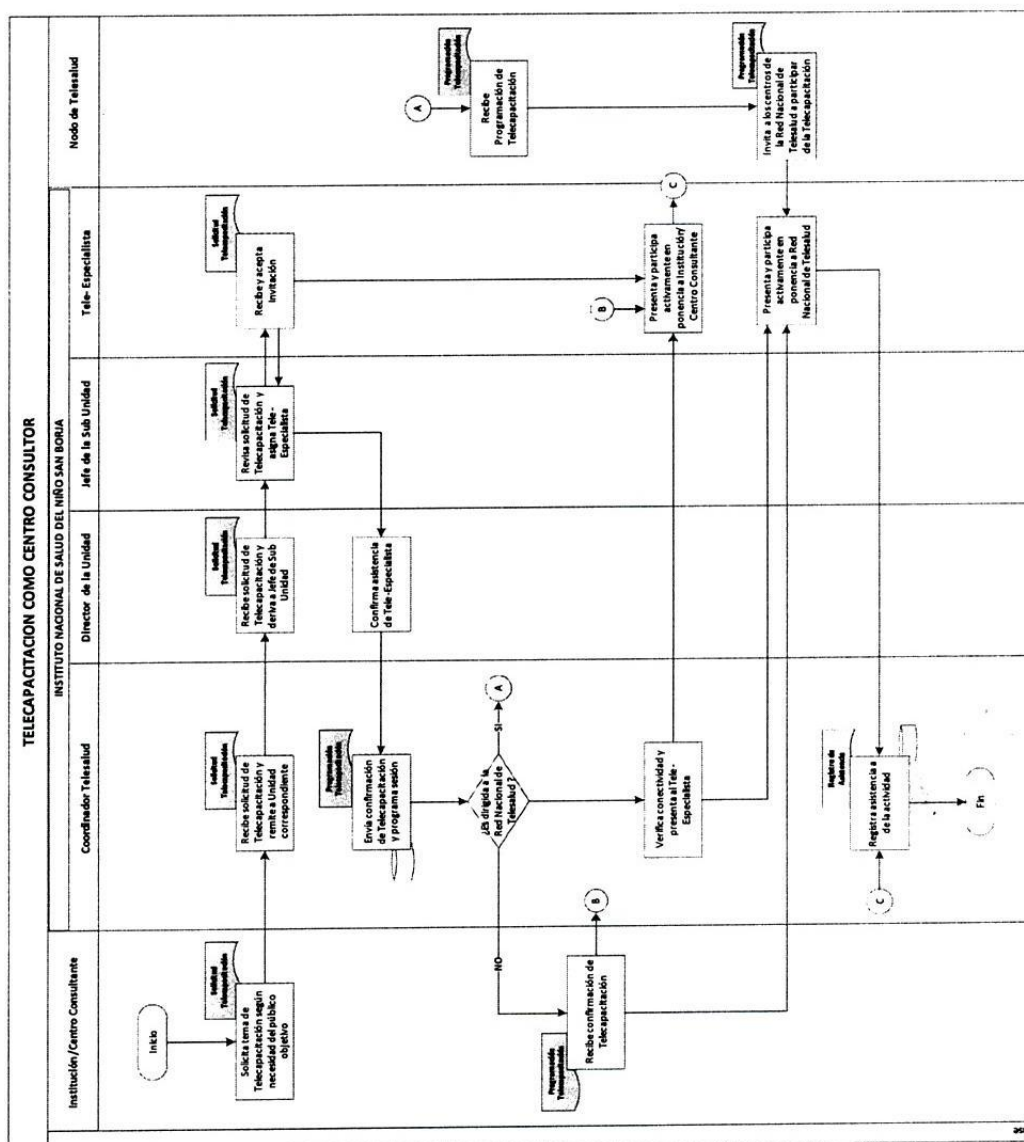
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSS-SB/T

N° Reg.: 563 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San BorjaRed Nacional  
TELESALUD

TELESALUD – UDITD – INSN-38  
Solicitud de Telecapacitación

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Institución Solicitante      |  |
| Tema                         |  |
| Público Objetivo a Capacitar |  |
| Fecha y Horas Tentativa      |  |
| Tiempo estimado de duración  |  |
| Datos de Contacto            |  |



Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del Solicitante

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

EDATARIO R.D. N° 125/2015 INSN-SB

N° Reg. 563 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio de Salud



Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



PERÚ

Ministerio de Salud



Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



insni



insni



Red Nacional TELESALUD insni



DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 583      Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"

TELESALUD - UDITD - INSN-SB

PROGRAMACIÓN DE TELECAPACITACIONES

MES - AÑO

| FECHA      | TEMA                  | PARTICIPANTES<br>INSN-SB      | HORA             | DIRIGIDO A       | EJE DE<br>CAPACITACION                                                                |
|------------|-----------------------|-------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| XX/XX/XXXX | Título de la ponencia | Ponente<br>Especialidad/Cargo | Hora<br>acordada | Público objetivo | Actividades de<br>capacitación médico<br>quirúrgica/enfermería/otros<br>profesionales |
|            |                       |                               |                  |                  |                                                                                       |



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS M. AGRO  
FEDATARIO R.L.  
N° Reg: 588  
Lugar: Tarma  
Firma: [Firma]

MERO SANTILLAN  
25/2015/INSN-SB/T  
Fecha: 08 MAR 2017  
la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud  
Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja

Red Nacional  
TELESALUD

Evento:

| LISTADO DE PARTICIPANTES |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
|--------------------------|--------|-------|--------------------|--------|----------|--------|--------|--------------------|--------|----------|--------|
| N°                       | Nombre | Cargo | Unidad/Institución | Código | Apellido | Nombre | Código | Unidad/Institución | Código | Apellido | Nombre |
| 1                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 2                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 3                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 4                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 5                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 6                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 7                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 8                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 9                        |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 10                       |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 11                       |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 12                       |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 13                       |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |
| 14                       |        |       |                    |        |          |        |        |                    |        |          |        |





PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



### FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Tele Información, Educación y Comunicación (IEC) como Centro Consultor.

**FECHA:**

**CÓDIGO:**

**PROPÓSITO:** Brindar información, educación y comunicación dirigida a la población en general y por grupos de riesgo en el marco de la atención integral de salud.

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

### ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                                 | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de Tele-IEC ejecutadas como Centro Consultor/ Número de Tele-IEC solicitadas como Centro Consultor | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

### NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### INICIO

1. El Coordinador de Telesalud solicita temas de salud dirigidos a la población mediante documento solicitud de Tele-IEC.
  2. El Director de la Unidad recibe solicitud y deriva a Jefe de la Sub Unidad correspondiente.
  3. El Jefe de la Sub Unidad recibe solicitud y deriva a Tele-especialista correspondiente.
  4. El Tele-Especialista recibe solicitud, determina estrategias y envía propuesta de Tele-IEC.
  5. El Jefe de la Sub Unidad otorga V°B° de la propuesta de Tele IEC y envía a Director de la Unidad.
  6. El Director de la Unidad firma propuesta de Tele-IEC y envía a Coordinador de Telesalud.
  7. El Coordinador de Telesalud recibe, consolida y envía programación de Tele-IEC al Director de Instituto Especializado.
  8. El Director de Instituto Especializado:
    - a) Recibe programación de Tele-IEC.
    - b) ¿Realiza observaciones a la programación de Tele-IEC?
- i. Si realiza observaciones, éstas son enviadas al coordinador de Telesalud.



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DEL ORIGINAL", que he tenido a la vista

*[Firma]*

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

ii. Si no realiza observaciones, se dirige al punto 17.

9. El **Coordinador de Telesalud** deriva observaciones a las Unidades que correspondan.
10. El **Director de la Unidad** recibe observaciones y deriva a Jefe de la Sub Unidad que corresponda.
11. El **Jefe de la Sub Unidad** recibe observaciones y deriva a Tele-especialista según corresponda.
12. El **Tele-Especialista** recibe y levanta observaciones encontradas.
13. El **Jefe de la Sub Unidad** otorga V°B° de la propuesta de Tele-IEC y envía a Director de la Unidad.
14. El **Director de la Unidad** firma propuesta de Tele-IEC y envía a Coordinador de Telesalud.
15. El **Coordinador de Telesalud** recibe, consolida y envía nuevamente programación de Tele-IEC al Director de Instituto Especializado
16. El **Director de Instituto Especializado** recibe y aprueba programación de Tele-IEC.
17. El **Coordinador de Telesalud** publica Tele-IEC en la Web de Telesalud anexada a la página Web Institucional.
18. **FIN.**

#### ENTRADAS

| NOMBRE                | FUENTE                   | FRECUENCIA | TIPO   |
|-----------------------|--------------------------|------------|--------|
| Solicitud de Tele-IEC | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

#### SALIDAS

| NOMBRE                                         | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|------------------------------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Publicación de Tele-IEC en la web de Telesalud | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

#### DEFINICIONES:

- **Tele Información, Educación y Comunicación (IEC):** Programas de educación en salud a distancia dirigidos a la población en general por etapas de vida (niño, adolescente, adulto, adulto mayor) y a la población por grupos de riesgo en el marco de la atención integral de salud. Los contenidos de estos programas se orientan a las necesidades de los pobladores de la localidad destino del programa.
- **Tele-especialista:** Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud, que se ubica en un Centro Consultor brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por uno o más Centros Consultantes, a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

#### REGISTROS :

- Registro de Tele- IEC del **INSN-SB** como Centro Consultor.

#### ANEXOS :

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Solicitud de Tele-IEC.
  - Formato Programación de Tele-IEC.



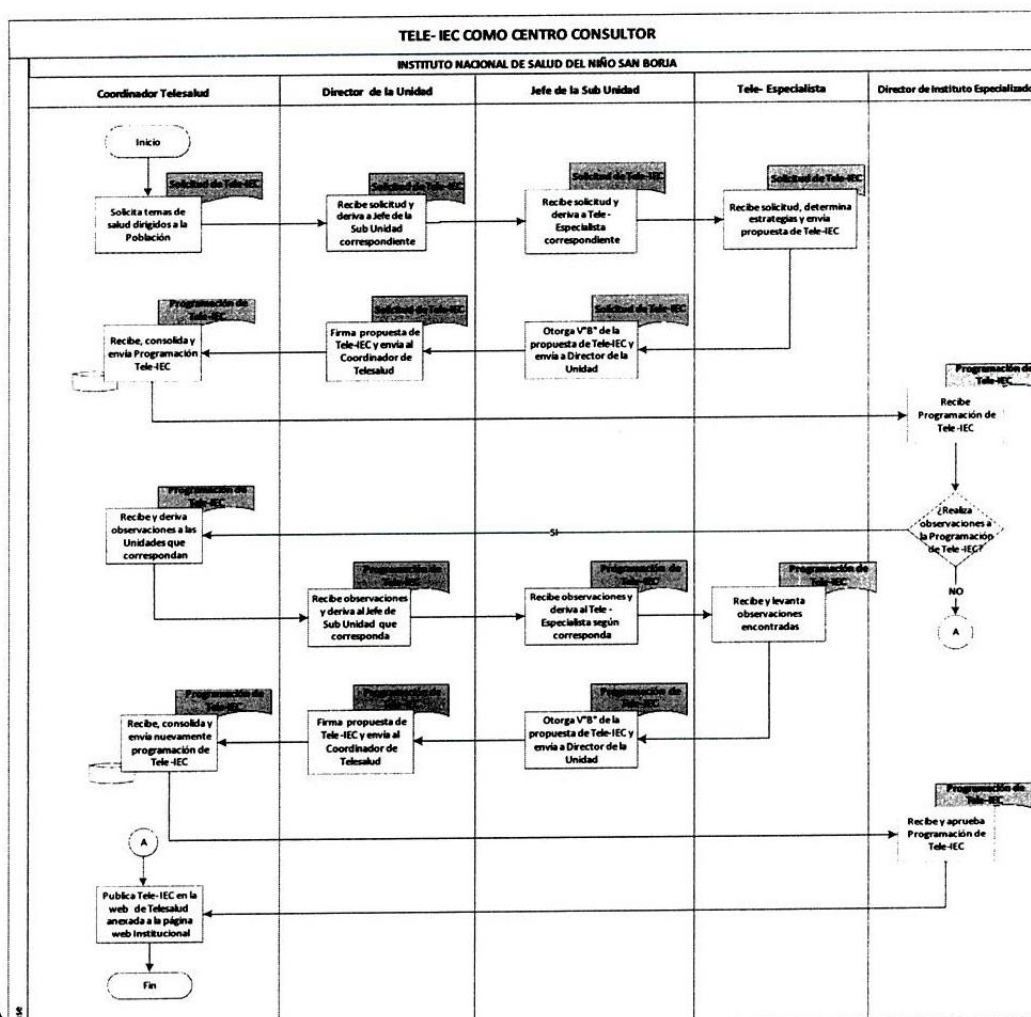
MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 1252015/INSN-SB  
N° Reg. 563 Fecha 08 MAR 2017  
"Solo para uso de la Institución"



**PERÚ** | **Ministerio de Salud**

**Instituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja**



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

37

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

Nº Reg.: ..... Fedatario: R.D. Nº 125/2015/INSN-SB/T  
Nº Reg.: ..... Fedatario: R.D. Nº 125/2015/INSN-SB/T

Nº Reg.: 583 Feenat: 0.8 MAR. 2017...

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San Borja

PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaInstituto  
Nacional de Salud  
del Niño - San Borja

TELESALUD - UDITO - INSN-88

Solicitud de Tele-IEC\*

|                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Servicio solicitante                                                                  |  |
| Sub unidad responsable                                                                |  |
| Nombre del responsable de presentar Tele-IEC                                          |  |
| Tema                                                                                  |  |
| Público Objetivo                                                                      |  |
| Tiempo estimado de duración<br><small>(indique minutos)</small>                       |  |
| Propuesta de Tele-IEC (indicar estrategias a utilizar para difusión en web Telesalud) |  |
| Observaciones                                                                         |  |



\*Tele-IEC= Información, Educación y Comunicación. Programas de educación en salud a distancia dirigidos a la población en general por etapas de vida (niño, adolescente, adulto, adulto mayor) y a la población por grupos de riesgo en el marco de la atención integral de salud. Los contenidos de estos programas se orientan a las necesidades de los pobladores de la localidad destino del programa.

Aprobado por:  
(Firma y sello)

Fecha de Solicitud \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Jefe del Servicio

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Sub Unidad

\_\_\_\_\_  
Director de la Unidad

\_\_\_\_\_  
Director General

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO R.D. N° 125/2005 MAR 27/17

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"



PROGRAMACIÓN DE TELE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

TELESALUD - UDITD - INSN-SB

Mes - Año

| Fecha de Solicitud | Tema de Tele-IEC | Unidad | Sub Unidad | Servicio | Nombre del responsable | Estrategia* | Fecha de Entrega | Fecha de publicación en web |
|--------------------|------------------|--------|------------|----------|------------------------|-------------|------------------|-----------------------------|
|                    |                  |        |            |          |                        |             |                  |                             |
|                    |                  |        |            |          |                        |             |                  |                             |
|                    |                  |        |            |          |                        |             |                  |                             |

\*Estrategia: video, trípticos, diapositivas, otros audiovisuales

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

  
DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017  
"Solo para uso de la institución"



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS  
FEDATARIO R. Y. C.

Nº Reg.: 563

"Solo para uso de la Institución"



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



### FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Telegestión como Centro Consultor.

**FECHA:**

**CÓDIGO:**

**PROPÓSITO:** Favorecer la gestión de los servicios de salud utilizando las tecnologías de información.

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

### ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                                                                  | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de sesiones de Telegestión como Centro Consultor.                                                                                   | Número           | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |
| Número de sesiones de Telegestión ejecutadas como Centro Consultor/<br>Número de sesiones de Telegestión solicitadas como Centro Consultor | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

### NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSAN-SB.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### INICIO

1. **Institución/Centro Consultante** solicita reunión de Telegestión formalmente mediante documento de "Solicitud de Reunión de Telegestión".
2. **El Coordinador de Telesalud** recibe solicitud para coordinar reunión de Telegestión.
3. **El Equipo Multidisciplinario** recibe solicitud, invita asistentes y envía confirmación.
4. **El Coordinador de Telesalud:**
  - a) Recibe, programa reunión y envía confirmación que queda registrada en base de datos.
  - b) Verifica conectividad y presenta asistentes a la reunión.
5. **Institución/Centro Consultante** recibe confirmación.





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

6. **El Equipo Multidisciplinario** lidera la participación de la reunión de Telegestión en la cual participan el Coordinador de Telesalud y la Institución/Centro Consultante.
7. **El Coordinador de Telesalud** registra actividad y asistencia a sesión de Telegestión.
- FIN.**

**ENTRADAS**

| NOMBRE                              | FUENTE                         | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------|--------|
| Solicitud de Reunión de Telegestión | Institución/Centro Consultante | Variable   | Manual |

**SALIDAS**

| NOMBRE                 | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Registro de asistencia | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

**DEFINICIONES:**

**Equipo Multidisciplinario:** Comprende al personal directivo, administrativo y asistencial que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja.

**REGISTROS :**

- Registro de número de sesiones de Telegestión por el **INSN-SB** como Centro Consultor.

**ANEXOS :**

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Solicitud de Telegestión.
  - Formato de Asistencia.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

41

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO K.D. N° 125/2015/INSN-SB/17

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
 El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS  
 FEDATARIO R.D.N.

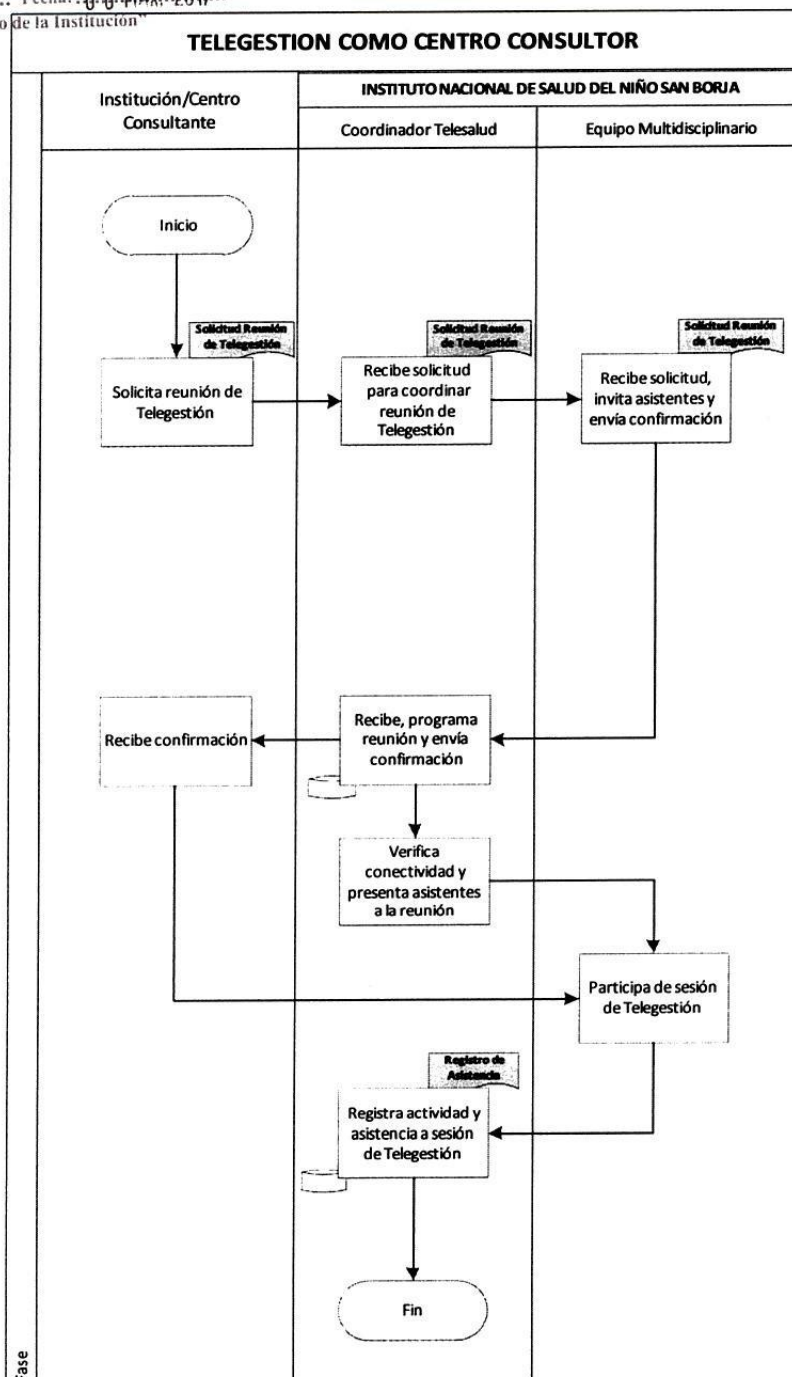
PERÚ Ministerio de Salud Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"

### TELEGESTION COMO CENTRO CONSULTOR





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San Borja

Sistema Nacional de Salud



Sistema Nacional de Salud

TELÉSAUD - UGTO - INSN-SB

Solicitud de Telegestión

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Institución Solicitante               |  |
| Tema de Reunión                       |  |
| Instituciones/<br>Personas<br>citadas |  |
| N° total de<br>participantes          |  |
| Fecha y<br>Hora Tentativa             |  |
| Datos de<br>Contacto                  |  |



Fecha de solicitud \_\_\_\_\_

Firma y sello del beneficiario

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DEL ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 582 Fecha: 09.04.2017..

"Solo para uso de la Institución"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista



DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: 563 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"

44



LOGO - INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
Fecha: 08 MAR 2017

Evento:



| LISTADO DE PARTICIPANTES |          |        |      |      |
|--------------------------|----------|--------|------|------|
| N°                       | Apellido | Nombre | Edad | Sexo |
| 1                        |          |        |      |      |
| 2                        |          |        |      |      |
| 3                        |          |        |      |      |
| 4                        |          |        |      |      |
| 5                        |          |        |      |      |
| 6                        |          |        |      |      |
| 7                        |          |        |      |      |
| 8                        |          |        |      |      |
| 9                        |          |        |      |      |
| 10                       |          |        |      |      |
| 11                       |          |        |      |      |
| 12                       |          |        |      |      |
| 13                       |          |        |      |      |
| 14                       |          |        |      |      |





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño – San Borja

## FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Teleconsulta como Centro Consultante.

FECHA:

CÓDIGO:

**PROPÓSITO:** Recibir atención especializada del Centro Consultor en tiempo real beneficiando al paciente pediátrico del INSN-SB a través del uso de Tecnologías de información y comunicación (TIC).

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

## ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                                              | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de Teleconsultas ejecutadas como Centro Consultante/Número de Teleconsultas solicitadas como Centro Consultante | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

## NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

## INICIO

1. El Jefe de Unidad solicita presentación de caso clínico adjuntando los documentos "Consentimiento Informado" e "Informe Médico Clínico".
2. El Director de la Unidad recibe, aprueba y envía solicitud de presentación de caso clínico al Coordinador de Telesalud.
3. El Coordinador de Telesalud recibe solicitud y envía a Centro Consultor adjuntando los documentos "Consentimiento Informado" e "Informe Médico Clínico".
4. El Centro Consultor recibe y programa Teleconsulta.
5. El Coordinador de Telesalud recibe, confirma y envía programación de Teleconsulta.
6. El Director de Unidad recibe y envía programación de Teleconsulta al Jefe de Unidad..



MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

45

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg. 583 Fecha: 08 MAR. 2017..

"Solo para uso de la institución"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGRO  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB

PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



N° Reg. 567 08 MAR 2017

El Jefe de Unidad recibe y asigna a Médico Especialista que presentará caso clínico.

8. El Coordinador de Telesalud verifica conectividad y presenta asistentes.

9. El Médico Especialista:

a) Presenta caso clínico con el Centro Consultor, el Coordinador de Telesalud y el Jefe de Unidad.

b) Solicita informe de atención de Teleconsulta al Centro Consultor.

10. El Centro Consultor prepara y envía informe de atención del Centro Consultor.

11. El Coordinador de Telesalud registra atención por Telesalud y envía al Director de Unidad el informe de atención del Centro Consultor.

FIN.

#### ENTRADAS

| NOMBRE                 | FUENTE         | FRECUENCIA | TIPO   |
|------------------------|----------------|------------|--------|
| Informe Médico Clínico | Jefe de Unidad | Variable   | Manual |

#### SALIDAS

| NOMBRE                                    | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Informe de atención del Centro Consultor. | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

#### DEFINICIONES:

- **Consentimiento Informado:** Es la conformidad expresa del padre/madre o de su representante legal cuando el paciente está imposibilitado, con respecto a una atención médica, quirúrgica o algún otro procedimiento, en forma libre, voluntaria y consciente, después que el médico u otro profesional de salud competente le ha informado de la naturaleza de la atención, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos colaterales y efectos adversos, así como los beneficios, lo cual debe ser registrado y firmado en un documento, por el paciente o su representante legal y el profesional responsable. Se exceptúa de consentimiento informado en caso de situación de emergencia, según Ley General de salud, artículos 4° y 40°.
- **Informe médico Clínico:** Aquel documento expedido con la finalidad clínica o terapéutica, vinculada a la recuperación del paciente. En estos documentos por lo general no se emiten juicios de valor respecto de los hallazgos de salud encontrados en el paciente.

#### REGISTROS :

- Registro de número de solicitudes atendidas por Telesalud en el **INSN-SB** como Centro Consultante.

#### ANEXOS :

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Atención de Telesalud.
  - Formato de Consentimiento Informado.





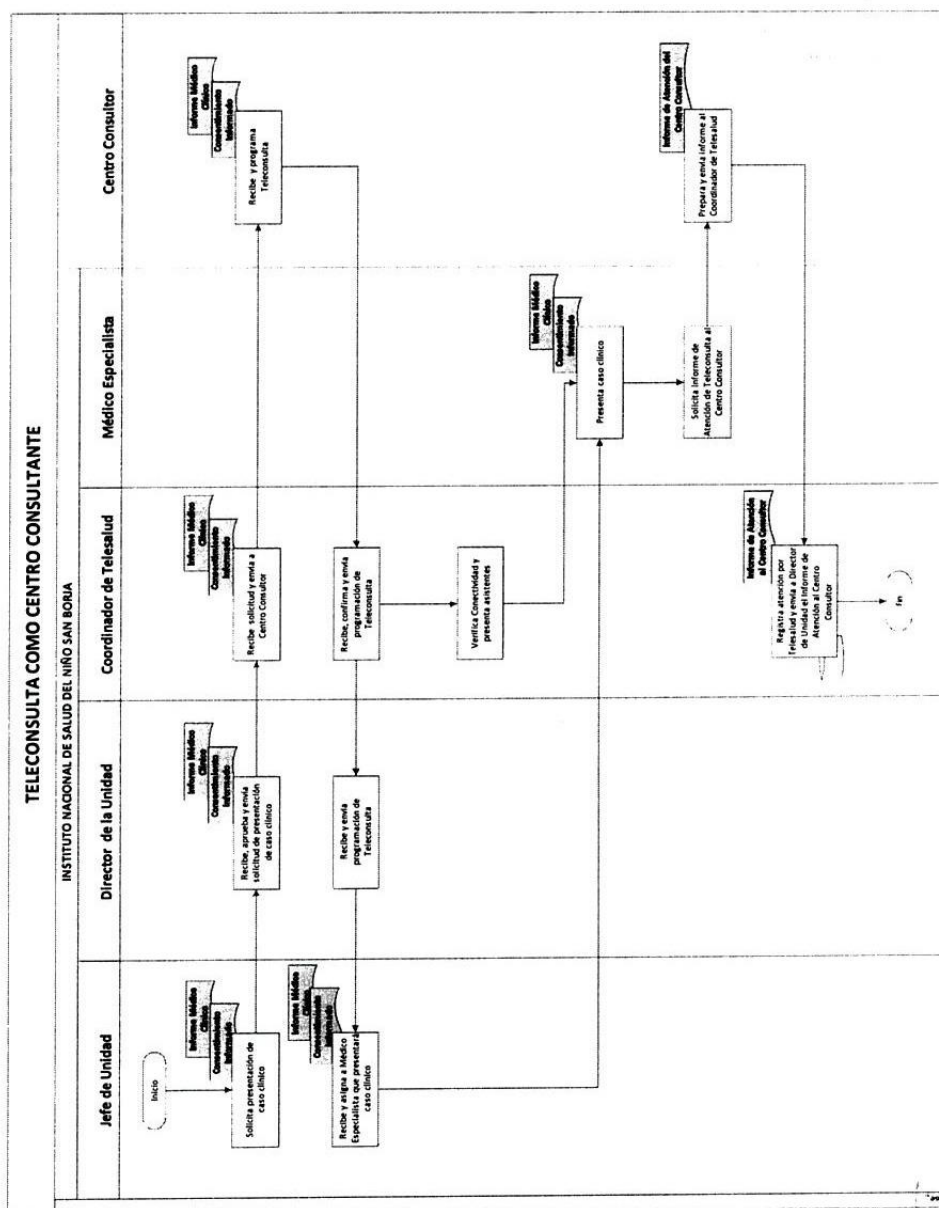
MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

**DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN**

N° Reg.: ..... Fecha: **08 MAR 2017**

N° Reg.: ..... 583 ..... Feenat: ..0.8.MAR.2017..

"Solo para uso de la Institución"



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista



PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaDORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSSN-SB/T

N° Reg: 583 Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso"

Instituto

Instituto de Telemedicina del Niño



TELESALUD - UDTD - MSB-SB

FORMATO DE ATENCION: TELESALUD N°

-2017

|                                   |                  |                        |                              |               |
|-----------------------------------|------------------|------------------------|------------------------------|---------------|
| TIPO DE ATENCIÓN                  | Teleconsulta ( ) | Telejunta médica ( )   | Teleatención ( )             | Otro ( )      |
| SOLICITA                          | Referencia ( )   | Asistencia Técnica ( ) | PROGRAMACIÓN Programada ( )  | A demanda ( ) |
| FECHA                             | HORA CITADA      | HORA INICIO            | HORA TERMINO                 |               |
| NOMBRE DEL PACIENTE               |                  |                        |                              |               |
| EDAD                              |                  |                        |                              |               |
| PESO                              |                  |                        |                              |               |
| DNI                               |                  |                        |                              |               |
| DISTRITO                          |                  | PROVINCIA              | DEPARTAMENTO                 |               |
| INSTITUCIÓN CONSULTANTE           |                  |                        |                              |               |
| NOMBRE DE PROFESIONAL CONSULTANTE |                  |                        | ESPECIALIDAD DEL CONSULTANTE |               |
| NOMBRE ESPECIALISTA CONSULTOR     |                  |                        | ESPECIALIDAD DEL CONSULTOR   |               |
| <b>HALLAZGOS/COMENTARIOS:</b>     |                  |                        |                              |               |
|                                   |                  |                        |                              |               |
| N°                                | CIE 10           | DIAGNÓSTICOS:          |                              |               |
| 1                                 |                  |                        |                              |               |
| 2                                 |                  |                        |                              |               |
| 3                                 |                  |                        |                              |               |
| 4                                 |                  |                        |                              |               |
| 5                                 |                  |                        |                              |               |
| <b>PLAN:</b>                      |                  |                        |                              |               |
|                                   |                  |                        |                              |               |



CONCLUSIÓN

- ( ) REFERENCIA ACEPTADA
- ( ) REFERENCIA CONDICIONADA
- ( ) MANEJO CONJUNTO

Firma y sello del profesional

Teleconsulta



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROCEDIMIENTO DE TELECONSULTA**

[Ley General de Salud N° 26842, RD N° - INSNB-DG-2017]

Yo ..... de ..... años de edad, con domicilio en ..... identificado con DNI N° ..... padre/madre/representante legal de menor: ..... con DNI N° ..... e Historia Clínica N° ..... declara haber sido informado(a) que a Teleconsulta que están proponiéndome, consiste en realizar una o varias sesiones de videoconferencia entre el profesional de salud de este Centro Consultante con el/los médico(s) especialista(s) de INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO-SAN BORJA quien(es) podrán emitir opinión sobre el estado de salud del menor. También se me ha informado sobre los riesgos, complicaciones, ventajas y beneficios del procedimiento de Teleconsulta; así como de la confidencialidad de mis datos personales, los del menor que represento y de episodio asistencial que cursa. He realizado las preguntas que considero oportunas, todas las cuales han sido absueltas y con respuestas que considero suficientes y aceptables. Por tanto, consciente de mis derechos y en forma voluntaria, en cumplimiento de la normativa legal vigente: **SI ( ) NO ( )** doy mi consentimiento para que el problema de salud del menor al que represento sea abordado a través de una Teleconsulta y para que el personal de salud consultante comparta con el Tele-especialista la información contenida en su Historia Clínica, incluyendo de ser el caso, tomas fotográficas, de video o audio. Esta información podrá ser compartida en mi presencia o ausencia.

SI consiento que sea grabado: Video ( ) Audio ( ) Toma fotográfica ( )

NO consiento que sea grabado: Video ( ) Audio ( ) Toma fotográfica ( )

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Firma o huella digital padre/madre/representante legal<br>DNI N° ..... | <br>Firma y sello del profesional de salud<br>CUP N° ..... |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

..... de ..... 20.....

### **REVOCATORIA/ DESAUTORIZACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

Yo ..... de ..... años de edad, con domicilio en ..... identificado con DNI N° ..... padre/madre/representante legal de menor: ..... con DNI N° ..... e Historia Clínica N° ..... **NO AUTORIZO EL PROCEDIMIENTO DE TELECONSULTA.**



|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Firma o huella digital padre/madre/representante legal<br>DNI N° ..... | <br>Firma y sello del profesional de salud<br>CUP N° ..... |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

..... de ..... 20.....

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

*[Signature]*  
DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.O. N° 125/2015/INSN-SB/T  
N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017  
"Solo para uso de la Institución"


**PERÚ** Ministerio de Salud  
**INstituto Nacional de Salud del Niño - San Borja**  
 N° Reg.: 587  
 "Solo para uso de la Institución"



| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |                                         |                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO:</b> Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |                                         |                                                                |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Telecapacitación como Centro Consultante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  | <b>FECHA:</b>                           |                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  | <b>CÓDIGO:</b>                          |                                                                |
| <b>PROPÓSITO:</b> Recibir capacitación continua especializada al personal de salud que labora en el INSN-SB desarrollando contenidos de acuerdo al nivel profesional y de atención en salud mediante el uso de tecnologías de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |                                         |                                                                |
| <b>ALCANCE:</b> Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.                                                                                                                                                                   |                  |                                         |                                                                |
| <b>MARCO LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.</li> <li>• Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.</li> <li>• Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                                         |                                                                |
| ÍNDICES DE PERFORMANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                                         |                                                                |
| INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
| Número de Telecapacitaciones ejecutadas como Centro Consultante/ Número de Telecapacitaciones solicitadas como Centro Consultante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |
| NORMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                                         |                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.</li> <li>• Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |                  |                                         |                                                                |
| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |                                         |                                                                |
| <b>INICIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |                                         |                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Equipo Multidisciplinario solicita tema de Telecapacitación mediante documento "Solicitud de Telecapacitación".</li> <li>2. El Coordinador de Telesalud recibe y envía solicitud de Telecapacitación a Centro Consultor.</li> <li>3. El Centro Consultor recibe solicitud de Telecapacitación y confirma Telecapacitación.</li> <li>4. El Coordinador de Telesalud recibe y envía confirmación de Telecapacitación al Equipo Multidisciplinario.</li> <li>5. El Equipo Multidisciplinario recibe programación y confirma asistencia.</li> <li>6. El Coordinador de Telesalud verifica conectividad y presenta asistentes a la reunión.</li> </ol> |                  |                                         |                                                                |





PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



7. El Centro Consultor lidera la ponencia en la cual participan el Coordinador de Telesalud y El Equipo Multidisciplinario.
8. El Coordinador de Telesalud registra asistencia a Telecapacitación.
9. FIN.

| ENTRADAS                      |                              |            |        |
|-------------------------------|------------------------------|------------|--------|
| NOMBRE                        | FUENTE                       | FRECUENCIA | TIPO   |
| Solicitud de Telecapacitación | El Equipo Multidisciplinario | Variable   | Manual |

| SALIDAS                |                          |            |        |
|------------------------|--------------------------|------------|--------|
| NOMBRE                 | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
| Registro de asistencia | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

**DEFINICIONES:**

- **Equipo Multidisciplinario:** Comprende al personal directivo, administrativo y asistencial que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja.

**REGISTROS :**

- Registro de Telecapacitaciones del **INSN-SB** como Centro Consultante.

**ANEXOS :**

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Solicitud de Telecapacitación.
  - Formato de Programación de Telecapacitación.
  - Formato de Registro de Asistencia.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

51

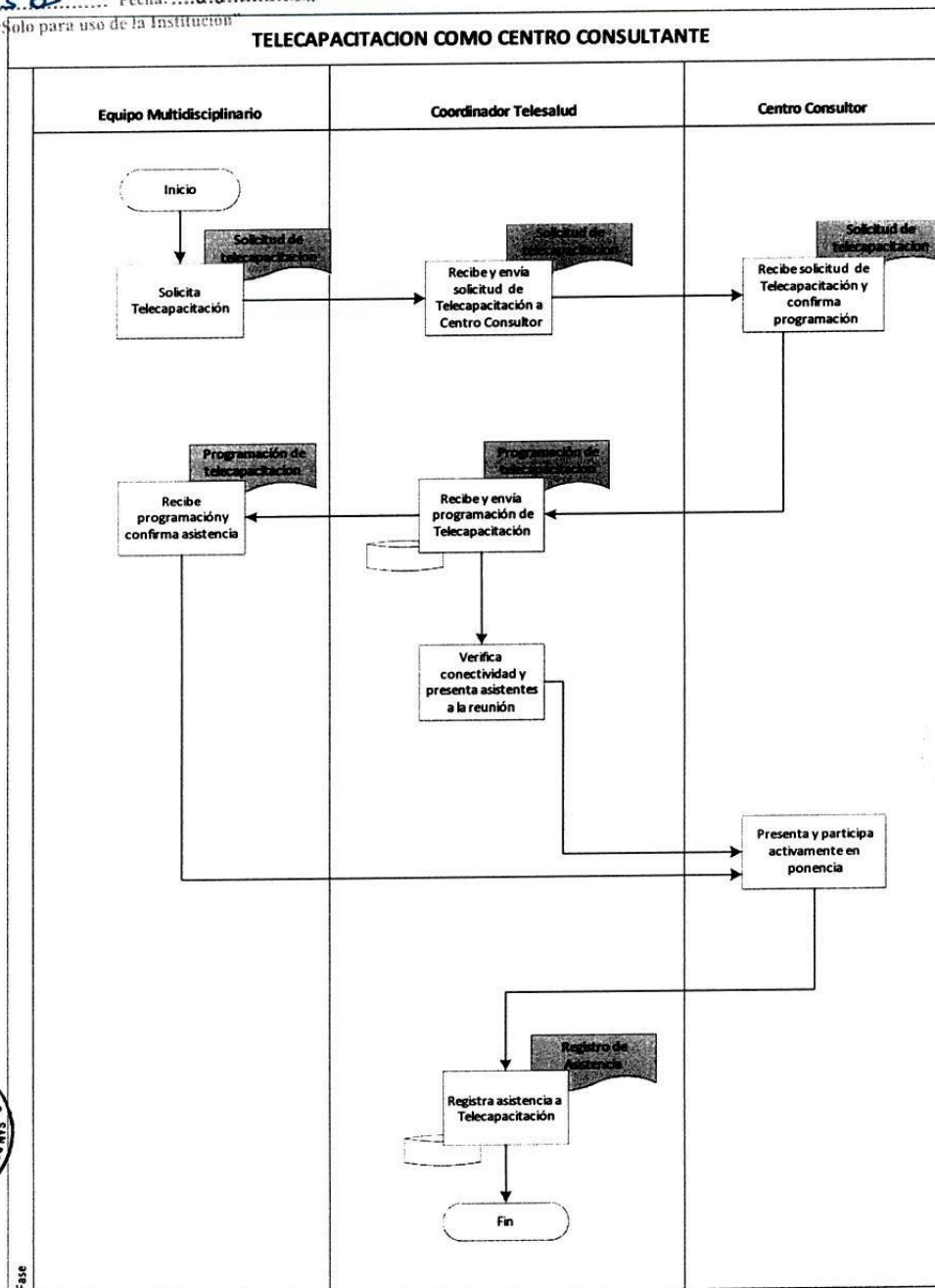
DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 128/2015/INSSN-SB/T  
N° Reg.: 563 Fecha: 0.8. MAR. 2017...  
"Solo para uso de la Institución"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

PERÚ Ministerio de Salud Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja  
DORIS MILA FEDATARIO N.º Reg.: 562 Fecha: 08 MAR 2017  
"Solo para uso de la Institución"



### TELECAPACITACION COMO CENTRO CONSULTANTE





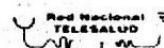
PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



TELESALUD – UDITO – INSN-SB  
Solicitud de Telecapacitación

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Institución Solicitante      |  |
| Tema                         |  |
| Público Objetivo a Capacitar |  |
| Fecha y Horas Tentativa      |  |
| Tiempo estimado de duración  |  |
| Datos de Contacto            |  |



Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del Solicitante

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

53

*[Signature]*

DORIS VILACROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO N° 125/2015/INSN-SBT

N° Reg.: 563 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

  
DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
Reg.: 582 Fecha: 08 MAR 2017  
"Solo para uso de la Institución"



TELESALUD - UDITO - INSN-SB  
PROGRAMACIÓN DE TELECAPACITACIONES  
MES - AÑO

| FECHA      | TEMA                  | PARTICIPANTES<br>INSN-SB      | HORA             | DIRIGIDO A       | EJE DE<br>CAPACITACION                                                                |
|------------|-----------------------|-------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| XX/XX/XXXX | Título de la ponencia | Ponente<br>Especialidad/Cargo | Hora<br>acordada | Público objetivo | Actividades de capacitación<br>médico<br>quirúrgica/enfermería/otros<br>profesionales |
|            |                       |                               |                  |                  |                                                                                       |





MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSS-SB/C

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la institución"

UNIDAD - TELESAUD - RDSN-SB  
FOLIO: 00000000000000000000  
Módulo 0000

Evento:



| UNIDAD DE PARTICIPANTES |          |        |                     |                  | Fecha |
|-------------------------|----------|--------|---------------------|------------------|-------|
| N°                      | Apellido | Nombre | Indicador de Estado | Cuenta de Correo |       |
| 1                       |          |        |                     |                  |       |
| 2                       |          |        |                     |                  |       |
| 3                       |          |        |                     |                  |       |
| 4                       |          |        |                     |                  |       |
| 5                       |          |        |                     |                  |       |
| 6                       |          |        |                     |                  |       |
| 7                       |          |        |                     |                  |       |
| 8                       |          |        |                     |                  |       |
| 9                       |          |        |                     |                  |       |
| 10                      |          |        |                     |                  |       |
| 11                      |          |        |                     |                  |       |
| 12                      |          |        |                     |                  |       |
| 13                      |          |        |                     |                  |       |
| 14                      |          |        |                     |                  |       |
| 15                      |          |        |                     |                  |       |
| 16                      |          |        |                     |                  |       |
| 17                      |          |        |                     |                  |       |
| 18                      |          |        |                     |                  |       |
| 19                      |          |        |                     |                  |       |
| 20                      |          |        |                     |                  |       |
| 21                      |          |        |                     |                  |       |
| 22                      |          |        |                     |                  |       |
| 23                      |          |        |                     |                  |       |
| 24                      |          |        |                     |                  |       |
| 25                      |          |        |                     |                  |       |
| 26                      |          |        |                     |                  |       |
| 27                      |          |        |                     |                  |       |
| 28                      |          |        |                     |                  |       |
| 29                      |          |        |                     |                  |       |
| 30                      |          |        |                     |                  |       |
| 31                      |          |        |                     |                  |       |
| 32                      |          |        |                     |                  |       |
| 33                      |          |        |                     |                  |       |
| 34                      |          |        |                     |                  |       |
| 35                      |          |        |                     |                  |       |
| 36                      |          |        |                     |                  |       |
| 37                      |          |        |                     |                  |       |
| 38                      |          |        |                     |                  |       |
| 39                      |          |        |                     |                  |       |
| 40                      |          |        |                     |                  |       |
| 41                      |          |        |                     |                  |       |
| 42                      |          |        |                     |                  |       |
| 43                      |          |        |                     |                  |       |
| 44                      |          |        |                     |                  |       |
| 45                      |          |        |                     |                  |       |
| 46                      |          |        |                     |                  |       |
| 47                      |          |        |                     |                  |       |
| 48                      |          |        |                     |                  |       |
| 49                      |          |        |                     |                  |       |
| 50                      |          |        |                     |                  |       |
| 51                      |          |        |                     |                  |       |
| 52                      |          |        |                     |                  |       |
| 53                      |          |        |                     |                  |       |
| 54                      |          |        |                     |                  |       |
| 55                      |          |        |                     |                  |       |



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGRO



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



FEDATARIO R.D. N° 12592

N° Reg.: 583

Fecha: 08 MAR 2017

"Solo para uso de la Institución"

### FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Gestión del Desarrollo de la Atención Especializada a las Regiones-Asistencia Técnica Especializada por Telesalud.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Telegestión como Centro Consultante.

**FECHA:**

**CÓDIGO:**

**PROPÓSITO:** Favorecer la gestión de los servicios de salud utilizando las tecnologías de información.

**ALCANCE:** Dirección General, Órgano de Control Institucional, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, Unidad de Atención Integral Especializada, Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia, Unidad de Enfermería, Unidad de Donación y Trasplante, Unidad de Tecnología de la Información, Instituciones de Salud externas a nivel nacional e internacional.

**MARCO LEGAL:**

- Ley General de Salud N° 26842 y sus modificatorias.
- Ley Marco de Telesalud N° 30421 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 028-2005-MTC Plan Nacional de Telesalud.

### ÍNDICES DE PERFORMANCE

| INDICADOR                                                                                                                                   | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTES                                 | RESPONSABLES                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número de sesiones de Telegestión como Centro Consultante                                                                                   | Número           | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |
| Número de sesiones de Telegestión ejecutadas como Centro Consultante/ Número de sesiones de Telegestión solicitadas como Centro Consultante | Porcentaje       | Base de datos y registros informáticos. | Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia. |

### NORMAS

- Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones del INSN-SB.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto supremo N° 016-2014-SA -Reglamento de Organización y funciones del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud".



### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### INICIO

1. El Equipo Multidisciplinario solicita reunión de Telegestión formalmente mediante documento de "Solicitud de Reunión de Telegestión".
2. El Coordinador de Telesalud recibe solicitud para coordinar reunión de Telegestión.
3. La Institución/Centro Consultor recibe solicitud y envía confirmación al Coordinador de Telesalud.
4. El Coordinador de Telesalud:
  - a) Recibe, programa reunión y envía confirmación que queda registrada en base de datos.
  - b) Verifica conectividad y presenta asistentes a la reunión.



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



5. El Equipo Multidisciplinario recibe confirmación.
  6. La Institución/Centro Consultor lidera la de la reunión de Telegestión en la cual participan el Coordinador de Telesalud y la Institución/Centro Consultante.
  7. El Coordinador de Telesalud registra actividad y asistencia a sesión de Telegestión.
- FIN.**

#### ENTRADAS

| NOMBRE                              | FUENTE                    | FRECUENCIA | TIPO   |
|-------------------------------------|---------------------------|------------|--------|
| Solicitud de Reunión de Telegestión | Equipo Multidisciplinario | Variable   | Manual |

#### SALIDAS

| NOMBRE                 | DESTINO                  | FRECUENCIA | TIPO   |
|------------------------|--------------------------|------------|--------|
| Registro de asistencia | Coordinador de Telesalud | Variable   | Manual |

#### DEFINICIONES:

- **Equipo Multidisciplinario:** Comprende al personal directivo, administrativo y asistencial que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja.

#### REGISTROS :

- Registro de número de sesiones de Telegestión por el **INSN-SB** como Centro Consultante.

#### ANEXOS :

1. Flujograma
2. Anexos:
  - Formato de Solicitud de Telegestión.
  - Formato de Asistencia.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

*[Signature]*

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T

N° Reg.: *583* Fecha: *08. MAR. 2017*

"Solo para uso de la Institución"

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN

FEDATARIO  
Nº Reg.: 5678

PERÚ

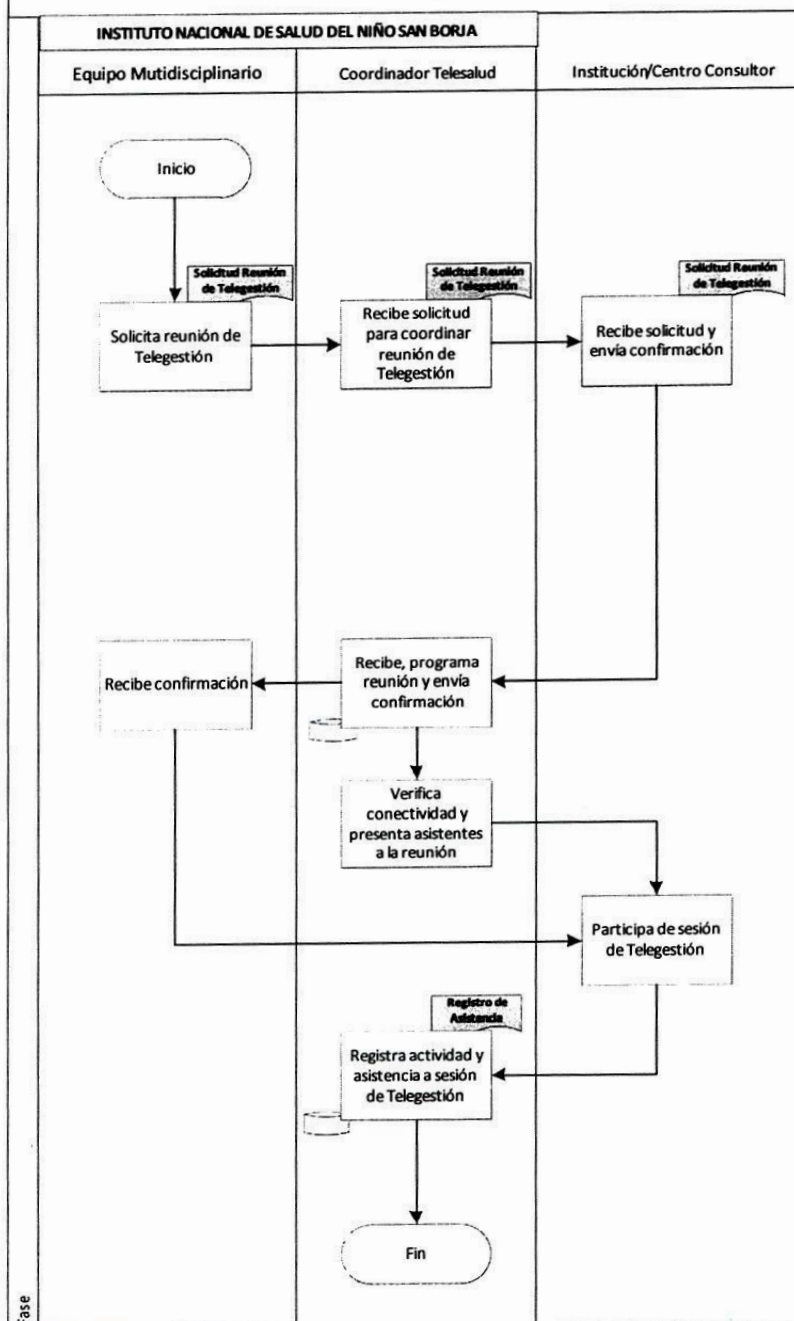
Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



"Solo para uso de la institución"

### TELEGESTION COMO CENTRO CONSULTANTE





PERÚ

Ministerio  
de SaludInstituto Nacional de Salud  
del Niño - San BorjaTELESAUD - UDITO - INSN-SB  
Solicitud de Telegestión

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Institución<br>Solicitante            |  |
| Tema de<br>Reunión                    |  |
| Instituciones/<br>Personas<br>citadas |  |
| Nº total de<br>participantes          |  |
| Fecha y<br>Hora Tentativa             |  |
| Datos de<br>Contacto                  |  |



Fecha de Solicitud \_\_\_\_\_

Firma y sello del Solicitante

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLÁN

FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SBT

N° Reg.: 583 Fecha: 08 MAR. 2017

"Solo para uso de la Institución"

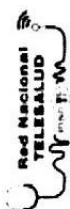
MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA  
El presente documento es "COPIA FIEL DE SU ORIGINAL", que he tenido a la vista

*[Firma]*  
DORIS MILAGROS ROMERO SANTILLAN  
FEDATARIO R.D. N° 125/2015/INSN-SB/T  
N° Reg.: 583 Fecha: 08-MAR-2017  
"Solo para uso de la Institución"



U010 - INSN-SB - 00014  
02/01/2017  
02/01/2017

Evento:



| LISTADO DE PARTICIPANTES |          |       |                   |       |
|--------------------------|----------|-------|-------------------|-------|
| N°                       | Apellido | Cargo | Unidad de trabajo | Firma |
| 1                        |          |       |                   |       |
| 2                        |          |       |                   |       |
| 3                        |          |       |                   |       |
| 4                        |          |       |                   |       |
| 5                        |          |       |                   |       |
| 6                        |          |       |                   |       |
| 7                        |          |       |                   |       |
| 8                        |          |       |                   |       |
| 9                        |          |       |                   |       |
| 10                       |          |       |                   |       |
| 11                       |          |       |                   |       |
| 12                       |          |       |                   |       |
| 13                       |          |       |                   |       |
| 14                       |          |       |                   |       |
| 15                       |          |       |                   |       |
| 16                       |          |       |                   |       |
| 17                       |          |       |                   |       |
| 18                       |          |       |                   |       |
| 19                       |          |       |                   |       |
| 20                       |          |       |                   |       |
| 21                       |          |       |                   |       |
| 22                       |          |       |                   |       |
| 23                       |          |       |                   |       |
| 24                       |          |       |                   |       |
| 25                       |          |       |                   |       |
| 26                       |          |       |                   |       |
| 27                       |          |       |                   |       |
| 28                       |          |       |                   |       |
| 29                       |          |       |                   |       |
| 30                       |          |       |                   |       |
| 31                       |          |       |                   |       |
| 32                       |          |       |                   |       |
| 33                       |          |       |                   |       |
| 34                       |          |       |                   |       |
| 35                       |          |       |                   |       |
| 36                       |          |       |                   |       |
| 37                       |          |       |                   |       |
| 38                       |          |       |                   |       |
| 39                       |          |       |                   |       |
| 40                       |          |       |                   |       |
| 41                       |          |       |                   |       |
| 42                       |          |       |                   |       |
| 43                       |          |       |                   |       |
| 44                       |          |       |                   |       |
| 45                       |          |       |                   |       |
| 46                       |          |       |                   |       |
| 47                       |          |       |                   |       |
| 48                       |          |       |                   |       |
| 49                       |          |       |                   |       |
| 50                       |          |       |                   |       |
| 51                       |          |       |                   |       |
| 52                       |          |       |                   |       |
| 53                       |          |       |                   |       |
| 54                       |          |       |                   |       |
| 55                       |          |       |                   |       |
| 56                       |          |       |                   |       |
| 57                       |          |       |                   |       |
| 58                       |          |       |                   |       |
| 59                       |          |       |                   |       |
| 60                       |          |       |                   |       |
| 61                       |          |       |                   |       |
| 62                       |          |       |                   |       |
| 63                       |          |       |                   |       |
| 64                       |          |       |                   |       |
| 65                       |          |       |                   |       |
| 66                       |          |       |                   |       |
| 67                       |          |       |                   |       |
| 68                       |          |       |                   |       |
| 69                       |          |       |                   |       |
| 70                       |          |       |                   |       |
| 71                       |          |       |                   |       |
| 72                       |          |       |                   |       |
| 73                       |          |       |                   |       |
| 74                       |          |       |                   |       |
| 75                       |          |       |                   |       |
| 76                       |          |       |                   |       |
| 77                       |          |       |                   |       |
| 78                       |          |       |                   |       |
| 79                       |          |       |                   |       |
| 80                       |          |       |                   |       |
| 81                       |          |       |                   |       |
| 82                       |          |       |                   |       |
| 83                       |          |       |                   |       |
| 84                       |          |       |                   |       |
| 85                       |          |       |                   |       |
| 86                       |          |       |                   |       |
| 87                       |          |       |                   |       |
| 88                       |          |       |                   |       |
| 89                       |          |       |                   |       |
| 90                       |          |       |                   |       |
| 91                       |          |       |                   |       |
| 92                       |          |       |                   |       |
| 93                       |          |       |                   |       |
| 94                       |          |       |                   |       |
| 95                       |          |       |                   |       |
| 96                       |          |       |                   |       |
| 97                       |          |       |                   |       |
| 98                       |          |       |                   |       |
| 99                       |          |       |                   |       |
| 100                      |          |       |                   |       |



**Anexo 8:**  
**Oficio de Aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN-SB**



PERÚ Ministerio de Salud



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

San Borja, 04 de julio del 2019

**OFICIO N° 036-2019-CIEI-INSN-SAN BORJA**

Señor  
**JUSTO PADILLA YGREDA**  
Investigador Principal

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted a nombre del Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN-SB, para saludarlo cordialmente e informar en relación al proyecto de investigación con código PI-2018-232, titulado: "VALORACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO CONSULTOR DE TELESALUD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA-2016".

El Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN-SB, aprueba el proyecto de investigación.

La vigencia de esta aprobación es desde el 04 de julio del 2019 al 03 de julio de 2020.

De requerir prórroga de esta autorización, los trámites deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle a usted los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Elías Melitón Arce Rodríguez  
Presidente  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja