

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**TESIS**

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD Y PLAN DE MEJORA, REALIZADO DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DE 2025**

**PRESENTADO POR:**

Br. KORY KIMBERLY HUAÑAC LLANO

Br. MAYTE MILAGROS CHAVEZ  
MAROCHO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**ASESOR:**

Mgt. ZANY SIGRID FRISANCHO TRIVEÑO

**CUSCO - PERÚ**

**2026**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Mg. Zany Sigrid Frisancho Triveño.....  
..... quien aplica el software de detección de similitud al  
trabajo de investigación/tesis titulada: "Nivel de cumplimiento de la norma técnica de salud de  
atención integral del adulto con infección por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) y  
la calidad de atención brindada en el Hospital Regional del Cusco y Hospital Adolfo  
Guevara Velasco EsSalud y plan de mejora, realizado de febrero a septiembre de 2025."

Presentado por: Kory Kimberly Huacaa Llana..... DNI N° 73875671.....;

presentado por: Mayle Milagros Chavez Marcho..... DNI N°: 76200194.....

Para optar el título Profesional/Grado Académico de Química Farmacéutica.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 veces, mediante el  
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de  
Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 6 %.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

| Porcentaje     | Evaluación y Acciones                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Marque con una (X)                  |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Del 1 al 10%   | No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Del 11 al 30 % | Devolver al usuario para las subsanaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>            |
| Mayor a 31%    | El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley. | <input type="checkbox"/>            |

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**  
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 05 de setiembre..... de 2026.....

Firma

Post firma Mg. Zany Sigrid Frisancho Triveño

Nro. de DNI 40063091

ORCID del Asesor 0000-0001-7459-9675

#### Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:620877328

# Mayte Chávez

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FINAL (1).pdf

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:620877328

Fecha de entrega

5 sep 2026, 8:34 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 sep 2026, 8:38 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FINAL (1).pdf

Tamaño del archivo

8.8 MB

182 páginas

44.502 palabras

268.994 caracteres

# 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)
- Trabajos entregados

## Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
8 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, por darme fortaleza, sabiduría y perseverancia para alcanzar esta meta.

A mi mamá, Matilde, por ser mi ejemplo de fortaleza, amor y entrega; espero algún día llegar a ser, aunque sea una mínima parte, la gran mujer que ella es. A mi papá, Jaime, por su amor, esfuerzo y por estar presente a lo largo de mi camino, brindándome su respaldo y enseñándome, a través de su ejemplo, a seguir adelante. A mi hermana Camila y a mi hermano Miguel, por acompañarme en cada etapa, por ser parte fundamental de mi vida y por compartir conmigo los momentos buenos y también aquellos que me hicieron crecer.

A mis amigos, quienes hicieron que este camino fuera más llevadero y me permitieron descubrir otras formas de ver y afrontar la vida. A Esther, por su apoyo incondicional y por estar presente cuando más la necesité; a Eduardo, por brindarme la fortaleza necesaria para continuar incluso en los momentos más difíciles; a Fiorella, por ser una fuente de paz y tranquilidad en medio de este proceso; y a Alexander, por sus palabras de ánimo, motivación y constante impulso para seguir adelante.

### **Mayte Milagros Chavez Marocho**

A quien me enseñó todo lo que sé y me formó para ser la persona que soy actualmente, alguien consciente, respetuosa y agradecida con Dios, mi mamá Elisa, espero llegar a ser, aunque sea una mínima parte de la mujer que ella es.

A Alberto, por toda la guía y apoyo en toda mi vida.

A mi familia, porque al observar a cada uno de ellos aprendí valiosas lecciones como la toma de decisiones, la alegría y la perseverancia, no los nombro uno por uno porque somos muchos.

A mis amigos, por todo el apoyo y consejos durante esta etapa por permitirme ver otro aspecto de la vida, a Lyda la hermana que nunca tendré, gracias por tu apoyo.

A los profesores Lizzye, Tarun Khanna y Karim Lakhani, por brindarme una perspectiva reveladora y transformadora, que fortaleció mi liderazgo y mis ganas de generar cambios en el mundo.

A Draco, por brindarme momentos de distracción y compañía durante esta etapa.

### **Kory Kimberly Huañac Llano**

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesora de tesis, la Mgt. Zany Frisancho, por su valiosa orientación, paciencia y apoyo constante durante todo el proceso de elaboración de este trabajo. Su guía profesional y motivación han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

Agradezco de manera especial al Dr. Enrique Arana, infectólogo del Hospital Regional, y al Dr. Yetmany, infectólogo del Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, por compartir sus conocimientos, experiencia y tiempo, contribuyendo significativamente al desarrollo de esta investigación. Asimismo, agradezco a la Lic. en Enfermería Leylit Macedo, por su apoyo, asesoría y colaboración en la recopilación de información y seguimiento de los procesos asistenciales, lo que fortaleció la calidad de este estudio.

A todos ustedes, mi profundo reconocimiento y gratitud por su contribución, acompañamiento y confianza en este proyecto académico.

**Mayte Milagros Chavez Marocho**

Expreso mi gratitud a la Mgt. Zany Sigrid, por su acompañamiento y orientación en este proceso académico, siempre brindando consejos oportunos y apoyo constante.

Reconozco la enseñanza recibida de los infectólogos, quienes me transmitieron el valor de la profesión, la entrega más allá de las funciones asignadas y la vocación de servicio hacia los pacientes, junto al valioso aporte de licenciadas en enfermería y trabajadoras sociales, cuyo esfuerzo fue esencial para el desarrollo de este estudio. En especial, al Dr. Yetmany Sota, agradezco la oportunidad de aprender aspectos valiosos de la infectología, más allá del VIH. Finalmente, expreso mi reconocimiento a los docentes, porque de ellos no solo aprendemos en el ámbito académico, sino también a comprender nuestra profesión desde una perspectiva más amplia y humana. A todos ellos, mi sincero agradecimiento por haber enriquecido este proyecto académico y personal.

**Kory Kimberly Huañac Llano**

## ÍNDICE

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen .....                                                     | 3  |
| Abstract .....                                                    | 4  |
| Introducción.....                                                 | 4  |
| Capítulo I.....                                                   | 7  |
| 1. Generalidades .....                                            | 7  |
| 1.1. Descripción del problema .....                               | 7  |
| 1.2. Formulación del problema .....                               | 8  |
| 1.2.1. Problema general .....                                     | 8  |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                                 | 8  |
| 1.3. Objetivos.....                                               | 9  |
| 1.3.1. Objetivo general.....                                      | 9  |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                                 | 9  |
| 1.4. Limitaciones de la investigación.....                        | 9  |
| 1.5. Hipótesis .....                                              | 10 |
| 1.5.1. Hipótesis general .....                                    | 10 |
| 1.5.2. Hipótesis específicas .....                                | 10 |
| 1.6. Justificación .....                                          | 10 |
| 1.6.1. Justificación teórica .....                                | 11 |
| 1.6.2. Justificación social .....                                 | 11 |
| 1.6.3. Justificación práctica.....                                | 11 |
| 1.6.4. Justificación económica .....                              | 11 |
| 1.6.5. Justificación legal.....                                   | 12 |
| Capítulo II.....                                                  | 13 |
| 2.Marco Teórico .....                                             | 13 |
| 2.1. Visión histórica.....                                        | 13 |
| 2.2. Antecedentes.....                                            | 14 |
| 2.3. Estado de la cuestión.....                                   | 20 |
| 2.4. Bases teórico científicas .....                              | 22 |
| 2.4.1. Infección por el virus de la inmunodeficiencia humana..... | 22 |
| 2.4.2. Definición y características biológicas .....              | 23 |
| 2.4.3. Formas de transmisión .....                                | 28 |
| 2.4.4. Diagnóstico y tratamiento del VIH.....                     | 29 |
| 2.4.5. Seguimiento.....                                           | 31 |
| 2.4.6. Tratamiento antirretroviral (TARGA) .....                  | 32 |

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.7. Epidemiología de la infección por VIH .....                                                                     | 35 |
| 2.4.8. Estrategias y medidas de control del VIH .....                                                                  | 36 |
| 2.4.9. Norma técnica de salud de atención integral del adulto con VIH .....                                            | 38 |
| 2.4.10. Atención integral de pacientes con VIH .....                                                                   | 43 |
| 2.4.11. Calidad de atención en salud .....                                                                             | 44 |
| 2.4.12. Calidad de atención en salud para pacientes con VIH. ....                                                      | 45 |
| 2.4.13. Plan de mejora.....                                                                                            | 48 |
| 2.4.14. Análisis de causa raíz (Ishikawa y los 5 porqués) .....                                                        | 48 |
| 2.4.15. Acciones correctivas y preventivas.....                                                                        | 48 |
| 2.4.16. Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco .....                                                                 | 49 |
| 2.4.17. Hospital Regional de Cusco .....                                                                               | 50 |
| 2.5. Definición de términos .....                                                                                      | 51 |
| Capítulo III .....                                                                                                     | 53 |
| 3. Metodología.....                                                                                                    | 53 |
| 3.1. Tipo y diseño metodológico .....                                                                                  | 53 |
| 3.2. Materiales y métodos.....                                                                                         | 53 |
| 3.2.1. Material de campo .....                                                                                         | 53 |
| 3.2.2. Material de gabinete .....                                                                                      | 54 |
| 3.2.3. Recursos humanos.....                                                                                           | 54 |
| 3.3. Ubicación, tiempo y espacio .....                                                                                 | 54 |
| 3.4. Población y muestra .....                                                                                         | 55 |
| 3.4.1. Población .....                                                                                                 | 55 |
| 3.4.2. Tipo de muestreo.....                                                                                           | 56 |
| 3.4.3. Muestra.....                                                                                                    | 56 |
| 3.4.4. Criterios de inclusión.....                                                                                     | 57 |
| 3.4.5. Criterios de exclusión.....                                                                                     | 57 |
| 3.5. Aspectos éticos.....                                                                                              | 57 |
| 3.6. Variables.....                                                                                                    | 58 |
| 3.6.1. Variable 1: cumplimiento de la norma técnica de salud .....                                                     | 58 |
| 3.6.2. Variable 2: calidad de atención integral en pacientes con VIH .....                                             | 60 |
| 3.6.3. Complementos: plan de mejora para el fortalecimiento de la atención integral de personas viviendo con VIH ..... | 62 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos .....                                                                                     | 63 |
| 3.7.1. Técnicas .....                                                                                                  | 63 |
| 3.7.2. Instrumentos .....                                                                                              | 63 |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 3.7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos .....   | 64  |
| 3.8. Procedimiento .....                                   | 66  |
| 3.8.1. Procedimiento general .....                         | 66  |
| Capítulo IV.....                                           | 69  |
| 4.Resultados y discusión.....                              | 69  |
| Conclusiones.....                                          | 106 |
| Recomendaciones.....                                       | 108 |
| 1. A la Universidad:.....                                  | 108 |
| 2. A la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica:..... | 108 |
| 3. Al Hospital Regional de Cusco:.....                     | 109 |
| 4. Al Hospital Adolfo Guevara Velazco: .....               | 110 |
| Bibliografía .....                                         | 111 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1. Esquema de Tratamiento VIH Perú.....                                                                                               | 34  |
| Tabla 2. Dimensiones del Cumplimiento Normativo.....                                                                                        | 59  |
| Tabla 3. Categorías de interpretación .....                                                                                                 | 60  |
| Tabla 4. Dimensiones de Calidad de Atención.....                                                                                            | 61  |
| Tabla 5. Categorías.....                                                                                                                    | 61  |
| Tabla 6. Plan de mejora .....                                                                                                               | 62  |
| Tabla 7. Panel de expertos.....                                                                                                             | 64  |
| Tabla 8. Resultados de la validación por juicio de expertos.....                                                                            | 65  |
| Tabla 9. Cumplimiento de la NTS de Atención Integral Del Paciente Adulto con VIH en el Hospital Regional de Cusco. ....                     | 69  |
| Tabla 10. Cumplimiento de la NTS de atención integral del paciente adulto con VIH en el Hospital Adolfo Guevara Velazco-EsSalud Cusco ..... | 72  |
| Tabla 11. Puntaje General de los Indicadores de Calidad de Atención Percibida en el Hospital Regional de Cusco .....                        | 75  |
| Tabla 12. Puntaje General de los Indicadores de Calidad de Atención Percibida en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco .....   | 78  |
| Tabla 13. Cumplimiento de NTS de atención integral del paciente adulto con VIH .....                                                        | 81  |
| Tabla 14. Calidad de Atención percibida.....                                                                                                | 84  |
| Tabla 15. Cumplimiento De NTS De Atención Integral Del Paciente Adulto Con VIH en el Hospital Regional de Cusco. ....                       | 101 |
| Tabla 16. Cumplimiento De NTS De Atención Integral Del Paciente Adulto Con VIH en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud.....         | 103 |
| Tabla 17. Calidad de Atención Percibida en el Hospital Regional de Cusco..                                                                  | 104 |
| Tabla 18. Calidad de atención percibida en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.....                                          | 105 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Estructura de una partícula del VIH.....                           | 23 |
| Figura 2 Correceptores de VIH.....                                           | 24 |
| Figura 3 Ciclo de vida del VIH. ....                                         | 25 |
| Figura 4. Tiempo de aparición de marcadores específicos de infección VIH ... | 30 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Gráfico 1. Proceso de investigación ..... | 68 |
|-------------------------------------------|----|

## ANEXOS

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 1. Operacionalización de Variables .....                                                                     | 120 |
| Anexo 2. Matriz de consistencia.....                                                                               | 121 |
| Anexo 3. Instrumento 1 Guía de Inspección de la NTS de Atención Integral del Adulto con infección por el VIH ..... | 122 |
| Anexo 4. Instrumento 2 Encuesta de calidad de atención a pacientes con VIH .....                                   | 132 |
| Anexo 5. Instrumento 3 Acciones Correctivas y Preventivas .....                                                    | 134 |
| Anexo 6. Resolución de Autorización Hospital Regional de Cusco.....                                                | 135 |
| Anexo 7. Resolución de Autorización Hospital Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco .....                            | 136 |
| Anexo 8. Área de Atención del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco .....                                  | 138 |
| Anexo 9. Área de Atención del Hospital Regional de Cusco.....                                                      | 139 |
| Anexo 10. Validaciones por juicio de Expertos.....                                                                 | 140 |
| Anexo 11. Acciones Correctivas y Preventivas Hospital Regional de Cusco .                                          | 146 |
| Anexo 12. Porcentaje de nivel de calidad de Atención percibida. ....                                               | 170 |

## Abreviaturas

|                   |                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3TC</b>        | : Lamivudina                                                                            |
| <b>ABC</b>        | : Abacavir                                                                              |
| <b>ACP</b>        | : Atención Centrada en la Persona                                                       |
| <b>ADN</b>        | : Ácido Desoxirribonucleico                                                             |
| <b>Ag p24</b>     | : Antígeno p24 del VIH                                                                  |
| <b>AZT</b>        | : Zidovudina                                                                            |
| <b>BDNA</b>       | : DNA Ramificado                                                                        |
| <b>CCR5</b>       | : Receptor de Quimiocina CC tipo 5                                                      |
| <b>CD4</b>        | : Linfocito T CD4                                                                       |
| <b>CEDAW</b>      | : Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer |
| <b>CENARES</b>    | : Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud                   |
| <b>CERITS</b>     | : Centro de Referencia de Infecciones de Transmisión Sexual                             |
| <b>CHILD/MELD</b> | : Score de severidad hepática                                                           |
| <b>COVID 19</b>   | : Enfermedad por Coronavirus 2019                                                       |
| <b>CXCR4</b>      | : Receptor de Quimiocina CXC tipo 4                                                     |
| <b>CVRS</b>       | : Calidad de Vida Relacionada con la Salud                                              |
| <b>DFC</b>        | : Dosis Fija Combinada                                                                  |
| <b>DGIESP</b>     | : Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública                     |
| <b>DIRESA</b>     | : Dirección Regional de Salud                                                           |
| <b>DIRIS</b>      | : Dirección de Redes Integradas de Salud                                                |
| <b>DT</b>         | : Difteria – Tétanos                                                                    |
| <b>DTG</b>        | : Dolutegravir                                                                          |
| <b>EIA</b>        | : Ensayo Inmunoenzimáticos                                                              |
| <b>ELISA</b>      | : Ensayo de Inmunoabsorción Ligado a Enzimas                                            |
| <b>EPP</b>        | : Coinfección Tuberculosis - VIH                                                        |
| <b>EsSalud</b>    | : Seguro Social de Salud del Perú                                                       |
| <b>ETS</b>        | : Enfermedades de Transmisión Sexual                                                    |
| <b>EFV</b>        | : Efavirenz                                                                             |
| <b>FTC</b>        | : Emtricitabina                                                                         |
| <b>GeSIDA</b>     | : Grupo de Estudio de SIDA - España                                                     |
| <b>GERESA</b>     | : Gerencia Regional de Salud                                                            |
| <b>HLA</b>        | : Antígeno Leucocitario Humano                                                          |
| <b>HRC</b>        | : Hospital Regional de Cusco                                                            |
| <b>IADM</b>       | : Infecciones Asociadas a la Atención en Salud                                          |
| <b>IC</b>         | : Intervalo de Confianza                                                                |
| <b>IFI</b>        | : Inmunofluorescencia Indirecta                                                         |
| <b>IgA</b>        | : Inmunoglobulina A                                                                     |
| <b>IgG</b>        | : Inmunoglobulina G                                                                     |
| <b>IgM</b>        | : Inmunoglobulina M                                                                     |
| <b>INPE</b>       | : Instituto Nacional Penitenciario del Perú                                             |
| <b>INSTI</b>      | : Inhibidor de la Integrasa                                                             |

|                 |                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>IP</b>       | : Inhibidor de la Proteasa                                              |
| <b>IPC</b>      | : Prevención y Control de Infecciones                                   |
| <b>IRIS</b>     | : Síndrome Inflamatorio de Reconstitución Inmune                        |
| <b>ISO</b>      | : Organización Internacional de Normalización                           |
| <b>ITIN</b>     | : Inhibidor de la Transcriptasa Inversa análogos de los Nucleósidos     |
| <b>ITINN</b>    | : Inhibidor de la Transcriptasa Inversa no análogos de los Nucleósidos  |
| <b>ITL</b>      | : Infección Tuberculosa Latente                                         |
| <b>MINSA</b>    | : Ministerio de Salud del Perú                                          |
| <b>NASBA</b>    | : Amplificación Basada en Secuencias de Ácidos Nucleicos                |
| <b>NTS</b>      | : Norma Técnica de Salud                                                |
| <b>ODS</b>      | : Objetivos de Desarrollo Sostenible                                    |
| <b>ONU</b>      | : Organización de las Naciones Unidas                                   |
| <b>ONUSIDA</b>  | : Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA            |
| <b>OPS</b>      | : Organización Panamericana de la Salud                                 |
| <b>OMS</b>      | : Organización Mundial de la Salud                                      |
| <b>PCR</b>      | : Reacción en Cadena de la Polimerasa                                   |
| <b>PEP</b>      | : Profilaxis Post Exposición                                            |
| <b>PEPFAR</b>   | : Plan de Emergencia del presidencial de EE.UU. para el Alivio del SIDA |
| <b>PrEP</b>     | : Profilaxis Pre Exposición                                             |
| <b>PVV</b>      | : Persona Viviendo con VIH                                              |
| <b>R.M.</b>     | : Resolución Ministerial                                                |
| <b>RAM</b>      | : Reacción Adversa a Medicamentos                                       |
| <b>RENACE</b>   | : Red Nacional de Epidemiología                                         |
| <b>RIPA</b>     | : Radioinmunoprecipitación                                              |
| <b>SERVPERF</b> | : Modelo de medición de calidad de servicio basado en el desempeño      |
| <b>SERVQUAL</b> | : Modelo de medición de calidad de servicio basado en brechas           |
| <b>SIDA</b>     | : Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida                               |
| <b>StataMP</b>  | : Software estadístico                                                  |
| <b>SUCE</b>     | : Sistema Único de Catálogo de Establecimientos de Salud                |
| <b>SMX</b>      | : Sulfametoxazol                                                        |
| <b>TAR</b>      | : Terapia Antirretroviral                                               |
| <b>TB</b>       | : Tuberculosis                                                          |
| <b>TB-VIH</b>   | : Coinfección Tuberculosis - VIH                                        |
| <b>TDF</b>      | : Tenofovir Disoproxil Fumarato                                         |
| <b>TMA</b>      | : Amplificación Mediada por Transcripción                               |
| <b>TMP</b>      | : Trimetoprima                                                          |
| <b>TP</b>       | : Treponema pallidum - Sífilis                                          |
| <b>TARGA</b>    | : Terapia Antirretroviral de Gran Actividad                             |
| <b>USD</b>      | : dólares americanos                                                    |
| <b>VHB</b>      | : Virus Hepatitis B                                                     |
| <b>VHC</b>      | : Virus de la Hepatitis C                                               |
| <b>VIH</b>      | : Virus de la Inmunodeficiencia Humana                                  |
| <b>WB</b>       | : Western Blot                                                          |
| <b>aOR</b>      | : Odds Ratio Ajustado                                                   |

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivos determinar, comparar el cumplimiento de la norma y la calidad percibida por los pacientes en ambos centros, y elaborar un plan de mejora.

Se realizó una investigación cuantitativa, observacional, descriptivo-comparativa y transversal. Se usó una guía de inspección de 275 ítems (dimensiones Estructura, Proceso y Resultados) para evaluar el cumplimiento normativo, y una encuesta de 18 ítems para medir la calidad percibida por los pacientes adultos con VIH.

Ambos establecimientos alcanzaron un nivel bueno de cumplimiento: Hospital Regional del Cusco 17,43 y Hospital Adolfo Guevara Velasco 17,85 puntos. En ambos, Estructura y Resultados fueron muy buenos, mientras que Proceso fue la dimensión más baja, con brechas en seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia y gestión de medicamentos.

La calidad percibida también fue buena: 15,37 en el Hospital Regional y 16,55 en EsSalud. Nuevamente, Estructura y Resultados obtuvieron mejores valoraciones; Proceso fue la más baja, destacando debilidades en comunicación, orientación/educación al paciente, seguimiento farmacoterapéutico y trabajo multidisciplinario.

Se concluye que ambos centros cumplen bien, con ligera ventaja de EsSalud en ambas variables. La dimensión Proceso es el principal foco de mejora. En consecuencia, se propuso un plan orientado a fortalecer el seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia, atención en salud mental, trabajo multidisciplinario y la atención integral continua de personas con VIH.

**Palabras clave:** Cumplimiento normativo, Calidad de atención, Seguimiento farmacoterapéutico, Plan de mejora, Atención integral del VIH.

## ABSTRACT

The present study, aimed to determine and compare compliance with the standard and the quality of care perceived by patients at both facilities, and to develop an improvement plan.

A quantitative, observational, descriptive-comparative, cross-sectional study was conducted. Compliance with the standard was assessed using a 275-item inspection guide organized into Structure, Process, and Outcome dimensions; perceived quality was measured via an 18-item survey applied to adult patients living with HIV.

Both facilities achieved a good level of compliance: Cusco Regional Hospital scored 17.43, and Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco scored 17.85. Structure and Outcome were rated very good in both; Process was the lowest-scoring dimension, with gaps in pharmacotherapeutic follow-up, pharmacovigilance, and medicines management.

Perceived quality of care was also good: 15.37 at Cusco Regional Hospital and 16.55 at EsSalud. Again, Structure and Outcome received more favorable ratings; Process was the lowest, with weaknesses in communication, patient orientation and education, pharmacotherapeutic follow-up, and multidisciplinary teamwork.

It is concluded that both facilities show good compliance and perceived quality, with EsSalud holding a slight advantage in both variables. The Process dimension is the main area for improvement. Accordingly, an improvement plan was proposed to strengthen pharmacotherapeutic follow-up, pharmacovigilance, mental health care, multidisciplinary work, and the continuous comprehensive care of people living with HIV.

**Keywords:** Compliance with health standards, Quality of care, Pharmacotherapeutic follow-up, Improvement plan, Comprehensive HIV care.

## INTRODUCCIÓN

El Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) constituye un problema de salud pública a nivel mundial debido a su impacto negativo en el sistema inmunológico,

debilitando las defensas naturales del organismo, particularmente los linfocitos CD4 (1). A medida que progresa la infección, la persona puede desarrollar inmunodeficiencia, evolucionando hacia el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) si no recibe tratamiento oportuno. Esta enfermedad no solo afecta la salud física, sino también el bienestar emocional y social de quienes la padecen, lo que evidencia la necesidad de un abordaje integral. A ello se suma su alta transmisibilidad a través de vía sexual, sanguínea y vertical, lo que junto a factores como el diagnóstico tardío y la baja percepción de riesgo, ha favorecido que desde su primera descripción su prevalencia se incremente hasta convertirse en una pandemia global (2,3,4,5).

Diversos países han implementado estrategias orientadas a la prevención y el control del VIH. En América, organismos como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA) han destacado la importancia del compromiso y liderazgo de la comunidad y la sociedad civil en respuesta frente a la epidemia (6).

En Estados Unidos, el Plan Presidencial de Emergencia para el Alivio del SIDA (PEPFAR) promueve la equidad en el acceso a los servicios de salud consolidando los sistemas de atención médica con un enfoque que se sustenta en una colaboración integral entre agencias gubernamentales, proveedores de salud, organizaciones comunitarias y la sociedad civil, lo que ha permitido optimizar las estrategias de prevención, tratamiento y atención logrando la supresión viral de numerosos casos con VIH, contribuyendo a la reducción de nuevas infecciones y también se orienta a mantener y fortalecer los avances alcanzados. Como resultado, se ha evidenciado una reducción del 12% en las nuevas infecciones hasta mayo de 2021, destacando una disminución del 34% en el grupo de 13 a 24 años, particularmente entre hombres que tienen relaciones sexuales con hombres, incluyendo poblaciones homosexuales y bisexuales (7,8,9,10).

En España, la Comisión Nacional de Coordinación y Seguimiento de Programas de Prevención del SIDA, creada en 1987, ha constituido un pilar clave en la articulación y supervisión de programas de prevención a nivel nacional. En este contexto, los centros de cribado del VIH cumplen una función esencial en la prevención, la detección precoz y el acceso oportuno al tratamiento. Asimismo, el Plan Estratégico para la Prevención y Control de la Infección por el VIH y las ITS se orienta a reducir nuevas infecciones y mejorar el acceso al diagnóstico temprano y a la atención integral. Como resultado de estas intervenciones, se ha registrado una disminución significativa del 62% en los nuevos casos de VIH en 2023 en comparación con el pico observado en 2014 (11,12,13,14).

En Perú, la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por el VIH tiene como objetivo principal reducir la morbilidad y mortalidad en adultos que viven con el VIH, así como mejorar su calidad de vida mediante una atención integral multidisciplinaria que incluye diagnóstico temprano, tratamiento oportuno, prevención de infecciones oportunistas, reducción del estigma y la discriminación, capacitación del personal de salud y la participación activa del paciente. Las políticas públicas en torno al VIH/SIDA en Perú han ido evolucionando constantemente ahora la vigilancia epidemiológica se desarrolla

a través del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades y la Red Nacional de Epidemiología (RENACE), fortaleciendo el monitoreo continuo de la enfermedad. En 2023, se implementó además una normativa específica orientada a disminuir el riesgo de transmisión y reducir nuevas infecciones (15,16,17).

Sin embargo, a pesar de la existencia de estas normativas, se evidencian limitaciones en su implementación relacionadas con la disponibilidad de recursos, la capacitación del personal de salud, el cumplimiento de protocolos y la ausencia de auditorías sistemáticas. Esta situación genera incertidumbre respecto al nivel real de cumplimiento en establecimientos de salud de referencia, como el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud (18). En este contexto, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH en los hospitales mencionados y la calidad de atención percibida por los pacientes?

Por ello, el presente estudio tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de dicha norma técnica en ambos hospitales y la calidad de atención. Asimismo, se propone identificar las causas raíz de las no conformidades para así plantear un plan de mejora orientado a fortalecer el cumplimiento normativo y optimizar la atención integral.

La relevancia de este estudio radica en su aporte para mejorar la calidad de los servicios de salud dirigidos a personas que viven con VIH, así como en la generación de evidencia que contribuya a la toma de decisiones en gestión sanitaria. En este marco, se destaca el rol del químico farmacéutico en la gestión de la farmacoterapia, la promoción de la adherencia al tratamiento y la detección de interacciones medicamentosas, aspectos fundamentales para mejorar la calidad de vida de los pacientes y prevenir la resistencia viral (19).

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES

#### 1.1. Descripción del problema

La infección por el VIH continúa representando un desafío importante para la salud pública global debido a su impacto progresivo sobre el sistema inmunológico. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el VIH compromete la función inmunitaria, favoreciendo la aparición de enfermedades como tuberculosis y otras infecciones recurrentes. A pesar de los avances significativos en estrategias de prevención, diagnósticos y tratamientos que han permitido mejorar sustancialmente la supervivencia y la calidad de vida de las personas que viven con VIH, esta infección mantiene una elevada mortalidad; en 2024 se estimaron aproximadamente 630,000 muertes a nivel mundial, con transmisión persistente en todos los contextos geográficos (1,20).

A nivel mundial, el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA) reportó en 2024 que 40,8 millones de personas vivían con VIH y 1,3 millones de nuevas infecciones (20). En América Latina, el mismo año 1,8 millones de personas recibían tratamiento antirretroviral, registrándose además 133 992 nuevas infecciones y 30 000 fallecimientos asociados al SIDA (21,22); concentrada en poblaciones clave, incluyendo hombres que tienen sexo con hombres, personas bisexuales, mujeres transgénero, trabajadoras sexuales y otros grupos con mayor vulnerabilidad estructural. En Perú, desde el primer caso reportado en 1983, se estima que alrededor de 110 000 personas viven con VIH; asimismo, en 2025 se registraron 9 027 nuevos casos de VIH y 1 333 casos de SIDA en el 2024 (23,24,25). En este escenario, la profilaxis preexposición (PrEP) y los compromisos adoptados en la 75.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud, los Estados Miembros buscan fortalecer la respuesta frente al VIH, priorizando el acceso equitativo a servicios integrales, continuos y de calidad para las personas adultas con esta infección (22,26).

La atención integral de las personas con VIH requiere un enfoque centrado en la persona que articule dimensiones clínicas, psicológicas y sociales. La calidad de la atención depende no solo de la disponibilidad de intervenciones biomédicas, sino también de la capacidad del sistema de salud para garantizar continuidad asistencial, reducir el estigma y la discriminación, fortalecer la adherencia al tratamiento y contar con profesionales capacitados en el manejo integral de la infección (27,28,29,30). En este escenario, el químico farmacéutico desempeña un papel fundamental mediante la optimización de la farmacoterapia, la dispensación segura de antirretrovirales, la farmacovigilancia y el seguimiento farmacoterapéutico, contribuyendo a prevenir fallas terapéuticas y resistencia viral (15).

En el Perú, la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con Infección por el VIH establece los estándares para brindar una atención oportuna, continua, integral y humanizada. Sin embargo, la evidencia sobre su grado de cumplimiento en los establecimientos de salud es aún limitada, especialmente en regiones donde las diferencias en recursos, organización institucional y contexto sociocultural pueden influir en su implementación. Asimismo, factores relacionados con la gobernanza, la rectoría sanitaria y la organización del sistema de salud unificado condicionan el cumplimiento de los estándares de calidad y la prestación efectiva de los servicios (31,32,33).

En síntesis, en la región Cusco persiste una escasa producción de evidencia que evalúe el nivel de cumplimiento de esta Norma Técnica de Salud y permita identificar las principales brechas en la atención integral de las personas con VIH. Esta limitación dificulta la toma de decisiones basada en evidencia y el diseño de estrategias de mejora continua adaptadas al contexto local. Por ello, el presente estudio tiene como objetivo evaluar el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención percibida en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, identificar las principales no conformidades mediante análisis de causa raíz para proponer un plan de mejora contextualizado para ambos establecimientos. Se espera que los resultados contribuyan al fortalecimiento de la gestión sanitaria, la mejora de la calidad de la atención y en consecuencia de los resultados clínicos y la calidad de vida de las personas que viven con VIH.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y cuál es el nivel de calidad de atención brindada en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?
2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?

3. ¿Qué diferencias existen entre los resultados del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?
4. ¿Qué planes de mejora pueden proponerse para fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH en ambos hospitales?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH en su dimensión de estructura, proceso y resultado en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.
2. Determinar el nivel de la calidad de atención percibida por pacientes con VIH en su dimensión de estructura, proceso y resultado del Hospital Regional Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.
3. Comparar los resultados del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención en pacientes con VIH en ambos hospitales.
4. Proponer planes de mejora orientadas a fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

- Se encontraron pocos estudios previos que analicen directamente ambas variables como el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud para la atención de personas con infección por el VIH y la calidad de atención. Esto dificultó la comparación de los resultados obtenidos con investigaciones similares.
- La evaluación de la calidad de atención se basó en las opiniones y percepciones de los pacientes, por lo que algunas respuestas pudieron estar influenciadas por experiencias personales, expectativas individuales o la forma en que cada participante interpretó las preguntas.
- Algunos pacientes mostraron temor o desconfianza al responder la encuesta debido a preocupaciones relacionadas con la confidencialidad de su información y su diagnóstico de VIH. Esta situación pudo influir en la sinceridad de algunas respuestas.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

- El nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención presentan diferencias entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

1. Existen diferencias en el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH, en su dimensión de estructura, proceso y resultado entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.
2. Existen diferencias en la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.
3. Existen diferencias entre los resultados del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

## **1.6. Justificación**

El Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) fue identificado en 1984, tres años después de registrarse los primeros casos de SIDA. Desde entonces, se establecieron que las principales vías de transmisión son: sangre, relaciones sexuales y transmisión materno infantil. En 1985 se introdujo la primera prueba diagnóstica, los esfuerzos internacionales iniciales, cuando no había tratamiento disponible se centraron en fortalecer la vigilancia, diseño de campañas informativas y la preparación de los sistemas sanitarios. Gracias al apoyo del Programa Especial sobre SIDA de la OMS, los países de América Latina desarrollaron estrategias nacionales de prevención y control que han evolucionado significativamente hasta la fecha (2).

En la actualidad, garantizar una atención integral y de calidad para los adultos que viven con VIH es fundamental para reducir la morbilidad y mortalidad asociadas a la infección. En el Perú, este objetivo depende directamente del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, la cual establece los lineamientos mínimos obligatorios. Evaluar su cumplimiento constituye un indicador clave para medir la calidad de la atención y asegurar resultados clínicos favorables (15).

Bajo este marco, determinar el cumplimiento de la NTS y la calidad de atención brindada se convierte en una necesidad prioritaria en instituciones emblemáticas como el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo

Guevara Velasco - EsSalud, donde convergen poblaciones diversas y una demanda sostenida de servicios especializados. Los resultados permitirán identificar brechas, fortalecer la gestión institucional y contribuir al logro de la meta 3.3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, orientada a poner fin a la epidemia del VIH (34). Para demostrar su pertinencia, esta investigación se justifica desde las siguientes perspectivas:

#### **1.6.1. Justificación teórica**

La evidencia científica demuestra que una atención integral, continua y oportuna mejora la calidad de vida y reduce complicaciones en personas con VIH. La Norma Técnica de Salud constituye el marco clínico y organizacional que garantiza dicha atención. Evaluar su cumplimiento genera conocimiento sobre la implementación real de las directrices y permite contrastar la teoría normativa con la práctica clínica, aportando evidencia para mejorar los modelos de atención y fortalecer la gestión sanitaria (15).

#### **1.6.2. Justificación social**

Las personas que viven con VIH requieren atención sin discriminación, con continuidad y basada en necesidades integrales. Analizar el cumplimiento de la NTS permite identificar brechas sociales que afecten el acceso y la equidad. Y mejorar la adherencia normativa contribuye a disminuir la carga viral comunitaria, prevenir nuevas infecciones y proteger la salud pública, impactando directamente en el bienestar de la población usuaria en la región Cusco (15).

#### **1.6.3. Justificación práctica**

El estudio identifica áreas de mejora específicas en los servicios de infectología de los hospitales seleccionados. Los hallazgos servirán para diseñar estrategias y planes de mejora que optimicen los resultados clínicos de los pacientes. Además, la identificación de buenas prácticas en alguna de estas instituciones puede servir como un modelo de referencia para otros establecimientos de salud a nivel nacional. Al identificar áreas de mejora específicas, los resultados no se quedan en teoría, sino que se convierten en estrategias y programas de mejora que impactan directamente en la calidad de vida de los pacientes con VIH. Además, la creación de un modelo para otras instituciones refuerza su utilidad institucional.

#### **1.6.4. Justificación económica**

Garantizar el cumplimiento de la NTS contribuye a reducir costos derivados de complicaciones, hospitalizaciones prolongadas y fallas terapéuticas. Una atención de calidad disminuye el gasto tanto para el sistema de salud como para el paciente. Asimismo, la prevención efectiva de nuevas infecciones reduce la inversión necesaria a largo plazo en tratamiento antirretroviral y cuidados asociados (35).

### 1.6.5. Justificación legal

La presente investigación se fundamenta en la necesidad imperativa de garantizar que el derecho a la salud de las personas que viven con VIH se materialice a través del estricto cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas vigentes en el Perú. El estudio se justifica legalmente por los siguientes motivos (15,17,36,37,38,39).

Derecho fundamentales de la **Constitución Política del Perú** de 1993, en los artículos 1, 2.1 y 7 indica que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el estado, toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece y todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa, la persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad

**Garantía del Derecho a la Salud:** De acuerdo con la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar y colectivo y el Estado tiene la responsabilidad de regular, vigilar y promover la salud pública. Evaluar el cumplimiento normativo en el Hospital Regional y EsSalud permite identificar brechas que podrían vulnerar este derecho fundamental, asegurando que las prácticas hospitalarias se ajusten a los estándares de protección legal del paciente.

**Verificación del Marco Especializado (CONTRASIDA):** La Ley N° 26626 (Ley Contra del SIDA) y su modificatoria Ley N° 28243 establecen el acceso universal al tratamiento y la prohibición de la discriminación. Esta investigación proporciona evidencia objetiva para determinar si las instituciones están implementando estas políticas de manera efectiva o si existen deficiencias en la aplicación de las directrices que podrían derivar en incumplimientos legales.

**Alineamiento con Estándares Técnicos (NTS):** El estudio utiliza como referente principal la Norma Técnica de Salud N° 169-MINSA/2020/DGIESP, la cual regula la atención integral del adulto con VIH. Al auditar el cumplimiento de esta norma, la investigación no solo identifica "no conformidades", sino que ofrece una base legal y técnica para ajustar las prácticas asistenciales y fortalecer la gestión institucional bajo un enfoque de mejora continua. También las normas Norma Técnica de Salud "Prevención Combinada del VIH para Poblaciones en Alto Riesgo". Y la NTS para la Vigilancia Epidemiológica en Salud Pública de la Infección por VIH y las ITS en el Perú.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Visión histórica**

##### **Descubrimiento y Caracterización Global (1981-1986)**

La epidemia del VIH y SIDA comenzó a reconocerse formalmente en 1981 cuando se reportaron casos inusuales de infecciones oportunistas en hombres jóvenes en Nueva York y Los Ángeles. Entre 1983 y 1984 equipos de investigación en Estados Unidos y Europa lograron aislar el agente causal, identificando al retrovirus responsable y descubriendo que la molécula CD4 funcionaba como su receptor celular. En 1985 se completó la secuenciación del virus y finalmente en 1986 la comunidad científica adoptó oficialmente el nombre de Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) (40).

##### **Evolución del Tratamiento Antirretroviral (1987-1995)**

El desarrollo terapéutico marcó hitos fundamentales para la supervivencia de los pacientes. En 1987 se descubrió la azidotimidina (AZT), la primera droga capaz de bloquear la enzima transcriptasa reversa. No obstante, el cambio radical ocurrió en 1995 con la aparición de los inhibidores de proteasa lo que permitió el desarrollo del esquema de Terapia Antirretroviral de Gran Actividad (TARGA), transformando la infección en una condición crónica manejable (40).

##### **Respuesta Sanitaria y Normativa en el Perú (1983-2020)**

Tras esto en la 75ª Asamblea Mundial de la Salud se aprobaron estrategias Mundiales del Sector de la Salud sobre el VIH (22). En el Perú, la respuesta inicial (1983 -1988) se centró en la creación de comisiones multisectoriales para la prevención. El marco legal evolucionó significativamente a través de los años (41).

- **1990:** La Ley N° 25275 ordenó pruebas diagnósticas en grupos de riesgo.
- **1996:** Se promulga la Ley N° 26626 (CONTRASIDA), que asignó al Ministerio de Salud la elaboración del Plan Nacional de Lucha contra el VIH/SIDA y promovió la investigación y actualización epidemiológica.
- **2004:** La Ley N° 28243 amplió las acciones de prevención, fortaleció la organización institucional y garantizó el acceso universal al tratamiento.
- **Estrategias Globales:** Paralelamente, se integraron las directrices de la 75ª Asamblea Mundial de la Salud, que aprobó las Estrategias Mundiales del Sector de la Salud sobre el VIH para el periodo 2022-2030.

##### **Consolidación de la Norma Técnica de Salud Vigente**

Un avance crucial en la mejora continua de la atención fue la aprobación de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por VIH mediante la Resolución Ministerial N° 1024-2020. Esta normativa

derogó la R.M. N° 215-2018/MINSA y tiene como meta prioritaria contribuir a la reducción de la morbilidad y mortalidad asociada al VIH, garantizando una atención de calidad que mejore la vida de las personas afectadas en el territorio nacional (22,15,41).

## 2.2. Antecedentes

### 2.2.1. Internacionales

**Syntyche M. et al.** (2024), en su estudio realizado en Camerún titulado **“Cumplimiento de las precauciones estándar para la prevención y el control de infecciones y factores asociados entre los trabajadores sanitarios de cuatro centros de salud de la división de Fako”**. Cuyo **objetivo** fue evaluar el nivel de cumplimiento de las medidas estándar de prevención y control de infecciones (IPC) en el personal de salud e identificar los factores asociados en 4 establecimientos sanitarios de la división de Fako. Se **desarrolló** un estudio transversal hospitalario con una muestra de 276 trabajadores. Se utilizaron listas de verificación estandarizadas y cuestionario validado para medir el nivel de adherencia del personal a las precauciones estándar, empleando un análisis de regresión logística multivariable (StataMP 18.0) para identificar los factores independientes asociados al cumplimiento. Los **resultados** muestran que el cumplimiento global fue del 64.5%. Por categorías profesionales, los técnicos de laboratorio mostraron la mayor adherencia (91.7%), seguidos por enfermeras (62.4%), médicos (60.9%) y obstetras (45.8%). Las variables asociadas significativamente con un mejor cumplimiento fueron el tipo de profesión (aOR = 8.32; IC95%: 1.90–36.53), el establecimiento de salud (aOR = 3.61; IC95%: 1.29–10.07) y la necesidad de aplicar precauciones basadas en la transmisión (aOR = 2.41; IC95%: 1.38–4.19). Se **concluyó** que el cumplimiento de las medidas estándar de prevención y control de infecciones (IPC) en la división de Fako fue moderado y aún subóptimo, con una adherencia global del 64.5%. El cumplimiento varió según la profesión y el establecimiento de salud, siendo mayor en los técnicos de laboratorio. Además, el tipo de profesión, el centro de salud y la aplicación de precauciones basadas en la transmisión se asociaron significativamente con una mejor adherencia. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de capacitación y supervisión para reducir el riesgo de infecciones en los hospitales (42).

**Espinosa L. y Páez A.** (2023), desarrollaron en Bogotá la tesis titulada **“Plan de mejoramiento del modelo de atención a pacientes de alto riesgo con Virus Inmunodeficiencia Humana - Síndrome Inmunodeficiencia Adquirida en la IPS Fundación Clínica Megasalud de Bogotá 2023-I”**. El **objetivo** fue mejorar la calidad en la prestación del servicio a los pacientes identificados con VIH/SIDA en la IPS Fundación Clínica Megasalud, especialmente aquellos que no presentan buena adherencia al tratamiento y por consiguiente no cumplen con los objetivos de este. La **metodología** del estudio fue de enfoque cualitativo, aplicando herramientas de diagnóstico gerenciales y clínicas para identificar

aspectos a intervenir en el modelo de atención actualmente establecido en la institución. Los **resultados** mostraron que, a partir del diagnóstico, se identificaron oportunidades de mejora que optimizarían el modelo de atención. El alcance incluyó la elaboración de una propuesta de plan de mejoramiento enmarcado en la metodología del ciclo PHVA, con acciones para mejorar la calidad en la prestación del servicio. Se **concluyó** que para fortalecer el modelo de atención se requiere implementar un programa de educación integral al personal, fomentar una cultura organizacional alineada a los objetivos estratégicos institucionales, promover el trato humanizado en el equipo interdisciplinario para mejorar la relación paciente-profesional, y realizar un estudio de tiempos y movimientos que permita analizar la capacidad laboral del grupo para asumir los cambios del plan de mejoramiento (43).

**Castillo G. y Guevara P.** (2022), publicaron en México una tesis titulada “**Cumplimiento de las normativas del Ministerio de Salud en los establecimientos farmacéuticos en el municipio de León, en el primer trimestre del 2022**”. Cuyo **objetivo** fue analizar el grado de adherencia a las normativas del Ministerio de Salud en las farmacias del municipio de León. La **metodología** del estudio fue descriptivo y transversal. Se aplicaron encuestas al personal y listas de verificación por observación directa, procesando los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos. Los **resultados** muestran que halló que el 100% de los establecimientos cumplía con los requisitos de apertura y las normativas básicas del MINSA. El proceso de dispensación de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes alcanzó un cumplimiento del 96.5%. El 85% del personal encargado son farmacéuticos titulados y el 15% son técnicos o auxiliares. Sin embargo, se identificaron brechas en los reportes de psicotrópicos solo 67.5% correctos y el 57.5% se presentaban mensualmente. Se **concluyó** que, a pesar del alto nivel de cumplimiento general, persisten deficiencias en la calidad de los reportes y la necesidad de fortalecer la capacitación continua del personal farmacéutico (44).

**Araya B. et al.** (2022), desarrollaron en Chile una tesis titulada “**Nivel de satisfacción usuaria en el proceso de toma de examen de VIH en JB Medical Test**”. Cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios durante el procedimiento de toma de examen de VIH. La **metodología** que se desarrolló un estudio cuantitativo con diseño descriptivo bajo el paradigma positivista, con una muestra de 40 participantes que firmaron el consentimiento informado. Los **resultados** mostraron que la muestra fue mayoritariamente hombres de 23 a 27 años, con educación universitaria completa, residentes en la comuna de Santiago y de nacionalidad chilena y se encontró un adecuado cumplimiento del protocolo ministerial en consejería, privacidad y confidencialidad. Los usuarios reportaron tiempos de espera breves (10 minutos), alta calidez humana, confianza y total garantía de privacidad y seguridad. El 100% recibió información clara sobre transmisión, prevención y autocuidado junto al consentimiento informado. Se **concluyó** que los usuarios manifestaron una alta satisfacción con la

atención, destacando que la aplicación rigurosa de los protocolos y el enfoque humanizado son claves en los servicios de salud (45).

**Gimeno A.** (2021), publicó en España un estudio titulado “**Cumplimiento de los indicadores de calidad asistencial GeSIDA en la atención al paciente con infección por VIH y su relación con las percepciones del paciente sobre la asistencia sanitaria recibida y su calidad de vida relacionada con la salud**”. Cuyo **objetivo** fue evaluar el grado de cumplimiento de los indicadores GeSIDA y analizar si su adherencia se asocia con una mejor percepción del paciente respecto a la atención recibida y a su Calidad de Vida Relacionada con la Salud (CVRS) en una cohorte madrileña. La **metodología** que se desarrolló un estudio con diseño cuantitativo, observacional y descriptivo. Para la recolección de datos, se utilizaron los cuestionarios validados SUCE (para percepción) y MOS - SF - 30 (para CVRS), ambos validados en población española. Los **resultados** muestran que, aunque la calidad asistencial medida a través de estándares técnicos fue elevada, este cumplimiento no se tradujo necesariamente en una mayor satisfacción del paciente ni en una mejora significativa de su calidad de vida. Se **concluyó** que es fundamental fortalecer no solo los procesos clínicos y normativos, sino también integrar un enfoque de trato humanizado en los servicios de salud (46).

### 2.2.2. Nacionales

**Navarro, L. K.** (2025), desarrolló en Lima la tesis titulada “**Nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José**”. Cuyo **objetivo** fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con VIH atendidos entre octubre y diciembre de 2024, analizando dimensiones de confianza, apoyo emocional, tacto, escucha, respeto y ética. La **metodología** que se desarrolló un estudio mediante una encuesta estructurada, procesando los datos con estadísticas descriptivas y tablas cruzadas. Los **resultados** mostraron que se encontró que el 50.6% de los usuarios estaba satisfecho y el 40.6% reportó satisfacción intermedia. La dimensión mejor evaluada fue “ética y respeto” (58.3%), mientras que “tacto y escucha” obtuvo el puntaje más bajo (32.8%). Se **concluyó** que la satisfacción general es positiva, pero persisten brechas críticas en comunicación y apoyo emocional que deben reforzarse para asegurar una atención integral de calidad (47).

**Damián W.** (2024), desarrolló en Tumbes la tesis titulada “**Cumplimiento de la Norma de Atención Prenatal desde la percepción de las gestantes de un Puesto de Salud de Tumbes - 2023**” El **objetivo** fue evaluar el cumplimiento de la norma sanitaria según la percepción de 76 gestantes mayores de 37 semana atendidas en el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. La **metodología** del estudio fue descriptiva y de corte transversal, utilizando un cuestionario adaptado del modelo SERVPERF. Los **resultados** mostraron que, en las actividades asistenciales, el 86.8% percibió un cumplimiento adecuado. Sin embargo, en actividades educativas el cumplimiento fue regular (48.7%), bajo

(17.1%) y en apoyo al diagnóstico fue mayoritariamente bajo (63.2%). El cumplimiento global de la norma fue considerado regular en el 93.4% de los casos. Se **concluyó** que, aunque los niveles asistenciales son adecuados, existen debilidades significativas en los componentes educativos y de apoyo que requieren acciones correctivas (48).

**Vargas L.** (2023), desarrolló en Lima la tesis titulada “**Calidad de atención y adherencia en pacientes con VIH/SIDA en un Instituto Oncológico de Lima**”. Cuyo **objetivo** es determinar la relación entre la calidad de atención y la adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes oncológicos con VIH/SIDA. La **metodología** fue un estudio de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra incluyó a 79 pacientes que recibían terapia antirretroviral, evaluados mediante cuestionarios validados con alta confiabilidad. Los **resultados** muestran que se encontró que el 72.2% de los participantes percibía una mala calidad de atención, mientras que el 49.4% presentaba una adherencia adecuada. El análisis estadístico reveló una relación significativa con una correlación positiva moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.453,  $p < 0.001$ ). Se **concluyó** que una mejor percepción de la calidad de atención se asocia directamente con niveles más altos de adherencia al tratamiento, resaltando la necesidad de servicios humanizados, oportunos y confiables para favorecer resultados terapéuticos (49).

**Zúñiga M.** (2023), desarrolló en Lima la tesis titulada “**Evaluación del cumplimiento de la reglamentación de las normas con rango de ley en materia de salud en el Perú, durante el periodo 2005 - 2021**”. El **objetivo** fue evaluar el grado de reglamentación de leyes y decretos en materia de salud publicados en un periodo de 16 años. La **metodología** fue un estudio descriptivo-analítico transversal que aplicó análisis de probabilidad mediante los métodos de Kaplan - Meier y prueba de Log Rank sobre una base de 95 normas con mandato de reglamentación. Los **resultados** mostraron que se halló que solo el 67.4% de las normas fue reglamentado y apenas el 4.1% cumplió con los plazos legales. La mediana de tiempo para la reglamentación fue de 394 días, con un 25% de los casos presentando retrasos críticos. La probabilidad de que no se reglamente en 10 años a 16%, observándose que en los 3 primeros años hay mayor probabilidad de reglamentación. Se **concluyó** que las deficiencias en los procesos reglamentarios dificultan la implementación de políticas públicas en salud y retrasan la respuesta efectiva ante problemas sanitarios en el país, lo que puede mantener o agravar los problemas que esas normas buscan abordar (50).

**Vilcachagua F.** (2022), desarrolló en Lima la tesis titulada “**Satisfacción de la calidad en la atención de los usuarios del servicio de tratamiento a la persona con infección de VIH en establecimientos de salud de Lima Metropolitana**”. Cuyo **objetivo** fue identificar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención en usuarios que reciben tratamiento para el VIH en establecimientos del MINSA, EsSalud y servicios privados. La **metodología** fue un estudio descriptivo

comparativo realizado en una muestra de 150 personas (30 a 59 años) seleccionadas mediante muestreo no probabilístico. Se aplicó la encuesta SERVQUAL para medir dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta. Los **resultados** mostraron que se halló un 64% de satisfacción general. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y tangibles alcanzaron el 70%, mientras que la capacidad de respuesta fue la menor (65.3%), se vio diferencia significativa según el tipo de población, nivel de instrucción y tipo de seguro. Los análisis post hoc revelaron mayor insatisfacción en usuarios de EsSalud y aquellos sin seguro de salud. Se **concluyó** que, aunque la satisfacción es moderadamente alta, persisten brechas críticas en la oportunidad de atención y desigualdades en el acceso al sistema de salud según características sociodemográficas y el tipo de seguro (51).

### 2.2.3. Regionales

**Macedo F. y Caballero O.** (2025), publicaron en Cusco la tesis titulada “**Cumplimiento de normas de bioseguridad y los riesgos laborales en el personal de emergencia en el Hospital Regional de Cusco 2024**”. Cuyo **objetivo** es determinar la relación entre el cumplimiento de las normas de bioseguridad y la presencia de riesgos laborales en el personal de emergencia. La **metodología** fue una investigación con enfoque básico y alcance correlacional, bajo un diseño no experimental e hipotético deductivo. La muestra consistió en 124 trabajadores de salud (médicos, enfermeros y técnicos). Los **resultados** mostraron que el 97.5% del personal refirió cumplir las normas y el 2.5% no lo cumple. Sin embargo, el 84.8% admitió cumplir los procedimientos solo de manera ocasional y el 10.1% manifestó cumplirlo siempre. El análisis estadístico (Spearman Rho=0.037; p=0.048) confirmó una relación significativa entre el cumplimiento y la reducción de riesgos. Se **concluyó** que el cumplimiento efectivo de la normativa influye directamente en la seguridad del trabajador, siendo imperativo fortalecer la capacitación y la supervisión directa en áreas críticas como emergencia (52).

**Viza A.** (2024), publicó en Cusco el artículo titulado “**Atención estomatológica y su relación con la satisfacción de los pacientes en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco**”. Cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención estomatológica recibida durante el semestre 2024-I. La **metodología** que se desarrolló fue un estudio con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La población fue de 179 pacientes, evaluados mediante un cuestionario modificado para el contexto estomatológico. Los **resultados** mostraron que el 82,8% de los usuarios reportó un nivel alto de satisfacción. En la dimensión de confianza, la satisfacción fue del 86,1%, mientras que en responsabilidad alcanzó el 82%. La valoración positiva general del servicio fue del 87,7%. Se **concluyó** que los pacientes perciben la atención como buena, identificando la confianza y la responsabilidad del personal como los factores determinantes de su experiencia satisfactoria (53).

**Martínez A.** (2021), realizó la tesis titulada “**Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto De Salud Lucre - Cusco, 2020**”. Cuyo **objetivo** fue determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lucre. La **metodología** del estudio fue investigación de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 144 usuarios, utilizando la escala SERVPERF (22 ítems,  $\alpha=0,880$ ) con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y un cuestionario de satisfacción con 2 dimensiones: atención médica y administrativa (12 ítems,  $\alpha=0,871$ ). Los **resultados** mostraron que se demostró una relación significativa ( $p < 0,00$ ) y muy fuerte directamente proporcional ( $r = 0,810$ ) entre la calidad de atención y la satisfacción. Todas las dimensiones de la calidad mostraron una correlación positiva con la satisfacción del usuario. Se **concluyó** que existe una interdependencia crítica entre cómo el usuario percibe los elementos tangibles y de fiabilidad del servicio y su grado final de satisfacción (54).

**Condori L.** (2020), realizó en Cusco la tesis titulada “**Cumplimiento de la R.M 448-2020-MINSA e incidencia de casos COVID-19 en centros de trabajo tipo I de la ciudad del Cusco que reactivaron sus operaciones los meses de julio y agosto del 2020**”. Cuyo **objetivo** fue determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la normativa sanitaria R.M 448-2020-MINSA y la incidencia de casos de COVID-19 tras la reactivación laboral. La **metodología** fue estudio de tipo documental de campo, con alcance descriptivo correlacional y diseño transversal. La muestra consistió en 316 empresas tipo I seleccionadas mediante muestreo por cuota; se aplicaron una ficha de observación y un cuestionario como instrumentos de medición. Los **resultados** mostraron que se halló un cumplimiento heterogéneo (solo el 25% alcanzó un nivel muy alto, 19% medio, 14% bajo y 20% muy bajo), evidenciando una implementación parcial de las medidas preventivas. La incidencia de casos fue de 0.059% menor a las tasas reportadas por el MINSA en la región y a nivel nacional. Mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, se identificó una relación significativa entre el nivel de cumplimiento normativo y la incidencia de casos. Se **concluyó** que existe una asociación directa entre la adherencia a la normativa y la reducción de contagios, confirmando que las brechas en la implementación técnica elevan el riesgo sanitario en los centros de trabajo (55).

**Rodríguez G.** (2020), presentó en Cusco la tesis titulada “**Cumplimiento de normas de bioseguridad y los riesgos biológicos en el personal de salud del servicio de hospitalización Medicina Interna del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco 2019**”. El **objetivo** fue establecer la relación entre el cumplimiento de normas de bioseguridad y la presencia de riesgos biológicos en el personal asistencial. La **metodología** fue una investigación con diseño descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra no

probabilística por conveniencia de 46 profesionales, utilizando un cuestionario de riesgos y una guía de observación para verificar el cumplimiento real. Los **resultados** mostraron que se evidenció una relación significativa entre las variables ( $p=0,046<0,05$ ). El estudio reveló que el 78,3% del personal no cumple adecuadamente las normas de bioseguridad, a pesar de que el 63% manifestó contar con los materiales necesarios para realizarlo y el incumplimiento de normas de bioseguridad se asocia con un 55.6% de riesgo biológico bajo y un 44.4% medio, mientras el cumplimiento reduce los riesgos medio de 44.4% a 10%. Se **concluyó** que el incumplimiento de los protocolos técnicos incrementa sustancialmente la exposición a riesgos biológicos, siendo la "disponibilidad de materiales" insuficiente si no se acompaña de una ejecución normativa estricta (56).

### 2.3. Estado de la cuestión

La epidemia de VIH en América Latina continúa afectando de manera desigual a poblaciones clave como hombres que tienen sexo con hombres, mujeres transgénero y trabajadoras sexuales, entre otras, lo que refleja brechas en acceso, prevención y atención (21). Se estima que alrededor del 18% de las personas con VIH en la región desconocen su diagnóstico y que un tercio es identificado en etapas avanzadas, con menos de 200 CD4/mm<sup>3</sup>, lo que incrementa la morbimortalidad y demanda una atención oportuna y estandarizada (22).

A ello se suma que, desde 2010, los casos de VIH/SIDA han aumentado un 21% en América Latina, según la Organización Panamericana de la Salud, lo que motivó la aprobación de un Plan de Acción regional orientado a fortalecer la prevención, el diagnóstico y la calidad de los servicios (3). En Perú, el Ministerio de Salud estima alrededor de 110 000 personas con VIH, con una alta concentración en mujeres trans (32%), hombres gay (10%) y población general (0.4%). Asimismo, el Seguro Social de Salud (EsSalud) brinda tratamiento antirretroviral a más de 10 600 usuarios, en su mayoría jóvenes entre 20 y 29 años, lo que evidencia la necesidad de una atención integral y continua dentro del sistema sanitario (57).

El avance terapéutico ha permitido que los antirretrovirales transformen la supervivencia y calidad de vida mediante el enfoque "Indetectable = Intransmisible"; sin embargo, persisten brechas entre quienes presentan comorbilidades, dificultades socioeconómicas o barreras en el acceso a los servicios de salud. Estas desigualdades subrayan la importancia de garantizar que la atención se brinde bajo criterios normativos claros, especialmente en el marco del derecho al diagnóstico oportuno, el seguimiento continuo y el tratamiento estandarizado (3).

La evolución de la normativa peruana respecto al VIH/SIDA ha pasado por diversas etapas, iniciando en 1990 con la Ley N° 25275, que estableció pruebas obligatorias concentradas en grupos específicos y generó situaciones de abuso y discriminación; posteriormente en 1996 la Ley CONTRASIDA (Ley N° 26626) marcó un cambio hacia la protección de

derechos y el acceso universal, al crear el Plan Nacional de Lucha contra el VIH/SIDA y las ETS; más adelante, en 2004, esta norma fue modificada y ampliada por la Ley N° 28243, consolidando el derecho al tratamiento y fortaleciendo la organización y capacitación de los grupos más expuestos; en los años siguientes se emitieron disposiciones para enfrentar emergencias sanitarias, como el Plan Estratégico Multisectorial para la Prevención y Control de las ITS y el VIH/SIDA (2007–2011); finalmente, en 2020 se incorporó el aseguramiento en salud por criterios de vulnerabilidad para las personas que viven con VIH y se aprobó la Norma Técnica de Salud para la Atención del Adulto con Infección por VIH, que incluyó la medicación a dosis fija combinada recomendada por la OMS. Sin embargo, pese a estos avances, persiste una falta de organización y sistematización normativa que dificulta el acceso rápido y sencillo a información clara sobre procedimientos y derechos para las personas seropositivas y las poblaciones vulnerables (58).

La Norma Técnica de Salud de atención integral del adulto con VIH: Busca contribuir a la reducción de la morbilidad y mortalidad en adultos que viven con VIH, así como en la mejora de su calidad de vida. Esta norma busca estandarizar los procedimientos para la atención integral del adulto con infección por VIH en los establecimientos de salud del territorio nacional. También tiene como otros objetivos establecer los procesos de tamizaje, diagnóstico precoz tratamiento simple, monitoreo y seguimiento en los adultos por VIH, actualizar los criterios de inicio de TARGA y estandarizar los esquemas de tratamiento para reducir el riesgo de falla y resistencia en la terapia, facilitar el acceso a medicamentos antirretrovirales en dosis fija combinada y tratamiento de enfermedades oportunistas, establecer las pautas para referencia, contrarreferencia seguimiento y acompañamiento de casos de VIH, fortalecer el suministro de lo necesario para el tratamiento, diagnóstico y monitoreo del paciente, fortalecer el sistema de registro, información, evaluación y seguimiento de las actividades realizadas (15).

En cuanto a la evidencia previa, los estudios sobre el cumplimiento de normas técnicas de salud muestran resultados heterogéneos: investigaciones internacionales como la de Syntyche et al. (2024) reportan niveles subóptimos y variables de cumplimiento en medidas de prevención y control de infecciones según la profesión, el contexto institucional y la disponibilidad de recursos; en el ámbito latinoamericano y nacional, trabajos como los de Castillo y Guevara (2022), Araya et al. (2022), Gimeno (2021), Damián (2024), Navarro (2025), Vargas (2023), Vilcachagua (2022) y Macedo y Caballero (2025) evidencian que el cumplimiento regulatorio y la calidad de atención dependen de factores como la capacitación, la supervisión, los procesos internos, las categorías profesionales y las condiciones de infraestructura. Metodológicamente, predominan los estudios descriptivo y transversales, que emplean cuestionarios, listas de verificación, guías de observación y encuestas específicas para cada normativa, identificando brechas en bioseguridad, protocolos clínicos, trato al paciente, oportunidad en la atención e implementación de estándares. En general, los hallazgos reflejan niveles variables de cumplimiento según

el contexto, el tipo de servicio y la categoría profesional, con deficiencias vinculadas a la falta de capacitación, debilidades en los sistemas de gestión, calidad insuficiente de los reportes, trato desigual al paciente y limitaciones en el acceso a servicios; mientras algunos estudios reportan altos niveles de adherencia a protocolos clínicos y de bioseguridad, otros destacan dificultades en la aplicación de normas regulatorias. Estas evidencias subrayan la necesidad de fortalecer la supervisión, la capacitación continua y la implementación efectiva de las normas, especialmente en áreas críticas como la atención integral del adulto con VIH, donde los estudios siguen siendo escasos (42,44,45,46,48,47,49,51,52).

En conjunto, la literatura demuestra que el cumplimiento de las normativas de salud no siempre alcanza los niveles esperados y que estas brechas pueden influir en la calidad de atención, especialmente en áreas sensibles como la atención a personas con VIH. Sin embargo, existe nula evidencia específica sobre el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH en el contexto peruano, particularmente en establecimientos como el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud. Este vacío de conocimiento justifica la presente investigación, orientada a analizar el cumplimiento normativo y la calidad de atención brindada, contribuyendo así a mejorar los procesos asistenciales y garantizar una atención integral, oportuna y alineada con los estándares nacionales (58).

## **2.4. Bases teórico científicas**

### **2.4.1. Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana**

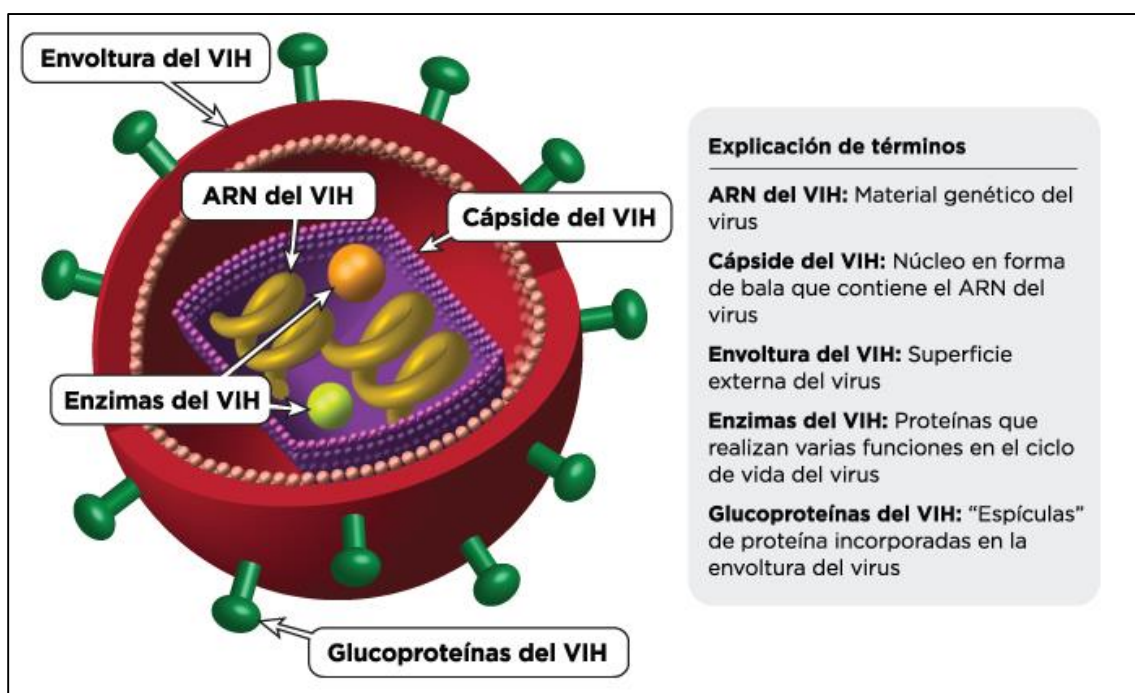
La infección por el virus de la inmunodeficiencia humana continúa siendo un problema de salud pública mundial desde la década de los 80, con 79.3 millones de personas infectadas desde el inicio de la epidemia. En Perú, el primer reporte de un caso de SIDA fue en 1983, se estima que alrededor de 110 000 personas viven con VIH. En julio de 2025, se registraron 3,224 nuevos casos de VIH y 430 casos de SIDA. Y en 2024 hubo 9,027 nuevos casos de VIH y 1,333 personas con SIDA (23,24,25,59).

La infección por el virus de inmunodeficiencia humana es causada por los virus VIH, los cuales atacan a los linfocitos CD4+ y debilitan el sistema inmunológico, aumentando el riesgo de infecciones y cánceres. Los síntomas iniciales pueden ser febriles e inespecíficos. El riesgo de manifestaciones relacionadas con la inmunodeficiencia es mayor a medida que disminuye el recuento de linfocitos CD4+. El VIH puede afectar directamente el cerebro, los testículos, los riñones y el corazón, causando deterioro cognitivo, hipogonadismo, insuficiencia renal y miocardiopatía. Las manifestaciones van desde la portación asintomática hasta el síndrome de inmunodeficiencia adquirido (SIDA), caracterizado por la aparición de infecciones oportunistas, cánceres o un recuento de CD4 < 200/mcL (2).

### 2.4.2. Definición y características biológicas

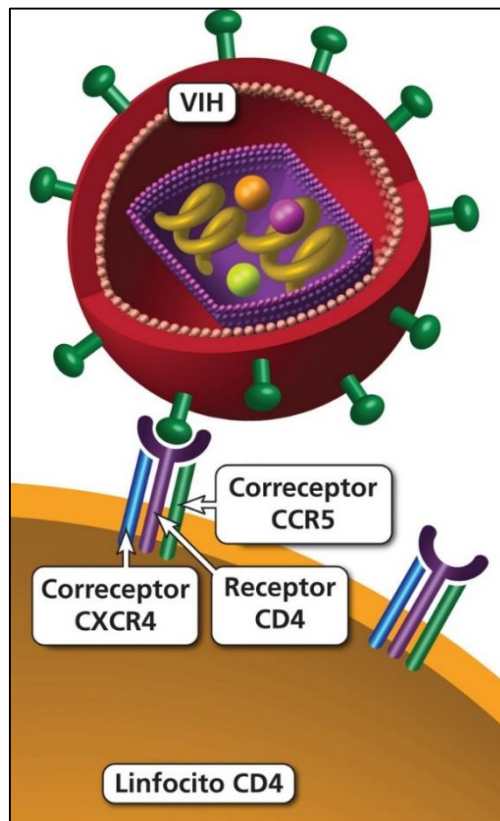
El Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) es un retrovirus de la familia Lentiviridae que se integra en el genoma de las células huésped mediante la transcriptasa inversa, provocando la destrucción progresiva de linfocitos T CD4+ y, con ello, inmunosupresión. Se reconocen dos tipos principales: el VIH-1, responsable de la pandemia mundial, y el VIH-2, de menor transmisibilidad y patogenicidad, presente principalmente en África occidental y en algunos casos en Europa y Estados Unidos. El virus utiliza la molécula CD4 y los correceptores CCR5 o CXCR4 para infectar las células humanas, y el cambio de tropismo de cepas R5 a X4 en etapas avanzadas de la enfermedad tiene implicaciones en la progresión clínica y en la respuesta al tratamiento. La alta variabilidad genética del VIH, junto con mecanismos de evasión inmune, dificulta el desarrollo de vacunas y explica la necesidad de un seguimiento continuo según la Norma Técnica de Salud (NTS) y protocolos actualizados. Estas características biológicas fundamentan la importancia de la terapia antirretroviral (TAR), la adherencia estricta y la implementación de normativas de atención que garanticen acceso oportuno y sostenido al tratamiento (60).

**Figura 1. Estructura de una partícula del VIH**



**Fuente:** Oficina de Investigación del SIDA del NIH (61)

**Figura 2 Correceptores de VIH**



**Fuente:** Delgado R. (60)

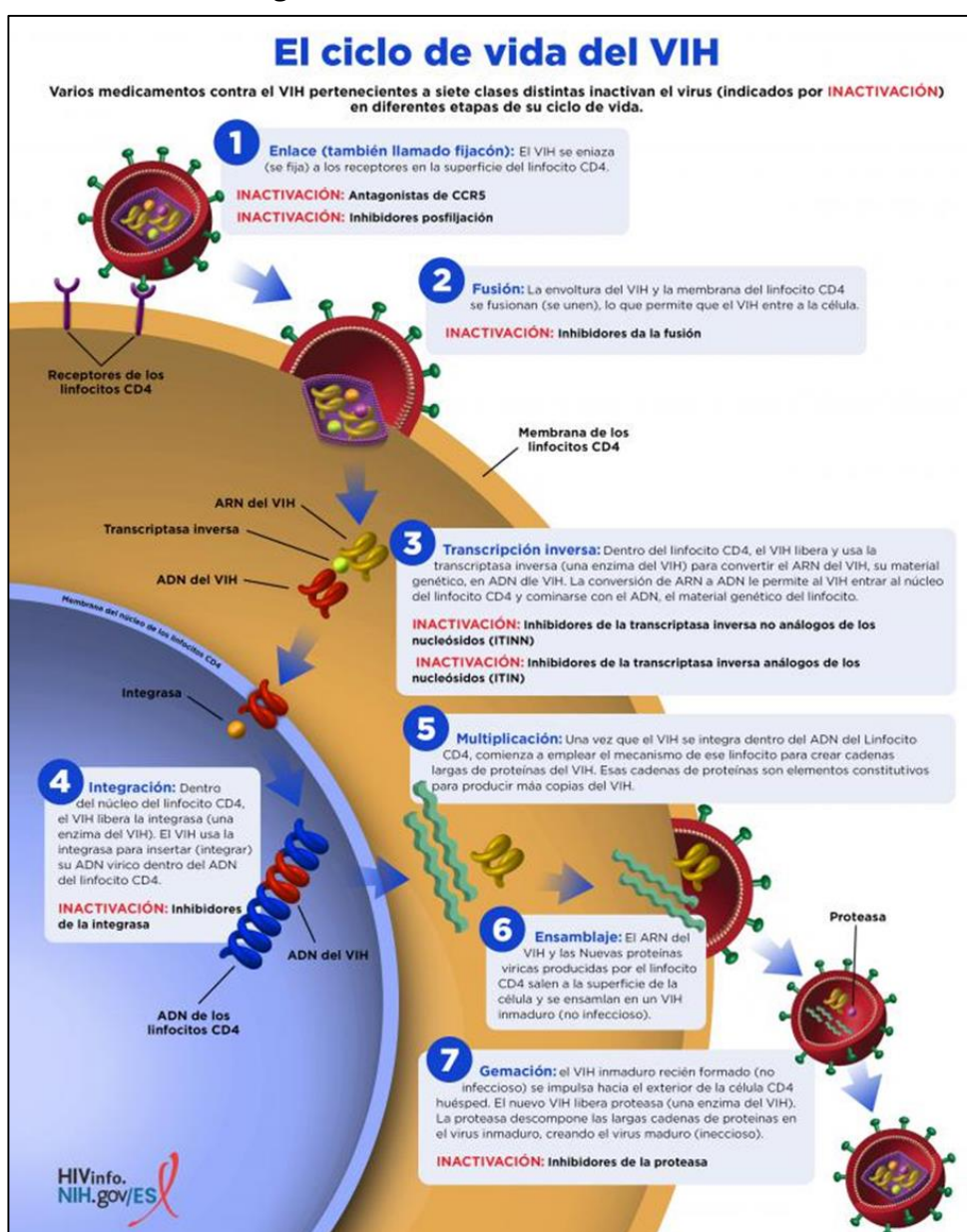
#### **2.4.2.1. Mecanismo de infección del VIH**

- **ENTRADA:** El VIH se une a la molécula CD4 en la superficie de los linfocitos T CD4+ y a un correceptor de quimiocinas (CCR5 en fases tempranas o CXCR4 en fases avanzadas), iniciando el proceso de infección (60,61).
- **FUSIÓN:** La envoltura viral se fusiona con la membrana celular y permite la entrada de la cápside al interior del linfocito CD4 (61).
- **TRANSCRIPCIÓN INVERSA:** El ARN viral se convierte en ADN de doble cadena mediante la transcriptasa inversa, con alta tasa de error que favorece la variabilidad genética (61).
- **INTEGRACIÓN:** El ADN vírico se transporta al núcleo y la integrasa lo inserta en el genoma del linfocito, formando el provirus, que puede permanecer latente y constituir reservorios virales (60,61).
- **REPLICACIÓN:** Cuando la célula se activa, el provirus utiliza la maquinaria celular para producir ARN y proteínas virales, este

proceso tiene errores generando mutaciones que favorecen resistencia y evasión inmune (61).

- **ENSAMBLAJE:** El ARN y las proteínas virales se agrupan en la membrana del linfocito formando un virus inmaduro (61).
- **LIBERACIÓN:** El virus inmaduro sale de la célula por gemación y se madura gracias a la acción de la proteasa, originando un virión infeccioso. Parte de las células infectadas permanecen en latencia, liberando partículas virales de manera residual, lo que impide la erradicación completa incluso con tratamiento antirretroviral (60,61).

**Figura 3 Ciclo de vida del VIH.**



**Fuente:** Delgado R. (60)

#### 2.4.2.2. Etapas de la infección por VIH

- **Fase aguda o primaria (2 - 4 semanas):** rápida replicación viral y carga muy alta, con síntomas frecuentes como fiebre, cefalea, dolor muscular, sarpullido, diarrea, pérdida de peso y ganglios inflamados (62,63).
- **Latencia clínica o infección crónica:** el virus permanece activo a niveles bajos; puede no haber síntomas durante años, aunque progresa la destrucción de CD4+. Sin TARGA, dura 8 - 10 años; con TAR puede mantenerse estable por décadas. Se observan fiebre, cansancio, pérdida de peso, diarrea, herpes zoster, candidiasis oral o neumonía leve. Pueden contraer infecciones leves o presentar síntomas a largo plazo (62,63).
- **SIDA:** es la fase más avanzada con CD4 <200/mm<sup>3</sup> o la presencia de infecciones oportunistas y ciertos cánceres (como candidiasis esofágica, neumonía por *Pneumocystis jirovecii*, sarcoma de Kaposi, linfomas). En esta etapa, el sistema inmunitario está gravemente dañado, y sin tratamiento la expectativa de vida es de 2 a 3 años. Se caracteriza por inmunosupresión grave, fiebre recurrente, diarrea persistente, lesiones orales, pérdida de peso rápida, sudoración, escalofríos, erupciones y debilidad (62,63).

#### 2.4.2.3. Empeoramiento de la infección por VIH

La inmunosupresión por VIH resulta de la destrucción de linfocitos CD4 y de mecanismos indirectos como apoptosis el ataque del propio sistema inmune y el bloqueo en su proliferación y latencia viral, lo que conduce a una respuesta inmune progresivamente ineficaz y a la aparición de infecciones oportunistas en estadios avanzados. A lo largo de la infección se observa una respuesta inmune intensa pero progresivamente ineficaz, que conduce a inmunosupresión grave en estadios avanzados. Los estadios finales de la enfermedad se caracterizan clínicamente por la aparición de infecciones oportunistas, desde el punto de vista inmunológico por la disminución del número de linfocitos CD4 y virológicamente por la elevación de la carga viral. La progresión de la infección por VIH está estrechamente relacionada con varios factores clave (64).

- **Coinfecciones:** Se refiere a la presencia simultánea de dos o más infecciones en un mismo individuo. En personas con VIH ocurren porque el virus debilita progresivamente el sistema inmunitario, facilitando la entrada, persistencia y reactivación de otros patógenos. El daño a linfocitos CD4+ compromete la inmunidad celular, aumentando la susceptibilidad a patógenos ya controlados en individuos inmunocompetentes (65,66).

1. **Tuberculosis (TB):** Es la coinfección más frecuente y causa principal de muerte en personas con VIH, sobre todo en

África y Latinoamérica. El déficit de CD4+ favorece formas extrapulmonares y diseminadas, con síntomas a menudo atípicos. Su tratamiento combina rifampicina, isoniazida, pirazinamida y etambutol por 6 meses, junto con terapia antirretroviral precoz y profilaxis con isoniazida en casos sin TB activa (65,66).

2. **Hepatitis B:** Comparte vías de transmisión con el VIH y es común en usuarios de drogas inyectables y hombres que tienen sexo con hombres. En coinfectados, progresa más rápido a cirrosis y cáncer hepático debido a mayor replicación viral y menor respuesta inmune. El tratamiento se basa en TARGA con fármacos activos frente a ambos virus, como Tenofovir combinado con Lamivudina o Emtricitabina (65,66).
3. **Hepatitis C:** Muy prevalente en usuarios de drogas inyectables, presenta evolución más rápida hacia fibrosis, cirrosis y hepatocarcinoma en personas con VIH, quienes además muestran cargas virales más altas de VHC. Actualmente, los antivirales de acción directa permiten tasas de curación superiores al 95%, aunque requieren vigilancia por interacciones con TARGA (65,66).
4. **Infecciones de transmisión sexual (ITS):** sífilis, gonorrea, clamidia, que aumentan inflamación y facilitan transmisión del VIH. Por ejemplo, en la coinfección con sífilis es más frecuente, especialmente hombres que tienen sexo con hombres. La inmunosupresión favorece formas más agresivas, como sífilis secundaria y neurosífilis, con mayor riesgo de recaídas. El tratamiento de elección es la penicilina benzatínica, o penicilina G sódica en neurosífilis (65,66).
5. **Infecciones oportunistas:** candidiasis, toxoplasmosis, neumonía por *Pneumocystis jirovecii*, citomegalovirus (65,66).
  - a. **Criptococosis:** Es una infección oportunista típica en VIH avanzado (CD4 <100/μL), sobre todo en África. Su forma más común es la meningitis criptocócica, caracterizada por cefalea, fiebre y alteración del sensorio, con elevada mortalidad sin tratamiento. El manejo incluye anfotericina B y flucitosina, seguidos de fluconazol para consolidación y profilaxis.
  - b. **Malaria:** Común en regiones endémicas de África, donde VIH y malaria coexisten. La inmunosupresión aumenta la parasitemia y recurrencia de *Plasmodium falciparum*, mientras la malaria incrementa la replicación viral del VIH. Se asocia a cuadros más graves y anemia, sobre todo en embarazadas. El

tratamiento se basa en combinaciones con derivados de artemisinina, vigilando interacciones con TAR.

- **Comorbilidades:** Son enfermedades crónicas no transmisibles que coexisten con la infección por VIH. Se desarrollan por el daño inmunológico persistente, la inflamación crónica y los efectos adversos de la terapia antirretroviral (TAR) a largo plazo (65,66).
  1. **Cardiovasculares:** hipertensión, infarto agudo de miocardio están asociadas a inflamación y dislipidemias inducidas por TARGA.
  2. **Metabólicas:** diabetes mellitus, resistencia a la insulina, dislipidemias.
  3. **Renales:** insuficiencia renal crónica, nefropatía asociada al VIH.
  4. **Neoplásicas:** linfomas no Hodgkin, sarcoma de Kaposi, cáncer de cuello uterino.
- **Latencia y Reservorios Virales en VIH:** el VIH puede permanecer oculto en linfocitos T CD4+ de memoria, macrófagos y células del sistema nervioso central, lo que impide su erradicación completa y explica la necesidad de TARGA continuo. Los principales reservorios virales son (65,66):
  1. **Linfocitos T CD4+** de memoria en reposo (el reservorio más importante)
  2. **Macrófagos tisulares y células dendríticas**, que contribuyen a la persistencia del virus en diferentes tejidos.
  3. **Células del sistema nervioso central** (como microglía y astrocitos), donde el virus se mantiene protegido por la barrera hematoencefálica.

#### 2.4.3. Formas de transmisión

El VIH se transmite cuando fluidos corporales infectados (sangre, semen, fluidos vaginales, rectales y leche materna) entran en contacto directo con el torrente sanguíneo a través de membranas mucosas, heridas abiertas o inyección (5). Principales vías de transmisión (5):

- **Relaciones sexuales sin protección (anales o vaginales):** es la forma más común de transmisión a nivel mundial. El riesgo aumenta si existe otra infección de transmisión sexual.
- **Uso compartido de agujas o jeringas:** frecuente en el consumo de drogas inyectables.
- **Transmisión perinatal:** de madre a hijo durante el embarazo, parto o lactancia.
- **Exposición a sangre contaminada:** transfusiones o trasplantes no controlados (hoy en día muy raros gracias al tamizaje).

- **Formas poco comunes:** sexo oral, mordeduras con presencia de sangre, besos profundos con sangrado de encías y alimentación premasticada en bebés.
- **No se transmite por:** saliva, lágrimas, sudor, abrazos, apretones de manos, utensilios, piscinas, baños o picaduras de insectos.

#### 2.4.4. Diagnóstico y tratamiento del VIH

El diagnóstico del VIH se basa en pruebas que detectan anticuerpos, antígenos o material genético viral. Las pruebas serológicas métodos indirectos identifican anticuerpos generados por el sistema inmunitario tras la exposición al virus, mientras que los métodos directos detectan componentes virales como el antígeno p24 o el ARN del VIH. El tratamiento busca suprimir la replicación del virus mediante combinaciones de fármacos antirretrovirales que inhiben distintas enzimas del VIH, permitiendo la restauración inmunológica siempre que se mantenga la supresión viral sostenida (2).

##### 2.4.4.1. Métodos de diagnóstico

Para el diagnóstico del VIH se utiliza un método indirecto denominado serología. Este tipo de análisis sirve para detectar si hay anticuerpos contra el VIH, unas sustancias que el sistema inmunitario produce cuando reconoce el virus como un cuerpo extraño. La presencia de anticuerpos indica infección por el virus, se evalúa en sangre o saliva, también hay pruebas que detectan el ARN del VIH en la muestra de sangre (2,63,67).

1. **Métodos indirectos (serología):** Detectan anticuerpos específicos contra el VIH, por lo que no identifican la infección durante el periodo ventana. Incluyen pruebas de tamizaje altamente sensibles, rápidas y de bajo costo, que requieren confirmación posterior (2,67).

##### a. Ensayos Inmunoenzimáticos (67):

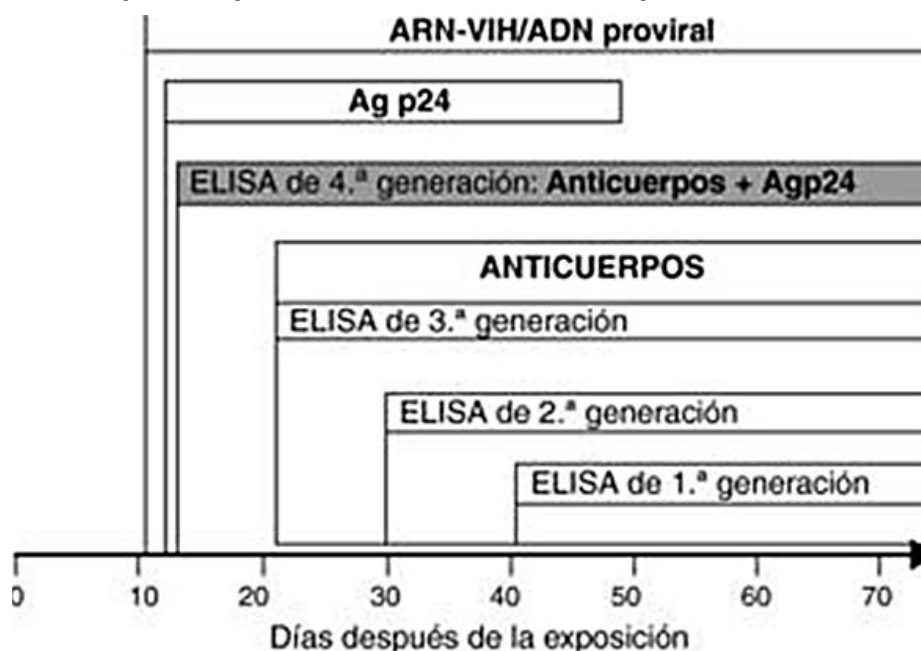
- 1.<sup>a</sup> generación: usaban lisados virales. Alta sensibilidad, baja especificidad.
- 2.<sup>a</sup> generación: antígenos recombinantes/sintéticos. Mejor especificidad, pero ventana de 6 - 12 semanas.
- 3.<sup>a</sup> generación: detectan anticuerpos de distintas clases (IgM, IgG, IgA). Ventana reducida a ~3 semanas.
- 4.<sup>a</sup> generación (combo): detectan anticuerpos + antígeno p24. Ventana de ~2 semanas. Son los más recomendados actualmente.

- b. **Pruebas rápidas:** Los resultados son en menos de 30 min, son útiles en partos no controlados, accidentes laborales, donantes de órganos. Pueden realizarse en sangre, saliva u orina. Los métodos usados son (67):

- Inmunocromatografía (tira reactiva)
- Dot blot
- Aglutinación con látex/hematíes/gelatina.

- c. **Pruebas confirmatorias para evitar falsos positivos:** Se aplican a las muestras reactivas en el screening. Son muy específicas y permiten descartar falsos positivos (67).
- **Western Blot (WB):** Método de referencia recomendado, detecta anticuerpos frente a proteínas específicas del VIH. Puede dar resultados indeterminados (ej. seroconversión reciente, VIH-inmunodeficiencia avanzada, embarazadas, enfermedades autoinmunes).
  - **Inmunoensayo lineal:** Similar al WB, pero con menos reacciones cruzadas. Es moderna.
  - **Inmunofluorescencia Indirecta (IFI):** Muy específica, pero subjetiva no se usa rutinariamente.
  - **Radioinmunoprecipitación (RIPA):** Alta especificidad, pero compleja y costosa, tiene uso limitado.

**Figura 4. Tiempo de aparición de marcadores específicos de infección VIH**



**Fuente:** Rodríguez M. (67)

2. **Métodos directos:** Se basan en detectar el virus en sí o alguno de sus componentes (antígenos o material genético), en lugar de la respuesta inmunológica del paciente (67).
- **Cultivo viral:** Consiste en el co-cultivo de células mononucleares del paciente con células donantes, permitiendo evidenciar el efecto citopático o la presencia de productos virales como el antígeno p24 o la transcriptasa inversa. Aunque es altamente específico y útil para estudios de variabilidad genética, resistencia farmacológica y patogénesis, su complejidad técnica, alto costo, lentitud y riesgo biológico limitan su uso a la investigación en epidemiología

molecular y farmacorresistencia, sin aplicación en la práctica clínica rutinaria (67).

- **Detección de antígeno p24:** Se basa en la identificación del antígeno p24 de la cápside del VIH mediante técnicas de inmunoensayo enzimático (EIA). Este marcador permite detectar la infección en fases tempranas, como en la primoinfección o en recién nacidos, y es especialmente útil cuando se combina con la detección de anticuerpos en pruebas de cuarta generación, ya que reduce el periodo ventana a aproximadamente dos semanas. Su utilidad clínica incluye el cribado de donantes de sangre, el diagnóstico en infecciones agudas y perinatales, y la confirmación de replicación viral en cultivos celulares; sin embargo, su detección puede fluctuar por la neutralización del antígeno con anticuerpos anti-p24 en fases avanzadas de la infección (67).
- **Técnicas moleculares (detección del genoma viral):** Se fundamentan en la amplificación de fragmentos de ADN provírico o ARN viral, constituyendo el método más sensible y específico para diagnosticar infección aguda, perinatal o casos con serología indeterminada. Estas técnicas reducen el periodo ventana a cerca de una semana tras la exposición y permiten la cuantificación de la carga viral, un parámetro clave para el seguimiento clínico y la evaluación de la eficacia del tratamiento antirretroviral (67).
  - PCR convencional/RT-PCR: ADN provírico en células o ARN en plasma.
  - NASBA: Amplificación de ARN viral.
  - bDNA (amplificación de señal): Cuantificación sensible de viremia.
  - TMA (Transcription-Mediated Amplification): Detecta VIH-1 y VHC de forma simultánea con gran sensibilidad (más de 99,5%).

#### 2.4.5. Seguimiento

El seguimiento se hace con una analítica de sangre, que proporciona información del estado actual del paciente tras su diagnóstico y esas son (2,68):

- **Recuento de CD4:** Indica la concentración de células CD4 en la sangre lo que permite comprobar la fortaleza del sistema inmunitario. Cuantas más, mejor (69).
  - Entre 500 y 1.200: lo normal entre personas sin VIH
  - Por encima de 350: no se recomienda, en general, el tratamiento anti-VIH
  - Por debajo de 350: sí se recomienda el tratamiento anti-VIH
  - Por debajo de 200: existe un mayor riesgo de infecciones y enfermedades, por lo que se aconseja el tratamiento para el VIH
- **Nivel de carga viral.** Indica la cantidad de VIH presente en la sangre: Lo ideal es tener la menor cantidad posible (69).

- Entre 100.000 y un millón: alta
  - Por debajo de 10.000: para personas con VIH sin tratamiento, baja
  - Por debajo de 50: conocida como carga viral 'indetectable'; el objetivo de la terapia anti-VIH
- **Recuento sanguíneo completo (hemograma):** Permite saber la cantidad de glóbulos rojos y blancos en sangre. Esto proporciona mucha información sobre el estado de salud (68).
  - **Nivel de glucosa:** Permite evaluar la presencia de diabetes y/o el riesgo de desarrollar esta enfermedad en un futuro (68).
  - **Nivel de lípidos:** Resulta útil para saber si los niveles de grasas en sangre ponen en riesgo el corazón (68).
  - **Función hepática:** Permite conocer si el hígado es capaz de procesar la medicación de forma correcta (68).
  - **Función renal:** Sirve para comprobar si los riñones pueden eliminar los productos de desecho del organismo (68).

#### 2.4.6. Tratamiento antirretroviral (TARGA)

La terapia antirretroviral de gran actividad (TARGA) ha demostrado gran eficacia en la supresión virológica y la mejora inmunológica. En Perú, ha alcanzado éxito virológico en aproximadamente el 85 % de los pacientes, aunque persisten interrupciones por toxicidad farmacológica y mortalidad temprana asociada (70).

- **Inhibidores de la transcriptasa inversa análogos de los nucleósidos (ITIN):** Los inhibidores de la transcriptasa inversa análogos de los nucleósidos bloquea la transcriptasa inversa, una enzima que necesita el VIH para reproducirse (71).
  - Abacavir
  - Emtricitabina
  - Lamivudina
  - Tenofovir
  - Zidovudina
- **Inhibidores de la transcriptasa inversa no análogos de los nucleósidos (ITINN):** Los inhibidores de la transcriptasa inversa no análogos de los nucleósidos se ligan y luego altera la transcriptasa inversa, una enzima que necesita el VIH para reproducirse (71).
  - Doravirina
  - Efavirenz
  - Etravirina
  - Nevirapina
  - Rilpivirina

- **Inhibidor de la transferencia de cadenas de la integrasa (INSTI):** Los inhibidores de la transferencia de cadenas de la integrasa bloquea la integrasa del VIH, una enzima que necesita el VIH para reproducirse (71).
  - Cabotegravir
  - Dolutegravir
  - Raltegravir
- **Inhibidores de la proteasa (IP):** Los inhibidores de la proteasa bloquean la proteasa del VIH, una enzima que necesita el VIH para reproducirse (71).
  - Atazanavir
  - Darunavir
  - Fosamprenavir
  - Ritonavir
  - Tipranavir
- **Inhibidores de la fusión:** Los inhibidores de la fusión impiden que el VIH penetre en los linfocitos (células) CD4 del sistema inmunitario (71).
  - Enfuvirtida
- **Antagonistas de CCR5:** Los antagonistas de CCR5 bloquea los correceptores de CCR5 en la superficie de los linfocitos (células) CD4 que necesita el VIH para penetrar en ello (71).
  - Maraviroc
- **Inhibidor de la fijación:** Inhibidor de la fusión mediada por gp120 proteína en la superficie exterior del VIH, impide que el VIH penetre en las células CD4 (71).
  - Fostemsavir
- **Inhibidores posfijación:** Los inhibidores posfijación bloquea los receptores CD4 en la superficie de ciertos inmunocitos que el VIH necesita para entrar a las células (71).
  - Ibalizumab
- **Inhibidor de la cápside:** Los inhibidores de la cápside interfieren con la cápside del VIH, una envoltura de proteína que protege el material genético del VIH y las enzimas necesarias para la replicación (71).
  - Lenacapavir
- **Potenciadores farmacocinéticos:** Los potenciadores farmacocinéticos se usa en el tratamiento del VIH para incrementar la eficacia de un medicamento contra el VIH incluido en un régimen contra ese virus (71).

- Cobicistat

#### 2.4.6.1. Esquemas de tratamiento disponibles en el Perú

**Tabla 1. Esquema de Tratamiento VIH Perú**

| Esquema                                                     | Dosificación                                                                   | Observaciones                                                      |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Tenofovir/ Lamivudina/ Dolutegravir (TDF/3TC/DTG)</b>    | 1 tab DFC cada 24h                                                             | Esquema de primera elección en pacientes adultos sin TARGA previo. |
| <b>Tenofovir/ Emtricitabina/ Efavirenz (TDF/FTC/EFV)</b>    | 1 tab DFC cada 24h (al acostarse)                                              | Alternativo cuando DTG está contraindicado o no disponible.        |
| <b>Tenofovir/ Lamivudina + Efavirenz (TDF + 3TC + EFV)</b>  | 1 tab TDF 300mg + 2 tab 3TC 150mg + 1 tab EFV 600mg cada 24h                   | Se usa si no hay presentación en DFC.                              |
| <b>Tenofovir/ Emtricitabina + Efavirenz (TDF/FTC + EFV)</b> | 1 tab TDF/FTC + 1 tab EFV cada 24h                                             | Alternativo en ausencia de DFC.                                    |
| <b>Abacavir/ Lamivudina + Efavirenz (ABC/3TC + EFV)</b>     | 1 tab ABC/3TC 600/300mg cada 24h + 1 tab EFV 600mg cada 24h                    | Solo en pacientes con CV <100,000 copias/ml y HLA-B*5701 negativo. |
| <b>Abacavir + Lamivudina + Efavirenz (ABC + 3TC + EFV)</b>  | 1 tab ABC 600mg cada 12h + 1 tab 3TC 150mg cada 12h + 1 tab EFV 600mg cada 24h | Igual criterio que arriba, pero en ausencia de DFC.                |
| <b>Zidovudina/ Lamivudina + Efavirenz (AZT/3TC + EFV)</b>   | 1 tab AZT/3TC 300/150mg cada 12h + 1 tab EFV 600mg cada 24h                    | Para pacientes con contraindicación a TDF o ABC.                   |

**Nota 1.** DFC: Dosis Fija Combinada, HLA-B\*5701: Prueba genética para prevenir hipersensibilidad al Abacavir

**Fuente 1.** Adaptado de MINSA (15)

#### 2.4.6.2. Retos en la adherencia al tratamiento

La adherencia puede verse afectada por múltiples factores: agendas ocupadas, falta de seguro o transporte, vivienda inestable, dificultad para tragar pastillas, efectos adversos, uso de sustancias y miedo al estigma. El incumplimiento impacta directamente en la eficacia del tratamiento y en la posibilidad de alcanzar carga viral indetectable (72).

#### 2.4.6.3. Efectos adversos y resistencia al TARGA

La toxicidad y la resistencia son la principal causa de interrupción o modificación del tratamiento. Los efectos adversos pueden ser precoces, como las reacciones de hipersensibilidad, o tardíos, como la lipodistrofia; además, se clasifican en inespecíficos (síntomas gastrointestinales, hepatitis) y específicos según el grupo farmacológico. Entre los ITIN destacan la toxicidad mitocondrial, acidosis láctica y neuropatía periférica, más frecuentes con estavudina, zidovudina y didanosina, mientras que Lamivudina y

Emtricitabina presentan mejor tolerancia, y el abacavir puede ocasionar reacciones de hipersensibilidad graves. En los ITINN son comunes el exantema cutáneo y la hepatotoxicidad, sobre todo con nevirapina, mientras que el efavirenz produce efectos neuropsiquiátricos y está contraindicado en el embarazo. Los inhibidores de la proteasa suelen asociarse a dislipemia, resistencia a la insulina y lipodistrofia, aumentando el riesgo cardiovascular, además de diarrea, dolor abdominal y, en casos específicos, nefrolitiasis o hiperbilirrubinemia (73,74).

Otros fármacos, como el Tenofovir, se relacionan con acidosis tubular renal, y complicaciones como osteonecrosis u osteoporosis también se han descrito en pacientes bajo TARGA prolongado; en contraste, la enfuvirtida presenta principalmente reacciones locales leves en el sitio de inyección (73).

Un aspecto crítico en el manejo de la infección por VIH es la resistencia a los medicamentos antirretrovirales. Esta ocurre debido a mutaciones del virus que se desarrollan durante el tratamiento, pudiendo transmitirse además a otras personas. La resistencia disminuye la eficacia terapéutica y aumenta el riesgo de fracaso virológico, por lo que se recomienda la realización de pruebas de resistencia antes de iniciar el tratamiento y en casos de fracaso virológico documentado. La adherencia estricta al tratamiento es fundamental para prevenir la aparición de resistencias y asegurar la supresión viral sostenida (74).

## **2.4.7. Epidemiología de la infección por VIH**

### **2.4.7.1. Panorama mundial y regional**

A nivel mundial, en 2024 alrededor de 40,8 millones de personas vivían con VIH, de las cuales el 53 % eran mujeres y niñas, y 1,4 millones correspondían a niños menores de 14 años. Ese mismo año, se registraron 1,3 millones de nuevas infecciones, lo que representa una disminución del 61 % respecto al pico de 1996, aunque aún lejos de la meta de reducirlas a menos de 370 000 para 2025. En cuanto a la mortalidad, unas 630 000 personas fallecieron por enfermedades relacionadas con el sida, lo que supone una reducción del 70 % desde 2004, pero todavía significa una muerte cada minuto en el mundo. Si bien 31,6 millones de personas tenían acceso a terapia antirretroviral un avance importante frente a los 7,7 millones en 2010 persiste brechas significativas, sobre todo en niños y hombres adultos. La epidemia afecta de manera desproporcionada a poblaciones clave como hombres que tienen sexo con hombres, personas transgénero, trabajadoras sexuales, personas privadas de libertad y quienes se inyectan drogas. En la región de África subsahariana, las mujeres y niñas concentran el 63 % de las nuevas infecciones, lo que evidencia la desigual carga de la enfermedad en distintas poblaciones y regiones, así como la necesidad de reforzar los esfuerzos hacia los objetivos 95-95-95 y la financiación sostenible para poner fin al sida como amenaza para la salud pública (20).

#### **2.4.7.2. Situación epidemiológica del VIH en el Perú y en la región Cusco**

En el Perú, la epidemia del VIH se considera concentrada, con una prevalencia aproximada de 0,3 % en la población general, pero con niveles mucho más elevados en poblaciones clave como los hombres que tienen sexo con hombres (9,6 %) y las mujeres trans (31,4 %). La principal vía de transmisión es la sexual (94.4 %), y se estima que más de 16 250 personas viven con el virus sin conocer su diagnóstico, lo que favorece la detección tardía, evidenciada en el hecho de que un número considerable de casos se identifica ya en estadio de sida. Solo en el primer semestre de 2025 se notificaron 625 se encontraban en etapa avanzada (75,25).

- 2017: 6,755 nuevos casos
- 2018: 8,288 nuevos casos
- 2019: 9,677 nuevos casos
- 2020: 5,803 nuevos casos (esta cifra podría deberse a la tendencia a evitar centros de salud por la pandemia COVID-19)
- 2021: 8,434 nuevos casos
- 2022: 7,477 nuevos casos
- 2023: 9490 nuevos casos
- 2024: 9143 nuevos casos

Hasta fines de agosto de 2025, se reportaron 4609 nuevos casos detectados de VIH y 625 personas desarrollaron SIDA En la región Cusco, hasta fines de 2024 se reportaron 245 casos nuevos, incluyendo 42 mujeres y el 93.28% de infecciones por vía sexual. La mayoría de los diagnósticos corresponde a jóvenes de 20 a 34 años, con predominio masculino (aproximadamente tres de cada cuatro casos). Asimismo, en los primeros cinco meses de 2025 Cusco se ubicó entre las cinco regiones con mayor número de nuevos diagnósticos a nivel nacional, al registrar 140 casos en dicho período, lo que refleja una tendencia creciente y evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de prevención, detección temprana y atención integral (76,77,78,25).

#### **2.4.8. Estrategias y medidas de control del VIH**

##### **2.4.8.1. Políticas internacionales.**

A nivel internacional, la lucha contra el VIH está guiada por organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y ONUSIDA, que establecen estrategias globales para el control y la erradicación de la epidemia. Una de las principales es la meta 95-95-95, que busca que para el año 2030, el 95 % de las personas con VIH conozcan su diagnóstico, el 95 % de ellas accedan a tratamiento antirretroviral, y el 95 % logren mantener una carga viral indetectable. Estas metas forman parte de la Estrategia Mundial del Sector de la Salud contra el VIH, las hepatitis víricas y las ITS 2022-2030, que plantea poner fin a estas enfermedades como amenazas para la salud pública en el

marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Dichas estrategias recomiendan priorizar a las poblaciones más afectadas, reducir inequidades en el acceso a servicios de salud, y fortalecer la atención primaria con un enfoque de cobertura sanitaria universal. Asimismo, promueven el aprendizaje continuo, la innovación tecnológica y el uso de nuevos conocimientos para garantizar respuestas más eficaces y sostenibles a la epidemia (1,79,80,81).

- Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995): promueve la participación de las mujeres en políticas de VIH, eliminación de leyes discriminatorias y fortalecimiento de programas con enfoque de género.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW): establece disposiciones para garantizar igualdad de género e incluye herramientas para respuestas nacionales sensibles al VIH.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio (2000-2015): el Objetivo 6 logró reducir nuevas infecciones y muertes por SIDA, ampliando el acceso a tratamiento.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030): el ODS 3 busca poner fin al SIDA para 2030, y el ODS 5 lograr la igualdad de género.
- Declaraciones Políticas de la ONU sobre VIH/SIDA (2001, 2006, 2011, 2016): compromisos para empoderar a mujeres y adolescentes, reducir infecciones y promover entornos libres de discriminación.
- Resolución 16/28 del Consejo de DDHH (2011): garantiza acceso a medicamentos y servicios de salud para mujeres embarazadas con VIH.
- Resoluciones 1308 (2000) y 1983 (2011) del Consejo de Seguridad: reconocen el impacto desproporcionado en mujeres y establecen responsabilidades en contextos de paz y conflicto.
- Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (2001, 2009, 2016): resoluciones sobre reparto equitativo de cuidados y atención diferenciada de mujeres y niñas frente al VIH.

#### **2.4.8.2. Políticas nacionales y planes estratégicos en el Perú**

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) implementa la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de ITS, VIH y Sida, la cual está conformada por equipos multidisciplinarios que realizan actividades de prevención, diagnóstico y tratamiento como parte de una atención integral y gratuita. Entre las principales recomendaciones se destacan: retrasar el inicio de las relaciones sexuales en adolescentes y jóvenes, limitar el número de parejas sexuales, utilizar preservativos de manera consistente, y realizarse pruebas de descarté cuando se ha mantenido conductas de riesgo. Asimismo, se promueve la profilaxis preexposición (PrEP) y la profilaxis postexposición (PEP) en contextos específicos, así como el acceso universal y gratuito a los

tratamientos antirretrovirales, garantizados por el Estado. Expertos en infectología señalan que uno de los mayores desafíos sigue siendo la falta de prevención en la población joven, lo que contribuye al incremento de casos, además de factores de riesgo como la presencia de infecciones de transmisión sexual, el uso compartido de agujas no esterilizadas y prácticas sexuales sin protección (58).

- Ley N° 25275 (1990): primera norma, centrada en pruebas obligatorias (residencia, matrimonio, gestantes), criticada por generar discriminación.
- Ley N° 26626 - Ley CONTRASIDA (1996): establece el Plan Nacional contra VIH/SIDA e ITS, incorpora prevención, asistencia e investigaciones.
- Ley N° 28243 (2004): modifica la anterior, reconoce derecho a tratamiento, incluye prueba obligatoria en gestantes y refuerza programas de información y apoyo a grupos vulnerables.
- Decreto Supremo N° 005-2007: aprueba el Plan Estratégico Multisectorial 2007-2011 contra ITS y VIH/SIDA con participación de Estado, sociedad civil y cooperación internacional.
- Decreto Supremo N° 002-2020-SA: garantiza aseguramiento en salud a personas con VIH por criterios de vulnerabilidad.
- Norma Técnica de Salud (R.M N° 1024-2020): regula la atención del adulto con VIH e incorpora el esquema TLD como primera línea de tratamiento.
- Geo VIH (2020): aplicativo móvil con geolocalización de centros de salud para acceso a TAR.

#### **2.4.9. Norma técnica de salud de atención integral del adulto con VIH**

Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de las personas con Infección por el VIH" en Perú establece directrices y lineamientos para la atención integral de los adultos con infección por VIH en el país (15).

##### **2.4.9.1. Objetivo y alcances de la NTS**

El objetivo general de esta norma técnica de salud es establecer los procedimientos para la atención integral del adulto con infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en los establecimientos de salud del territorio nacional peruano. Los objetivos específicos son (15):

- Implementar procesos de tamizaje para diagnóstico temprano y simplificado de VIH en adultos.
- Garantizar tratamiento antirretroviral oportuno y monitoreo continuo.
- Actualizar criterios para inicio de tratamiento antirretroviral (Terapia Antirretroviral de Gran Actividad - TARGA) en adultos con VIH.
- Definir esquemas de tratamiento para reducir riesgo de falla terapéutica y resistencia a antirretrovirales.
- Facilitar acceso a medicamentos antirretrovirales en dosis fija combinada y tratamiento para enfermedades oportunistas.

- Establecer pautas para referencia y contrarreferencia de adultos con VIH, asegurando seguimiento y acompañamiento.
- Fortalecer suministro oportuno de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, insumos y reactivos de laboratorio para diagnóstico y monitoreo.
- Fortalecer sistema de registro, evaluación y seguimiento de actividades para atención integral de adultos con VIH.

El alcance de esta norma técnica de salud aplica a todas las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas en Perú, incluyendo (15):

- Ministerio de Salud (MINSA)
- Direcciones Regionales de Salud (DIRESA)
- Gerencias Regionales de Salud (GERESA)
- Seguro Social de Salud (EsSalud)
- Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú
- Instituto Nacional Penitenciario (INPE)
- Instituciones privadas o mixtas en todo el país.

#### **2.4.9.2. Dimensiones y criterios evaluados en la NTS**

- Confidencialidad y protección de datos. Resultados de VIH e información sobre su transmisión son estrictamente confidenciales; solo pueden solicitarse por Ministerio Público o Poder Judicial. La revelación a terceros requiere autorización escrita del paciente (15).
- Acceso, diagnóstico y tratamiento. Diagnóstico y tratamiento son gratuitos; toda persona diagnosticada recibe consejería pos-test y debe ser vinculada a un establecimiento que ofrezca TARGA (15).
- Equipo multidisciplinario. Atención liderada por equipo multidisciplinario (médico infectólogo/cirujano, enfermería, obstetricia, químico-farmacéutico, laboratorio; sumar psicología, trabajo social, nutrición según disponibilidad). Primer nivel adapta equipo según recursos (15).
  - Médico: evaluación, inicio de TARGA, manejo de oportunistas, seguimiento virológico y cambios de esquema (15).
  - Enfermería: educación, consejería, control de administración de TARGA, notificación de eventos y coordinación de referencias (20).
  - Obstetra: planificación reproductiva, seguimiento de gestantes y prevención transmisión vertical (15).
  - Psicólogo: consejería post-test, evaluación de adherencia y apoyo psicosocial (15).
  - Trabajo social: estudio socioeconómico, acceso a seguros y soporte comunitario (15).
  - Químico-farmacéutico: dispensación, manejo de inventarios, farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico (15).
  - Laboratorio: diagnóstico y monitoreo (CD4, carga viral), control de calidad y bioseguridad (15).
- Consejería y tamizaje (prevención). Consejería pre/post test (grupal o individual) y tamizaje voluntario con consentimiento informado; pruebas

- rápidas disponibles y ofertadas en servicios y actividades extramurales (15).
- Pruebas confirmatorias y protección de datos. Confirmatorias (carga viral, IFI, Inmunoblot) procesadas en laboratorios acreditados; proteger datos y muestras (15).
  - Vinculación al servicio. Acompañamiento desde el diagnóstico hasta la atención en el servicio que provee TARGA; refuerzo de información y eliminación de barreras; acompañamiento inicial limitado en tiempo (15).
  - Prevención con condón y manejo de ITS. Promover uso correcto del condón (entrega mensual programada) y manejar ITS con enfoque de “4C”: Consejería, Condones, Contactos y Cumplimiento (15).
  - Terapias preventivas (TB y TMP/SMX) (15):
    - TP TB: iniciar tras descartar TB activa; elegir esquema según disponibilidad y evitar interacciones con ciertos antirretrovirales. Añadir piridoxina con isoniacida.
    - TMP/SMX: profilaxis para PCP/toxoplasmosis en CD4 <200 o estadios avanzados; suspender cuando CD4 se recupere.
    - Vacunación en personas con VIH. Esquema acorde a calendario nacional (dT, hepatitis B reforzada, influenza anual, neumococo). Evitar vacunas vivas si CD4 <200.
  - Prevención específica en mujeres. Educación reproductiva, planificación familiar, seguimiento de gestantes, cribado periódico de cáncer ginecológico, detección de violencia y medidas de soporte social.
  - Inicio y esquema de TARGA (recuperación). Iniciar TARGA lo antes posible, independientemente de CD4 o carga viral. Evaluación clínica básica y exámenes auxiliares previos (15).
    - Esquema de primera línea preferido: TDF + 3TC + DTG (ajustar según función renal o contraindicaciones; Abacavir si TDF contraindicado con HLA-B\*5701 negativo) (15).
    - Manejo de fallas y segunda línea. Ante fracaso virológico solicitar genotipificación; elegir segunda línea según genotipo, historial y comorbilidades. Algunos fármacos requieren pruebas específicas (p. ej. tropismo para Maraviroc) (15).
    - Monitoreo en TARGA. Controles: mensuales (primeros 3 meses), trimestrales hasta 2 años, semestrales luego. CD4 y carga viral según periodicidad; genotipificación si falla virológico o viremia persistente (15).
    - Adherencia. Estrategias: ajustar régimen a la rutina, consejería, identificar factores de riesgo (violencia, consumo, salud mental), herramientas de apoyo (pastilleros, SMS), visitas domiciliarias y educadores de pares; búsqueda activa de perdidos (15).
    - Farmacovigilancia (RAM). Explicar posibles reacciones antes del inicio; notificar sospechas de RAM e incidentes adversos en plazos establecidos; comité local asesora investigaciones (15).
  - Infecciones oportunistas y coinfecciones relevantes. Manejo específico de oportunistas (protocolos clínicos) (15).
    - TB-VIH: descartar TB antes de iniciar TARGA; si TB activa, manejo conjunto TB/VIH, tiempos de inicio de TARGA según CD4 y riesgo de IRIS; esquemas antituberculosos estándares y coordinación interprograma.

- VHB/VHC: tamizaje obligatorio; usar regímenes que incluyan TDF+3TC/FTC para VHB; confirmar VHC por PCR y coordinar tratamientos sin interrumpir TARGA.
- Exposición no ocupacional y profilaxis post-exposición (PPE). Atención inmediata (incluye violencia sexual); profilaxis antirretroviral  $\leq 72$  h con regímenes recomendados por 4 semanas; seguimiento serológico programado (15).
- Exposición ocupacional. Medidas de bioseguridad y EPP; manejo inmediato tras accidente (lavado, evaluación), PPE  $\leq 72$  h según severidad; registro y notificación institucional (15).
- Registro, reporte y notificación. Notificación obligatoria de casos y defunciones en tiempos establecidos; registro de resultados (CD4, carga viral, genotipos, HLA, tropismo) en sistemas oficiales; reportes mensuales de programas e insumos; el expediente TARGA complementa la historia clínica (15).
- Referencia y contrarreferencia. Identificar necesidades de referencia (confirmación, inicio TARGA, complejidad clínica), documentar y monitorear la derivación para garantizar continuidad de atención (15).

#### **2.4.9.3. Importancia de la NTS en la mejora de la calidad de la atención.**

La Norma Técnica de Salud para la atención integral del adulto con infección por VIH constituye una herramienta fundamental para garantizar la calidad de la atención en los diferentes niveles del sistema de salud. Su aplicación permite unificar criterios, estandarizar procedimientos y asegurar que la atención se brinde de manera integral, oportuna y continua. Al establecer lineamientos claros sobre diagnóstico temprano, acceso a pruebas, inicio y seguimiento del tratamiento antirretroviral, manejo de coinfecciones e infecciones oportunistas, así como responsabilidades específicas del equipo multidisciplinario, la NTS contribuye a reducir brechas en la atención y a prevenir complicaciones que afectan la salud y la calidad de vida de las personas que viven con VIH. De manera particular, otorga al químico farmacéutico un rol estratégico en la dispensación, almacenamiento y farmacovigilancia, funciones que garantizan la seguridad terapéutica y la adherencia al tratamiento. Así, la implementación efectiva de la norma no solo fortalece la gestión clínica y administrativa en los establecimientos de salud, sino que también impacta directamente en la reducción de la morbilidad y mortalidad y en la mejora de la experiencia del paciente, consolidando un modelo de atención basado en calidad, seguridad y respeto de los derechos en salud (15).

#### **2.4.9.4. Rol del químico farmacéutico en el cumplimiento de la NTS**

El químico farmacéutico cumple un rol fundamental y normado dentro de la atención integral del paciente con infección por VIH, según lo establecido en la Norma Técnica de Salud N° 097-MINSA/DGSP-V.02. Este profesional es responsable de la dispensación de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, garantizando que esta se realice

con buenas prácticas y conforme a la normativa vigente. Además, verifica que la atención de las recetas se realice según los lineamientos legales y participa en la planificación y control de los insumos para asegurar la continuidad y eficiencia en la atención. Dentro de sus funciones principales se encuentran (15):

- Gestionar el almacenamiento, garantizando las condiciones adecuadas de temperatura, humedad y luz, y proponiendo mejoras para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento.
- Identificar y notificar oportunamente reacciones adversas a medicamentos (RAM) e incidentes adversos asociados a dispositivos médicos (IADM), coordinando con el médico tratante y enviando los informes a la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) en los plazos y formatos autorizados.
- Recopilar y validar todas las notificaciones de RAM e IADM, reportándolas a las instancias de salud regionales (DIRIS, DIRESA, GERESA) según lo normado en el flujograma de notificación de reacciones adversas a medicamentos antirretrovirales.
- Brindar seguimiento farmacoterapéutico continuo para evaluar adherencia, condiciones de uso, reacciones adversas e interacciones medicamentosas, ajustando el tratamiento según sea necesario para optimizar la efectividad y seguridad terapéutica.
- Cumplir todas las buenas prácticas relacionadas con almacenamiento, dispensación, farmacovigilancia, distribución y transporte de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos destinados a pacientes con VIH.
- Elaborar, programar y presentar trimestralmente los requerimientos de medicamentos antirretrovirales y dispositivos médicos ante el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES), coordinando con la estrategia sanitaria de prevención y control de VIH/ITS/Hepatitis a nivel local y regional.
- Analizar, monitorear y evaluar la disponibilidad de medicamentos antirretrovirales en los establecimientos de salud y la red de servicios para asegurar su suministro continuo según la demanda epidemiológica.

Este conjunto de funciones garantiza un cumplimiento normativo integral que asegura la calidad, seguridad y eficiencia en la atención farmacéutica del paciente con infección por VIH, reflejando el compromiso del químico farmacéutico con la salud pública y el manejo adecuado de la farmacoterapia antirretroviral (15).

## **2.4.10. Atención integral de pacientes con VIH**

### **2.4.10.1. Atención Integral de Pacientes con VIH**

La atención integral del adulto con infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) es un enfoque multidisciplinario que busca brindar una atención completa y holística a las personas que viven con VIH. Este enfoque incluye el diagnóstico temprano, acceso al tratamiento antirretroviral, atención médica especializada, monitoreo de la salud, prevención de infecciones oportunistas, apoyo psicológico y social, educación y promoción de la salud. La atención integral busca abordar las necesidades médicas, psicológicas, sociales y de prevención de las personas con VIH para garantizar una buena calidad de vida y una respuesta efectiva al tratamiento (15). En el estudio de Blanca Acosta indica que los estudiantes necesitan recibir un mejor entrenamiento con el fin de disminuir sus temores y mejorar su actitud para atender a pacientes con VIH. El SIDA como problema de salud debe analizarse en todos sus aspectos, es por ello que el comportamiento ético de las instituciones de salud y de los trabajadores de la salud, a nivel hospitalario, ambulatorio y comunitario; se deben respetar a las personas con VIH y ser responsable con las acciones profesionales con seriedad y rigor (82,83).

### **2.4.10.2. Modelo de atención integral**

El modelo biopsicosocial constituye la base teórica y práctica de un enfoque integral y multidisciplinario en la atención a pacientes con infección por VIH. Propuesto originalmente por George Engel en los años 70, destaca la interacción dinámica entre factores biológicos, psicológicos y sociales como determinantes de la salud y la enfermedad, superando el antiguo modelo biomédico que consideraba únicamente los aspectos físicos. Esta perspectiva integradora reconoce que la experiencia de la enfermedad y la respuesta al tratamiento no dependen exclusivamente de la infección viral, sino también del estado emocional del paciente y su contexto social, factores que inciden fuertemente en la adherencia terapéutica, la calidad de vida y los resultados clínico (84).

El enfoque multidisciplinario en la atención a personas con infección por VIH implica la integración coordinada de distintos profesionales de la salud que aportan sus conocimientos específicos para abordar de manera integral las múltiples dimensiones de la enfermedad y su impacto en el paciente. Este modelo reconoce que la complejidad del VIH requiere una colaboración estrecha entre médicos, enfermeros, químicos farmacéuticos, psicólogos, trabajadores sociales, nutricionistas, y otros especialistas para garantizar una atención completa que incluya aspectos biomédicos, psicológicos y sociales. Esta sinergia mejora la adherencia terapéutica, reduce complicaciones y fortalece la calidad de vida del paciente (85).

#### **2.4.11. Calidad de atención en salud**

La calidad en salud es un desafío global especialmente en países de ingresos bajos y medios. Cada año mueren entre 5,7 y 8,4 millones de personas en estas regiones debido a deficiencias en la calidad de la atención. Se calcula que el 60% de las muertes por enfermedades tratables se atribuyen a atención de baja calidad, mientras que el resto se debe a falta de acceso. Estas brechas generan además enormes pérdidas económicas (billones de USD al año) y minan la confianza de la población en el sistema sanitario. Por ello, la Organización Mundial de la Salud enfatiza que la Cobertura Universal de Salud debe incluir obligatoriamente “servicios de salud de alta calidad a todas las personas” sin barreras financieras. La OMS define la calidad de la atención como “el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en evidencia”. Esto implica que la atención debe ser continua, basada en evidencia y adaptada a las necesidades y preferencias de los pacientes. En la práctica, los servicios de salud de calidad deben reunir varios atributos clave (86):

- Eficaces: brindan servicios basados en datos probatorios a quienes los necesitan.
- Seguros: no causan daño al paciente durante la atención.
- Centrados en la persona: se adaptan a las preferencias, necesidades y valores del paciente.
- Oportunos: reducen los tiempos de espera y las demoras perjudiciales.
- Equitativos: no varían en calidad por motivos de edad, sexo, nivel socioeconómico, etnia, etc.
- Integrados: coordinan la atención a todos los niveles y proveedores a lo largo de la vida
- Eficientes: utilizan óptimamente los recursos disponibles, evitando despilfarros.

La calidad en salud no debe entenderse únicamente como un aspecto técnico, sino como parte esencial del derecho a la salud y de la cobertura universal, ya que sin atención de calidad este derecho pierde sentido. En este marco, los sistemas sanitarios requieren evaluación y mejora continua, tal como lo planteó Avedis Donabedian con su modelo universal basado en tres componentes interrelacionados: la estructura, que abarca los recursos humanos, tecnológicos y organizativos; el proceso, referido a las acciones y procedimientos durante la atención; y los resultados, que incluyen mejoras en la salud, satisfacción del paciente y funcionalidad. La calidad es un concepto multidimensional y dinámico que implica servicios seguros, eficientes, oportunos y centrados en las necesidades del paciente, y cuya evaluación debe trascender lo técnico para incorporar aspectos como la relación médico-paciente, la

coordinación, la continuidad de la atención y el manejo adecuado del paciente en su contexto social (87).

#### **2.4.11.1. Indicadores estructurales**

Los indicadores estructurales miden la capacidad física y organizacional del sistema de salud para ofrecer servicios de calidad. Estos incluyen la disponibilidad y adecuación de la infraestructura sanitaria, como clínicas y laboratorios; la cantidad, formación y especialización del personal de salud; y la existencia de equipamiento médico necesario para el diagnóstico y tratamiento, garantizando así las condiciones básicas para una atención eficaz, segura y oportuna. La medición de estos indicadores permite comprobar si los establecimientos cumplen con los estándares definidos nacional e internacionalmente, asegurando que los pacientes tengan acceso a recursos adecuados que respalden la atención (88).

#### **2.4.11.2. Indicadores de proceso**

Los indicadores de proceso evalúan cómo se realiza la atención sanitaria, reflejando el cumplimiento de protocolos clínicos y la calidad de la interacción con el paciente. En la atención del VIH, por ejemplo, estos indicadores incluyen la adherencia al tratamiento antirretroviral, la realización oportuna de controles clínicos y de laboratorio, y la provisión adecuada de consejería para promover el autocuidado y prevenir complicaciones. Estos indicadores permiten identificar fortalezas y debilidades en la gestión del cuidado diario, asegurando que las intervenciones se desarrollen conforme a las directrices y que el paciente sea un participante activo en su salud (88).

#### **2.4.11.3. Indicadores de resultado**

Los indicadores de resultado cuantifican los efectos finales de la atención sanitaria sobre la salud de los pacientes y la comunidad. En el contexto del VIH, la supresión viral es un indicador crítico que refleja el control efectivo del virus gracias al tratamiento. La tasa de mortalidad vinculada al VIH evidencia la efectividad global del sistema de salud en la prevención de desenlaces adversos y complicaciones. Asimismo, la satisfacción del paciente emerge como un indicador clave que mide la percepción y experiencia del usuario respecto a los servicios recibidos, siendo fundamental para mejorar la adherencia y los resultados a largo plazo. Estos indicadores ofrecen una visión integral del impacto real de la atención sanitaria y orientan políticas para optimizar la calidad (88).

#### **2.4.12. Calidad de atención en salud para pacientes con VIH.**

La calidad de atención en salud para pacientes con VIH es crucial para su bienestar y calidad de vida. Esto implica un acceso oportuno a servicios de salud, atención integral y multidisciplinaria, tratamiento

antirretroviral adecuado, monitoreo y seguimiento regular, respeto y no discriminación, así como la participación activa del paciente en su propio cuidado. Garantizar la calidad de atención en salud para pacientes con VIH requiere el compromiso de proveedores de atención médica, sistemas de salud y la sociedad en general para brindar servicios de calidad, apoyo y promoción de la salud (88). La humanización en el cuidado de pacientes es fundamental para garantizar una atención de alta calidad. La mejora continua de la calidad de los servicios de salud es un objetivo clave, que debe ser impulsado por el compromiso de proveedores de atención médica, sistemas de salud y la sociedad en general (89,90,91).

#### **2.4.12.1. Indicadores de calidad en la atención sanitaria al VIH.**

En el contexto español, Grupo de Estudio del SIDA (GeSIDA) ha establecido criterios homogéneos y medibles que sirven como guía para optimizar la atención asistencial de personas con VIH. En 2010, se publicaron los indicadores de calidad asistencial, posteriormente validados mediante estudios multicéntricos. Estos indicadores definen niveles mínimos en aspectos esenciales que las unidades de atención al VIH deben cumplir, funcionando como referencia interna para mejorar los servicios asistenciales y facilitar comparaciones con otros centros. Las dimensiones de calidad establecidas son (92,93):

- Condiciones estructurales
  - Atención por médico especializado.
  - Disponibilidad de recursos diagnósticos.
  - Farmacia externa para dispensación de fármacos.
  - Garantía de intimidad y confidencialidad.
  - Derivación a centros de reproducción asistida.
  - Diagnóstico y evaluación inicial
- Derivación oportuna a atención especializada.
  - Reducción de diagnósticos tardíos de VIH.
  - Valoración inicial completa (contenidos, pruebas complementarias, carga viral, CD4).
  - Educación sanitaria y valoración social al inicio.
  - Indicación de tratamiento en pacientes con inmunosupresión avanzada.
- Seguimiento y prevención
  - Periodicidad adecuada de visitas.
  - Estudios básicos (renal, enfermería, cribado de ansiedad/depresión, ITL).
  - Vacunaciones esenciales (hepatitis A, B, neumococo).
  - Profilaxis en pacientes con inmunosupresión grave.
  - Prevención de tabaquismo y consumo de alcohol.
  - Cribado de sífilis y otras infecciones.
  - Recuperación de citas fallidas y control de pérdidas de seguimiento.

- Evaluación periódica de la calidad percibida por los pacientes.
- Seguimiento de pacientes en tratamiento
  - Adecuación de pautas iniciales a guías nacionales.
  - Inicio de TARV en pacientes con eventos clínicos relevantes.
  - Control de carga viral en el seguimiento.
  - Evaluación de adherencia y resistencias en caso de fracaso virológico.
  - Monitorización de cambios de tratamiento.
- Aspectos específicos en la mujer
  - TARV en gestantes con VIH.
  - Control de cesáreas en gestantes VIH.
  - Prevención de transmisión vertical.
- Comorbilidades
  - Control del consumo de alcohol en hepatitis crónica.
  - Evaluación de hepatopatía avanzada (CHILD/MELD).
  - Evaluación y tratamiento de coinfección por VHC.
  - Seguimiento ecográfico en cirrosis.
  - Valoración anual del riesgo cardiovascular.
- Hospitalización
  - Informe de alta tras hospitalización.
  - Seguimiento en consulta externa tras el alta.
  - Autopsias en pacientes VIH (indicador de referencia).
- Mortalidad
  - Tasa de mortalidad global en pacientes en seguimiento.
  - Mortalidad por causas relacionadas con sida (indicador abierto).
- Formación e investigación
  - Formación continuada del personal.
  - Publicaciones y comunicaciones científicas.
  - Participación en proyectos de investigación.

#### **2.4.12.2. Indicador n.º 34: Calidad percibida por los pacientes.**

Este indicador se centra en la satisfacción del usuario, dimensión clave de la calidad asistencial. Su justificación radica en la necesidad de evaluar periódicamente la opinión de los pacientes para orientar la atención hacia sus expectativas y fortalecer el enfoque centrado en la persona. El estándar establece la realización de un estudio de opinión cada dos años, dirigido a todos los pacientes en seguimiento regular, con muestras representativas que permitan inferir resultados a la población atendida (92).

El proceso de evaluación consiste en aplicar un cuestionario específico para pacientes de la consulta de VIH (o, en su defecto, la

encuesta general del hospital). La aplicación puede ser en formato papel, digital o entrevista estructurada, y los resultados deben analizarse con criterios estadísticos básicos, acompañados de conclusiones y propuestas de mejora que se integren en la gestión hospitalaria (92).

Se trata de un indicador de proceso, basada en el grupo de estudio de SIDA español, que respalda la importancia de incorporar la percepción del paciente como parte integral de la calidad asistencial (92).

Este proceso esta elaborado específicamente para pacientes de la consulta de VIH (o, en su defecto, encuesta general del hospital). Debe incluir al menos los siguientes aspectos (92):

- Información brindada al paciente y familiares.
- Trato personal recibido.
- Apoyo psicosocial.
- Confort de las instalaciones.
- Confidencialidad en la atención.
- Accesibilidad a los servicios

#### **2.4.13. Plan de Mejora.**

Es una herramienta que sirve para desarrollar una serie de acciones que permitan a una organización progresar, para identificar las causas de los problemas tenemos herramientas. (94)

#### **2.4.14. Análisis de causa raíz (Ishikawa y los 5 porqués)**

Cuando los indicadores o auditorías señalan no conformidades (desvíos de la norma), es necesario investigar sus causas. Para ello se emplean métodos de análisis de causa raíz. Una herramienta común es el Diagrama de Ishikawa (o diagrama de espina de pescado), que organiza de forma gráfica las posibles causas de un problema. Este diagrama agrupa factores en categorías (por ejemplo: métodos, recursos humanos, materiales, equipamiento, entorno, gestión) y ayuda a “esquematizar la relación entre los diferentes factores que contribuyen a un problema”. El objetivo es identificar todas las causas probables y profundizar en ellas para llegar a la causa raíz. Otra técnica complementaria es la de los “5 porqués”, que consiste en plantear sucesivamente la pregunta “¿por qué?” sobre cada causa hasta alcanzar el origen último del problema. En esta estrategia iterativa, se comienza con el problema identificado y, a partir de la respuesta a cada “¿por qué?”, se formula el siguiente, repitiendo generalmente al menos cinco veces. Según fuentes reconocidas, con cada iteración se profundiza en la relación causa efecto del problema, lo que facilita hallar la causa raíz subyacente (95,96).

#### **2.4.15. Acciones correctivas y preventivas**

Una vez identificada la causa raíz de cada no conformidad, deben definirse planes de acción para abordarla. Según la norma ISO

9001 de gestión de calidad, se distinguen acciones correctivas de acciones preventivas. Las acciones correctivas son aquellas medidas que se toman para eliminar la causa de una no conformidad detectada, de modo que el problema no vuelva a repetirse. Por otro lado, las acciones preventivas son intervenciones que se implementan antes de que ocurra una no conformidad, con el fin de anticipar posibles fallos y minimizar riesgos futuros. En la práctica clínica, esto implica que tras el análisis (Ishikawa y “5 porqués”) se elabore un plan de mejoramiento: se asignan responsables y plazos para corregir las deficiencias observadas y simultáneamente se refuerzan o crean procesos para prevenir su recurrencia. Este ciclo (detectar la falla, analizar causa raíz, ejecutar acciones correctivas/preventivas, verificar eficacia) constituye la mejora continua de la calidad asistencial (97).

#### **2.4.16. Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco**

El Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud es un centro hospitalario adscrito al sistema de seguridad social de EsSalud, con funciones de referencia especializada para la región de Cusco, Apurímac y Madre de Dios; fue inaugurado el 6 de julio de 1986, integrándose al sistema de salud de la seguridad social peruana (EsSalud) como uno de los principales centros hospitalarios de la región Cusco. Aunque su fecha de construcción es distinta a la del Hospital Regional, cumple un rol fundamental en la atención de enfermedades crónicas como el VIH en pacientes asegurados. Su infraestructura y operatividad se han ido adecuando progresivamente para responder a las necesidades crecientes de la población asegurada, siguiendo los lineamientos nacionales e institucionales de calidad asistencial y gestión sanitaria. Los pacientes con VIH son derivados desde sus establecimientos de origen al servicio de infectología, donde reciben diagnóstico, tratamiento y monitoreo clínico conforme a los protocolos del Ministerio de Salud y EsSalud. Paralelamente, acceden a consejería integral que incluye apoyo psicológico, educación sanitaria y orientación para la prevención y adherencia al tratamiento. Sin embargo, la integración de estos servicios presenta limitaciones estructurales: el hospital no cuenta con psicólogos asignados de forma permanente al área, y el trabajador social no participa activamente en la atención de esta población. El químico farmacéutico, por su parte, cumple funciones informativas básicas sin participación directa en el seguimiento clínico ni en la evaluación de adherencia terapéutica. La atención se organiza bajo protocolos que garantizan la coordinación entre los servicios clínicos, farmacéuticos y psicológicos, siguiendo el esquema de referencia y contrarreferencia propio del sistema EsSalud. No obstante, la implementación efectiva de estos protocolos depende en gran medida del compromiso individual de los profesionales, quienes en muchos casos asumen funciones que exceden sus

competencias formales para asegurar una atención continua y humanizada. (98,99).

#### **2.4.17. Hospital Regional de Cusco**

El Hospital Regional de Cusco, en su función como Centro de Referencia para Enfermedades de Transmisión Sexual e Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS), opera como un establecimiento de salud nivel III-1 que brinda atención especializada a personas con VIH a nivel regional. Fue inaugurado el 23 de junio de 1964, en terrenos del fundo Acomocco – Sacristaniyoc, como parte de un proyecto emblemático de desarrollo urbano impulsado por el gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche y entregado durante la gestión de Fernando Belaunde Terry. Desde su apertura oficial el 1º de octubre de 1964, bajo la dirección del Dr. Guillermo Díaz Lira, el hospital ha evolucionado como un centro de referencia regional con una infraestructura moderna, más de 300 camas operativas y una plantilla amplia de profesionales que atienden a una población intercultural proveniente de Cusco, Apurímac, Madre de Dios y Puno. El proceso de atención para personas con VIH inicia con la derivación formal desde centros de salud de primer nivel hacia el servicio especializado de infectología, donde se realiza la evaluación, diagnóstico y manejo clínico integral. Este servicio incluye la prescripción y seguimiento del tratamiento antirretroviral, así como la prevención de infecciones oportunistas. Los pacientes acceden también a servicios complementarios como laboratorio clínico y farmacia institucional, que permiten un monitoreo constante y adecuado manejo farmacoterapéutico. El hospital cuenta con un servicio de consejería vinculado al área de infectología, donde profesionales capacitados ofrecen apoyo psicosocial, educación sanitaria y orientación terapéutica, fundamentales para la adherencia al tratamiento y la calidad de vida del paciente. No obstante, este componente presenta limitaciones operativas: el servicio de psicología no cuenta con personal exclusivo para el área, y los internos rotan de manera esporádica, dificultando la continuidad del acompañamiento emocional. El trabajo social también enfrenta restricciones de cobertura. En cuanto al químico farmacéutico, su rol se limita a funciones técnicas sin contacto directo con los pacientes, y la entrega de medicamentos está a cargo de la licenciada en enfermería, lo que reduce su visibilidad en la percepción de calidad de atención. La coordinación entre los servicios se sustenta en un sistema formal de referencia y contrarreferencia gestionado desde la oficina correspondiente, lo que permite la continuidad y seguimiento clínico de los pacientes dentro de un marco normativo nacional y regional estructurado (100,101).

## 2.5. Definición de términos

- **Atención integral del adulto con VIH:** Conjunto de acciones continuas, coordinadas y multidisciplinarias dirigidas a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, seguimiento clínico y apoyo psicosocial del adulto con infección por el virus de la inmunodeficiencia humana, orientadas a mejorar su estado de salud y calidad de vida conforme a los lineamientos establecidos por la normativa sanitaria vigente (84).
- **Auditoría de la Norma Técnica de Salud:** Proceso sistemático, objetivo y documentado de evaluación del grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, mediante la aplicación de instrumentos e indicadores que permiten identificar conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora (15,18).
- **Calidad de atención en salud:** Grado en que los servicios de salud brindados a los usuarios incrementan la probabilidad de obtener resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales actuales, evaluándose a través de dimensiones como accesibilidad, oportunidad, continuidad, seguridad y satisfacción del usuario (86).
- **Cumplimiento de la norma técnica de salud:** Nivel de adherencia del personal y de los servicios de salud a los lineamientos, procedimientos y estándares establecidos en la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, medido mediante indicadores objetivos que permiten identificar conformidades y no conformidades en la atención brindada (15).
- **Equipo multidisciplinario de atención:** Conjunto de profesionales de la salud que participan de manera coordinada en la atención integral del adulto con VIH, incluyendo medicina, enfermería, obstetricia, farmacia, laboratorio, psicología, trabajo social y otros, conforme a sus competencias y funciones normadas (15).
- **Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH):** Enfermedad infecciosa crónica causada por el virus de la inmunodeficiencia humana, que afecta progresivamente el sistema inmunológico del individuo y requiere atención integral continua para prevenir complicaciones, infecciones oportunistas y progresión a estadios avanzados (15).
- **No conformidad:** Incumplimiento parcial o total de uno o más requisitos establecidos en la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, identificado durante procesos de evaluación, supervisión o auditoría de la atención en los servicios de salud (18,50).

- **Plan de mejora:** Conjunto estructurado de acciones correctivas y preventivas diseñadas a partir del análisis de causas raíz de las no conformidades identificadas, orientadas a fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y mejorar la calidad de atención brindada (18).
- **Satisfacción del usuario:** Percepción subjetiva del usuario respecto a la atención recibida en los servicios de salud, basada en su experiencia con el trato del personal, la información brindada, la accesibilidad, la confidencialidad y la resolución de sus necesidades de salud (45).
- **Seguimiento clínico:** Proceso sistemático de evaluación periódica del estado de salud del adulto con VIH, que incluye el control clínico, monitoreo de exámenes auxiliares y valoración de la respuesta al tratamiento, conforme a los lineamientos establecidos en la norma técnica vigente (15,44).
- **Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad (TARGA):** Esquema terapéutico compuesto por la combinación de fármacos antirretrovirales destinados a suprimir la replicación del VIH, preservar la función inmunológica y reducir la morbilidad, administrado de acuerdo con los protocolos establecidos en la normativa sanitaria vigente (15).
- **Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH):** Agente infeccioso que afecta el sistema inmunológico humano, principalmente los linfocitos CD4, y cuya infección requiere atención integral continua conforme a la normativa sanitaria vigente (15).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño metodológico**

- **Según la intervención del investigador**

El estudio es de observacional, ya que las investigadoras no manipularon las variables, limitándose a observar y describir el nivel cumplimiento de la norma técnica y la calidad de atención en su contexto natural (102,103).

- **Según el tipo**

El tipo de la investigación es básico, ya que se busca generar conocimiento acerca de los niveles de cumplimiento normativo y calidad de atención percibida (102,103).

- **Según el alcance**

El alcance de la investigación es descriptivo, porque buscó describir el comportamiento de las variables. (102,103).

- **Diseño específico**

El estudio corresponde a un diseño no experimental, descriptivo-comparativo y de corte transversal, dado que la información fue recolectada en un único momento temporal, sin intervención del investigador y con el propósito de establecer las diferencias existentes entre ambos establecimientos de salud (102,103).

- **Enfoque de la investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que busca describir el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención percibida por los pacientes, utilizando instrumentos estandarizados y procedimientos estadísticos para la descripción y comparación de los resultados obtenidos en ambos hospitales (102,103).

- **Temporalidad**

La investigación es transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en un periodo determinado sin seguimiento a lo largo del tiempo (102,103).

#### **3.2. Materiales y métodos**

Para el desarrollo del trabajo de campo se emplearon distintos recursos que facilitaron la recolección de información en los hospitales seleccionados.

##### **3.2.1. Material de campo**

Para la recolección de información se emplearon los siguientes materiales:

- Laptop: utilizada para el registro, almacenamiento y procesamiento preliminar de los datos obtenidos durante el trabajo de campo.
- Guía de auditoría de cumplimiento: instrumento elaborado para evaluar el grado de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud N°

169-MINSA/2020/DGIESP en los establecimientos de salud seleccionados. Su aplicación incluyó observación directa, revisión documental, revisión de historias clínicas y entrevistas a los responsables de los servicios involucrados en la atención integral de personas con VIH.

- Cuestionario de calidad de atención: aplicado a pacientes con diagnóstico de VIH para evaluar la percepción de la calidad de atención recibida en las dimensiones consideradas por el estudio.
- Instrumentos complementarios y papelería: empleados para el registro de observaciones, organización de la información y control del proceso de recolección de datos.
- Incentivos: consistentes en pastilleros y refrigerios ligeros, destinados a favorecer la participación voluntaria de los pacientes durante el trabajo de campo.

### **3.2.2. Material de gabinete**

En el procesamiento de la información y análisis de los datos recolectados se dispuso de:

- Lapiceros: empleados para la toma de apuntes y anotaciones durante la revisión documental.
- Hojas de registro: utilizadas como soporte físico para la organización de datos y documentos vinculados a la investigación.
- Post-its: aplicados en la revisión documental para identificar información clave en textos normativos y registros hospitalarios.

### **3.2.3. Recursos humanos**

La investigación fue desarrollada por las investigadoras responsables del estudio, quienes estuvieron a cargo de la planificación, coordinación y ejecución del trabajo de campo. Entre sus funciones se incluyeron la aplicación del cuestionario a los pacientes, la realización de la auditoría de cumplimiento de la norma técnica mediante observación directa, revisión documental, revisión de historias clínicas y entrevistas a los responsables de los servicios evaluados. Asimismo, se realizó el procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

## **3.3. Ubicación, tiempo y espacio**

La investigación se desarrolló en la ciudad del Cusco en Perú, teniendo como escenarios principales al Hospital Regional de Cusco y al Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco, ambos centros de referencia para la atención integral de personas con VIH en la región. El estudio se ejecutó durante un periodo de siete meses, comprendido entre febrero y septiembre de 2025.

Las actividades de recolección de datos se realizaron en los servicios involucrados en la atención integral de personas con VIH, incluyendo consultorios especializados, hospitalización y servicios complementarios. Asimismo, se evaluó el cumplimiento institucional de la Norma Técnica de

Salud mediante auditorías realizadas en las diferentes áreas relacionadas con la atención de estos pacientes,

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

En investigación cuantitativa, la población se define como el conjunto de elementos que comparten características específicas de interés delimitadas en contenido, lugar y tiempo (103). En este caso dado que el estudio empleó dos instrumentos de recolección de datos, se consideraron dos unidades de análisis diferenciadas: los pacientes con diagnóstico de VIH y los establecimientos de salud donde se brinda la atención integral.

- **Población para el cuestionario de calidad de atención**

La población estuvo conformada por pacientes adultos con diagnóstico confirmado de VIH que recibían atención en los hospitales seleccionados durante el periodo de estudio. Al inicio de la investigación se registraron 908 pacientes en el Hospital Regional de Cusco y 206 pacientes en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95 %, una probabilidad de ocurrencia de 0.5 y un error máximo de estimación del 5 %. Como resultado, se obtuvo una muestra de 271 pacientes para el Hospital Regional de Cusco y 135 pacientes para el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, conformando un total de 406 participantes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia (104,105).

- **Población para la guía de auditoría**

La auditoría tuvo como unidad de análisis a los establecimientos de salud seleccionados: el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud. La evaluación comprendió los servicios involucrados en la atención integral de personas con VIH, incluyendo consultorios especializados, laboratorio, farmacia, enfermería, consejería y demás áreas relacionadas con el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.

Para la aplicación de la guía de auditoría no se realizó cálculo muestral, ya que se evaluó de manera integral cada establecimiento mediante observación directa, revisión de historias clínicas, revisión documental y entrevistas a los profesionales responsables de los diferentes servicios. En este proceso participaron la totalidad de los profesionales directamente vinculados al cumplimiento de la normativa técnica, correspondiendo a 15 trabajadores en el Hospital Regional de Cusco y 4 trabajadores en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud (102,105,104).

### 3.4.2. Tipo de muestreo

Para la selección de los pacientes se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este procedimiento permitió que todos los pacientes registrados en los hospitales seleccionados tuvieran la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio. El tamaño de la muestra fue calculado mediante la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 %, una probabilidad de ocurrencia de 0.5 y un error máximo de estimación del 5 %.

La auditoría de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud se realizó en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, seleccionados por ser establecimientos de referencia para la atención integral de personas con VIH en la región Cusco. Debido a que la evaluación se efectuó a nivel institucional, no se realizó cálculo muestral para la auditoría. La guía de auditoría se aplicó de manera integral en ambos establecimientos, considerando los servicios involucrados en la atención de personas con VIH. La recopilación de información incluyó observación directa, revisión documental, revisión de historias clínicas y entrevistas a los responsables de las diferentes áreas evaluadas.

### 3.4.3. Muestra

La muestra se definió como el subgrupo de la población sobre el cual se recolectaron los datos, con el propósito de realizar inferencias respecto al conjunto mayor. En estudios cuantitativos, las muestras probabilísticas son esenciales, ya que permiten obtener estimaciones precisas y generalizables de la población, minimizando el error estándar. Para los pacientes se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando la fórmula (102,103):

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

$\sigma$ : Desviación estándar 0.5

Z: Nivel de confianza 1.96 para 95% de confianza

e: Error de estimación máximo aceptado: 5% (0.05)

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0.5)

(1-p): Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.5)

### HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO:

$$\begin{aligned} n &= \frac{908 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \times (908 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} \\ n &= \frac{908 \times 3.8416 \times 0.5 \times (0.5)}{0.0025 \times (907) + 3.8416 \times 0.5 \times (0.5)} \\ n &= \frac{872.04}{2.27 + 0.9604} \end{aligned}$$

$$n = \frac{872.04}{3.23}$$

$$n = 271 \text{ pacientes}$$

#### **HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO:**

$$n = \frac{206 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \times (206 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{206 \times 3.8416 \times 0.5 \times (0.5)}{0.0025 \times (205) + 3.8416 \times 0.5 \times (0.5)}$$

$$n = \frac{197.84}{0.5125 + 0.9604}$$

$$n = \frac{197.84}{1.47}$$

$$n = 135 \text{ pacientes}$$

En consecuencia, la muestra total de pacientes estará conformada por 406 participantes.

#### **3.4.4. Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años con diagnóstico confirmado de VIH.
- Pacientes en seguimiento en los servicios de salud de los hospitales seleccionados.
- Pacientes que aceptaron participar voluntariamente mediante consentimiento informado.
- Servicios y áreas involucradas en la atención integral de personas con VIH en los establecimientos seleccionados.
- Profesionales responsables de los servicios evaluados que participaron como informantes clave durante la auditoría de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.

#### **3.4.5. Criterios de exclusión**

- Pacientes con alteraciones cognitivas que impidieran responder adecuadamente el cuestionario.
- Pacientes que no completaron la totalidad del instrumento de recolección de datos.
- Profesionales no vinculados a la atención integral de personas con VIH o al cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.
- Profesionales que se encontraban ausentes durante el periodo de evaluación por vacaciones, licencia u otras causas justificadas

#### **3.5. Aspectos éticos**

El respeto a los principios éticos constituyó un eje central en el desarrollo del estudio. Los pacientes participantes fueron informados sobre los objetivos, alcances y procedimientos de la investigación, indicándoles que su participación era voluntaria, anónima y que podían retirarse en cualquier momento sin afectar la atención recibida. La aceptación y llenado del cuestionario constituyeron la manifestación del consentimiento informado. No se registraron nombres ni datos que permitieran identificar a los participantes, garantizando la confidencialidad de la información

recolectada. En relación con la auditoría institucional, la información obtenida mediante revisión documental, revisión de historias clínicas, observación directa y entrevistas a los responsables de los servicios fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. La revisión de historias clínicas se realizó respetando los principios de confidencialidad y privacidad, en coordinación con el personal autorizado de cada establecimiento de salud (102,106).

El estudio se condujo bajo los principios de beneficencia y no maleficencia, procurando que los resultados contribuyeran a la mejora de la calidad de la atención sin ocasionar riesgos innecesarios a los participantes. Asimismo, se garantizó la equidad y no discriminación, promoviendo la inclusión y respeto hacia todos los pacientes y profesionales de salud involucrados. Finalmente, se mantuvo un compromiso de divulgación y transparencia, asegurando la comunicación responsable de los resultados a la comunidad científica y a los actores relevantes del sistema de salud (102,106).

### **3.6. Variables**

#### **3.6.1. Variable 1: Cumplimiento de la Norma Técnica de Salud**

##### **3.6.1.1. Definición conceptual**

El cumplimiento de la Norma Técnica de Salud (NTS) de Atención Integral del Adulto con infección por VIH se entiende como el nivel en que los establecimientos de salud aplican de manera sistemática los lineamientos técnicos, asistenciales y administrativos establecidos por el MINSA para garantizar una atención integral, continua, oportuna y de calidad en personas con VIH.

Bajo el enfoque de calidad, este cumplimiento puede analizarse a partir del modelo de Donabedian (estructura, proceso y resultado), permitiendo evaluar tanto las condiciones del servicio como la ejecución de las actividades y sus efectos en la continuidad de la atención

##### **3.6.1.2. Definición operacional**

El cumplimiento de la norma se evaluó mediante la “Guía de inspección de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con VIH”, aplicada a los establecimientos de salud en modalidad de auditoría.

El instrumento consta de 275 ítems, clasificados en:

- 14 ítems críticos
- 168 ítems mayores
- 93 ítems menores

Cada ítem fue evaluado de forma dicotómica:

- 1 = Cumple
- 0 = No cumple

Se calcularon puntajes por dimensión y un puntaje global de cumplimiento

### 3.6.1.3. Sistema de puntuación

El índice de cumplimiento se calculó mediante ponderación diferenciada de los ítems:

#### Puntaje Final (PF) o Puntaje Dimensional (PD)

$$PF \text{ o } PD = \left( \frac{\text{Ítems críticos cumplidos}}{\text{Total de ítems críticos}} \times 10 \right) + \left( \frac{\text{Ítems mayores cumplidos}}{\text{Total de ítems mayores}} \times 6 \right) + \left( \frac{\text{Ítems menores cumplidos}}{\text{Total de ítems menores}} \times 4 \right)$$

El puntaje final se expresa en una escala de 0 a 20 puntos, donde los ítems críticos tienen mayor peso relativo por su impacto en la seguridad y calidad de la atención

**Tabla 2. Dimensiones del Cumplimiento Normativo**

| Dimensión (Donabedian) | Indicadores                               | Descripción                                                        | Nº ítems |
|------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Estructura</b>      | <b>Recursos físicos e infraestructura</b> | Disponibilidad de ambientes, equipamiento, medicamentos e insumos  | 2        |
|                        | <b>Recursos humanos</b>                   | Disponibilidad, capacitación y competencia del personal            | 6        |
|                        | <b>Organización del sistema</b>           | Normas, planificación, confidencialidad, gratuidad                 | 81       |
| <b>Proceso</b>         | <b>Trato, atención y comunicación</b>     | Respeto, enfoque de derechos, comunicación efectiva                | 83       |
|                        | <b>Atención multidisciplinaria</b>        | Intervención de equipo de salud (psicología, trabajo social, etc.) | 77       |
|                        | <b>Atención farmacéutica</b>              | Seguimiento farmacoterapéutico y continuidad de medicamentos       | 22       |
| <b>Resultado</b>       | <b>Continuidad de la atención</b>         | Referencia, contrarreferencia y seguimiento del paciente           | 5        |

*Nota 2. La dimensión resultado se centra en la continuidad del cuidado, dado que la auditoría normativa no mide directamente resultados clínicos, sino el cumplimiento de procesos que los favorecen*

### 3.6.1.4. Tipo y escala de medición

La variable es de tipo cuantitativa continua (índice compuesto de cumplimiento), derivada de la suma ponderada de ítems dicotómicos.

### 3.6.1.5. Expresión final de la variable

Índice global de cumplimiento normativo: 0 – 20 puntos

**Tabla 3. Categorías de interpretación**

| Nivel de cumplimiento | Puntaje |
|-----------------------|---------|
| Deficiente            | 0 - 10  |
| En proceso            | 11 - 14 |
| Bueno                 | 15 - 17 |
| Muy Bueno             | 18 - 20 |

Se utilizó una guía de auditoría estructurada con 275 ítems dicotómicos, ponderados según su criticidad, lo que permitió obtener un índice cuantitativo de cumplimiento en una escala de 0 a 20 puntos, analizado bajo el modelo de Donabedian

## 3.6.2. Variable 2: Calidad de atención integral en pacientes con VIH

### 3.6.2.1. Definición conceptual

La calidad de la atención en salud, según el modelo de Donabedian, se define como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar atención efectiva, segura, oportuna y centrada en el paciente, evaluada a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado.

Sobre esta base teórica, se integran los indicadores propuestos por GeSIDA, los cuales permiten evaluar la atención en personas con VIH considerando tanto aspectos organizacionales como la experiencia del usuario. Esta articulación garantiza una evaluación integral de la calidad de atención desde un enfoque clínico y centrado en el paciente

### 3.6.2.2. Definición operacional

La calidad de atención integral se midió mediante la “Encuesta de evaluación de la calidad de atención en pacientes con VIH”, aplicada a pacientes adultos atendidos en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud.

El instrumento consta de 18 ítems, evaluados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

El puntaje total se obtuvo mediante la suma de los 18 ítems, con valores comprendidos entre 18 y 90 puntos. Posteriormente, los puntajes fueron transformados mediante una estandarización lineal a una escala de 0 a 20 puntos, con la finalidad de facilitar la interpretación de los resultados y su comparación con el índice de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.

### 3.6.2.3. Dimensiones e indicadores

**Tabla 4. Dimensiones de Calidad de Atención.**

| Dimensión<br>(Donabedian) | Indicadores<br>(GeSIDA adaptados)  | Descripción                                                   | Ítems           |
|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Estructura</b>         | Recursos físicos e infraestructura | Condiciones del ambiente, limpieza, comodidad y accesibilidad | 6               |
|                           | Recursos humanos                   | Competencia técnica, trato ético y profesional                | 12, 13          |
|                           | Organización del sistema           | Horarios, confidencialidad y organización del servicio        | 2, 5, 14        |
| <b>Proceso</b>            | Trato, atención y comunicación     | Respeto, claridad de información, confianza                   | 1, 3, 4, 11, 15 |
|                           | Apoyo multidisciplinario           | Atención psicológica, social y seguimiento integral           | 7, 8, 9         |
|                           | Atención farmacéutica              | Información, seguimiento y orientación del tratamiento        | 16, 17, 18      |
| <b>Resultado</b>          | Resultados percibidos              | Percepción de mejora y satisfacción global del paciente       | 10              |

*Nota 3. Los resultados percibidos se consideran dentro de la dimensión de resultado, ya que reflejan el efecto final de la atención desde la perspectiva del paciente, en concordancia con enfoques actuales centrados en el usuario*

### 3.6.2.4. Tipo y escala de medición

La variable es de tipo cuantitativa discreta, derivada de una escala ordinal tipo Likert, y posteriormente mediante una estandarización con regla de 3 simple, se expresa en una escala cuantitativa de 0-20 puntos y se categorizada en niveles ordinales de calidad para su interpretación

### 3.6.2.5. Expresión final de la variable

Índice de calidad de atención integral: 0 – 20 puntos

**Tabla 5. Categorías**

| Nivel de calidad  | Puntaje |
|-------------------|---------|
| <b>Deficiente</b> | 0 - 10  |
| <b>En proceso</b> | 11 - 14 |
| <b>Bueno</b>      | 15 - 17 |
| <b>Muy Bueno</b>  | 18 - 20 |

### 3.6.3. Complementos: Plan de mejora para el fortalecimiento de la atención integral de personas viviendo con VIH

Como complemento a la auditoría de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con Infección por VIH, se elaboró un Plan de Mejora orientado a corregir las no conformidades identificadas y fortalecer la calidad de la atención brindada por el servicio CERITS del Hospital Regional de Cusco. La formulación del plan se sustentó en el análisis de los hallazgos detectados durante la auditoría, los cuales fueron clasificados según su nivel de severidad (críticos, mayores y menores). Posteriormente, se realizó un análisis de causa raíz mediante la aplicación de herramientas de gestión de la calidad, específicamente la técnica de los 5 Porqués y el diagrama de Ishikawa, permitiendo identificar factores asociados a recursos humanos, métodos de trabajo, infraestructura, equipamiento, organización y gestión de los servicios.

Con base en los resultados obtenidos, se diseñaron acciones correctivas y preventivas dirigidas a fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud, mejorar la atención multidisciplinaria, optimizar la adherencia al tratamiento antirretroviral y garantizar la continuidad del cuidado de las personas viviendo con VIH. Para la planificación, seguimiento y evaluación de las intervenciones se empleó el Formato de Acciones Correctivas y Preventivas (ACP), que permitió documentar las no conformidades detectadas, sus causas, las acciones propuestas, los responsables, los plazos de ejecución y los indicadores de seguimiento.

**Tabla 6. Plan de mejora**

| Componentes                               | Descripción                                                                                                      |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Identificación del hallazgo</b>        | Registro de las no conformidades detectadas durante la auditoría de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.   |
| <b>Clasificación de la no conformidad</b> | Determinación de la severidad del hallazgo (crítico, mayor o menor).                                             |
| <b>Análisis de causa raíz</b>             | Aplicación de herramientas de calidad (5 Porqués y diagrama de Ishikawa) para identificar los factores causales. |
| <b>Acciones correctivas</b>               | Medidas orientadas a eliminar las causas de las no conformidades identificadas.                                  |
| <b>Acciones preventivas</b>               | Medidas destinadas a evitar la recurrencia de las no conformidades.                                              |
| <b>Responsables y cronograma</b>          | Asignación de responsables, recursos y plazos para la ejecución de las acciones.                                 |

|                                   |                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicadores de seguimiento</b> | Evaluación del cumplimiento y efectividad de las acciones implementadas. |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

### 3.7. Técnicas e instrumentos

#### 3.7.1. Técnicas

Para el desarrollo de la investigación se emplearon las siguientes técnicas:

- Encuesta, aplicada a pacientes adultos con VIH, con el fin de conocer su percepción sobre la calidad de atención recibida.
- Auditoría y análisis documental mediante la revisión de la Norma Técnica de Salud N° 169-MINSA-2020, registros institucionales, historias clínicas y documentos administrativos.
- Observación directa, para verificar in situ el cumplimiento de los ítems establecidos en la normativa y la organización del equipo multidisciplinario.
- Análisis de causa raíz, aplicado a las no conformidades detectadas durante la auditoría.

#### 3.7.2. Instrumentos

- **Instrumento 1:** Guía de inspección de la Norma Técnica de Salud Instrumento aplicado a los establecimientos de salud, dirigido a evaluar la variable Cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por VIH. Fue adaptado de la normativa oficial del MINSA y consta de 275 ítems, clasificados en:
  - 14 ítems críticos
  - 168 ítems mayores
  - 93 ítems menores
 Se aplicó como lista de verificación con respuestas dicotómicas (Sí/No).
- **Instrumento 2:** Encuesta de evaluación de la calidad de atención Cuestionario estructurado aplicado a pacientes adultos con VIH, orientado a medir la variable Calidad de atención integral. Consta de 18 ítems, organizados en dimensiones de estructura, proceso y resultados, evaluados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = Muy en desacuerdo, 5 = Muy de acuerdo).
- **Instrumento 3:** Formato de Acciones Correctivas y Preventivas (ACP)
  - Formato utilizado para el análisis de las no conformidades identificadas durante la auditoría y para la formulación de acciones correctivas y preventivas, que permitió:
  - Registrar los hallazgos.
  - Clasificarlos según severidad (crítica, mayor o menor).
  - Analizar la causa raíz mediante la técnica de los 5 Porqués y el diagrama de Ishikawa.

- Proponer acciones correctivas y preventivas orientadas a mejorar el cumplimiento normativo.

### 3.7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### 3.7.3.1. Validez de contenido

La validez de contenido se estableció mediante juicio de expertos, conformado por tres profesionales con experiencia complementaria en atención sanitaria, diagnóstico clínico y gestión de la calidad. Esta diversidad de perfiles permitió evaluar los instrumentos desde perspectivas clínicas, técnicas y de gestión, fortaleciendo la pertinencia y relevancia de los ítems incluidos. El panel estuvo integrado por:

**Tabla 7. Panel de expertos**

| Experto              |           | Profesión / Experiencia                                                                                                                          |
|----------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enrique Arana García |           | Médico especialista en infectología, con experiencia en atención hospitalaria y diagnóstico clínico de PVV                                       |
| Carlos Chalco Apaza  |           | Químico Farmacéutico, con experiencia en farmacia hospitalaria y laboratorio clínico                                                             |
| Carlos Huarcaya      | Caballero | Químico Farmacéutico, Magister en Gestión de Calidad con experiencia en investigación, desarrollo y gestión de calidad en industria farmacéutica |

Para la evaluación se utilizó una ficha de validación que consideró diez indicadores. Cada experto calificó de forma independiente cada uno de los indicadores con escala Likert con puntaje definido de la siguiente forma:

- Excelente: 5 puntos
- Muy bueno: 4 puntos
- Bueno: 3 puntos
- Regular: 2 puntos
- Deficiente: 1 punto

Los puntajes asignados por los 3 expertos fueron promediados para cada indicador, de esta forma se obtuvo el puntaje promedio que se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 8. Resultados de la validación por juicio de expertos**

| <b>Criterio de evaluación</b> | <b>Puntaje promedio</b> | <b>Interpretación</b> |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Claridad y precisión          | 4.3                     | Muy bueno             |
| Coherencia                    | 4.3                     | Muy bueno             |
| Validez                       | 3.7                     | Muy bueno             |
| Organización                  | 4.0                     | Muy bueno             |
| Confiabilidad                 | 4.0                     | Muy bueno             |
| Control de sesgo              | 3.7                     | Muy bueno             |
| Orden                         | 4.0                     | Muy bueno             |
| Marco de referencia           | 4.3                     | Muy bueno             |
| Extensión                     | 4.3                     | Muy bueno             |
| Inocuidad                     | 4.0                     | Muy bueno             |

Estos resultados indican que los instrumentos presentan adecuada pertinencia, claridad, coherencia y relevancia para medir las variables de estudio, respaldando su validez de contenido.

### **3.7.3.2. Validez de constructo**

La validez de constructo del cuestionario de calidad de atención se sustentó en el modelo teórico de Avedis Donabedian, el cual concibe la calidad de atención a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. Asimismo, se incorporaron los indicadores propuestos por la GeSIDA para la atención integral de personas con VIH. En el caso de la guía de inspección, la validez conceptual se sustentó en los criterios y requisitos establecidos en la Norma Técnica de Salud N° 169-MINSA/2020/DGIESP, garantizando la correspondencia entre los ítems evaluados y los estándares normativos vigentes. Esta fundamentación permitió asegurar que los ítems incluidos representaran adecuadamente los componentes conceptuales del constructo evaluado y mantuvieran coherencia con los objetivos de la investigación.

### **3.7.3.3. Confiabilidad**

La confiabilidad interna de la encuesta de calidad de atención fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.877, lo que indica una consistencia interna alta entre los ítems del instrumento. Por otro lado, la confiabilidad Inter evaluador de la guía de inspección fue determinada mediante el índice Kappa de Cohen, alcanzando un valor de 0.547, correspondiente a un nivel de

concordancia moderada entre los evaluadores. En conjunto, estos resultados evidencian que los instrumentos poseen niveles adecuados de precisión y estabilidad para la recolección de datos, fortaleciendo el rigor metodológico y la credibilidad de los hallazgos obtenidos.

### **3.8. Procedimiento**

#### **3.8.1. Procedimiento general**

El estudio se desarrolló en cuatro fases:

##### **3.8.1.1. Fase preparatoria:**

Tras la emisión de la resolución de aceptación de la tesis, se gestionaron los permisos institucionales en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco – EsSalud Cusco, además de las autorizaciones de los jefes de servicio de Centro de Referencia de Infecciones de Transmisión Sexual CERITS y Jefatura de Epidemiología para ingresar al servicio de Infectología donde se lleva a cabo la atención integral de pacientes con VIH. Se coordinaron las fechas y horarios disponibles para la ejecución del estudio y se prepararon los materiales e instrumentos necesarios, asegurando las condiciones logísticas y éticas para la recolección de información.

##### **3.8.1.2. Fase de recolección de datos:**

La recolección de datos se realizó en ambos establecimientos de salud e incluyó la aplicación de tres instrumentos.

- **Evaluación del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud (auditoría institucional)**

La Guía de Inspección de la Norma Técnica de Salud fue aplicada en cada establecimiento de salud. La evaluación consideró la revisión sistemática de los criterios establecidos en la NTS para la Atención Integral del Adulto con VIH. Inicialmente se sostuvo una reunión con cada encargado del proceso de atención integral del paciente, a través de la cual se pudo conocer el flujo de atención: desde los análisis de descarte, pre y post orientación, afiliación al centro de salud, atención, derivaciones según corresponda, hasta el seguimiento, tratamiento y controles para mejorar la calidad de vida del paciente. Posteriormente se realizó el recorrido por las áreas de atención. Se revisaron historias clínicas para verificar la documentación realizada, así como registros institucionales, documentos administrativos y se aplicó observación directa de los servicios. Finalmente, la información obtenida fue contrastada con los pacientes atendidos para verificar su concordancia con lo referido por el personal y lo registrado en los documentos.

Los hallazgos se registraron como cumplimiento o incumplimiento de cada criterio evaluado. Se identificaron algunos casos de incumplimiento debido a situaciones específicas, sin embargo, en la mayoría de criterios se evidenció cumplimiento.

- **Evaluación de la calidad de atención percibida por los pacientes**

Para la calidad de atención percibida se realizó previamente el cálculo del tamaño muestral. La encuesta fue aplicada a los pacientes adultos con diagnóstico de VIH que acudieron a su cita durante el periodo de estudio. Antes de su aplicación se informó a los participantes sobre el objetivo de la investigación y se obtuvo el consentimiento informado verbal. Con el fin de resguardar la confidencialidad y evitar sesgos por temor, no se solicitó información que permitiera identificar a los encuestado

La encuesta estuvo conformada por 18 ítems valorados mediante una escala Likert de cinco puntos. Se aplicaron 271 encuestas en el Hospital Regional de Cusco y 135 encuestas en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud. Los resultados permitieron obtener puntajes por dimensiones (estructura, proceso y resultado) e indicadores, clasificando la calidad de atención en los niveles previamente establecidos.

- **Elaboración del plan de mejora**

Las no conformidades o incumplimientos identificados durante la auditoría fueron registrados en el Formato de Acciones Correctivas y Preventivas (ACP). Donde se realizó el análisis de causa raíz utilizando la técnica de los 5 Porqués y el Diagrama de Ishikawa, con el propósito de identificar los factores que originaron las no conformidades y proponer acciones correctivas y preventivas orientadas a un plan de mejora institucional.

Finalmente, toda la información recolectada fue digitalizada y organizada en bases de datos para su posterior procesamiento estadístico.

### **3.8.1.3. Fase de análisis:**

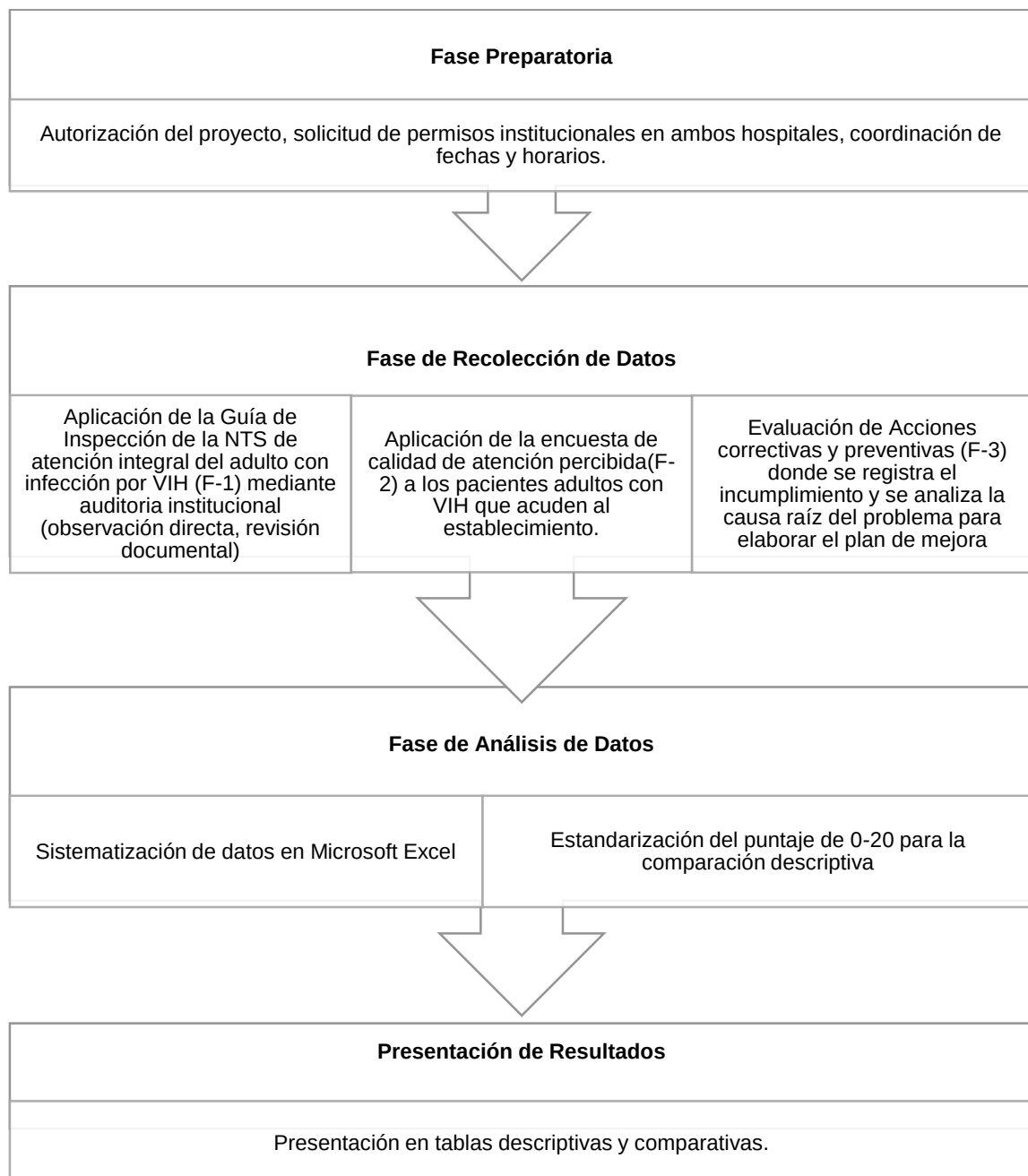
La información obtenida tanto de la auditoría institucional como de las encuestas fue sistematizada en una base de datos elaborada en Microsoft Excel.

Para fines comparativos, los puntajes obtenidos en cumplimiento normativo y en calidad de atención percibida fueron estandarizados a una escala de 0 a 20. Esta conversión se realizó tanto a nivel global por dimensión e indicador. Dicha estandarización permitió clasificar los resultados en niveles establecidos y realizar un análisis descriptivo comparativo entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco – EsSalud Cusco.

#### 3.8.1.4. Presentación de los resultados

Los resultados del estudio se presentan mediante tablas descriptivas y comparativas que muestran los puntajes globales y por dimensiones para cada establecimiento. Este formato facilita la identificación de fortalezas, brechas y diferencias entre ambas instituciones.

**Gráfico 1. Proceso de investigación**



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- 4.1.** Determinación del nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH en su dimensión de estructura, proceso y resultado en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

Para evaluar el cumplimiento de la norma técnica, se analizaron 3 dimensiones (Estructura, Proceso y Resultado) los cuales se dividieron en 7 indicadores específicos establecidos en la guía de inspección. Cada indicador se valoró según el número de ítems críticos, mayores y menores cumplidos, obteniéndose puntajes promedio de acuerdo con la metodología de operacionalización de variables.

**Tabla 9. Cumplimiento de la NTS de Atención Integral Del Paciente Adulto con VIH en el Hospital Regional de Cusco.**

| DIMENSIÓN              | INDICADOR | OBSERVACIONES  |               |               | PUNTAJE POR INDICADOR | PUNTAJE POR DIMENSIÓN | INTERPRETACIÓN |
|------------------------|-----------|----------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                        |           | CRÍTICAS (50%) | MAYORES (30%) | MENORES (20%) |                       |                       |                |
| <b>ESTRUCTURA</b>      | I1        | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00                 | 19.52                 | MUY BUENO      |
|                        | I2        | 10.00          | 4.80          | 4.00          | 18.80                 |                       |                |
|                        | I3        | 10.00          | 5.86          | 3.89          | 19.75                 |                       |                |
| <b>PROCESO</b>         | I4        | 10.00          | 5.53          | 4.00          | 19.53                 | 14.49                 | REGULAR        |
|                        | I5        | 10.00          | 5.33          | 3.46          | 18.79                 |                       |                |
|                        | I6        | 0.00           | 2.14          | 3.00          | <b>5.14</b>           |                       |                |
| <b>RESULTADOS</b>      | I7        | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00                 | 20.00                 | MUY BUENO      |
| <b>PUNTAJE GENERAL</b> |           | 8.57           | 5.09          | 3.76          | 17.43                 | 17.43                 | BUENO          |

*Nota 4. I1: Disponibilidad de ambientes, equipamiento, medicamentos, insumos y sistemas de información. I2: Disponibilidad y capacitación del personal de salud. I3: Confidencialidad, gratuidad planificación y organización institucional. I4: Respeto, dignidad, enfoque de derechos, comunicación y no discriminación. I5: Intervención psicológica, trabajo social y seguimiento del equipo. I6: Seguimiento farmacoterapéutico, RAM y provisión de medicamentos. I7: Referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención.*

### ANÁLISIS

El Hospital Regional de Cusco obtuvo un puntaje global de 17.43, correspondiente a un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH, Este resultado evidencia una adecuada implementación de los lineamientos establecidos por la normativa, reflejando que el establecimiento dispone de las condiciones necesarias para brindar una atención integral a los pacientes adultos con VIH.

La dimensión **Estructura** obtuvo un puntaje de 19.52 que corresponde a un nivel de cumplimiento muy bueno, constituyéndose una de las principales fortalezas del hospital. Los tres indicadores que conforman esta dimensión obtuvieron puntuaciones elevadas, destacando la disponibilidad de ambientes,

equipamiento, medicamentos e insumos (I1) así como la capacitación del personal y la organización institucional (I2) que obtuvieron 20 y 18.80 puntos. Y el indicador relacionado a confidencialidad, gratuidad panificación y organización institucional (I3) obtuvo 19.75 puntos. Estos resultados evidencian que el establecimiento cuenta con recursos físicos, humanos y organizacionales adecuados para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.

La dimensión **Proceso**, el hospital obtuvo un puntaje de 14.49 que corresponde a un nivel de cumplimiento regular, siendo la dimensión con menor desempeño. Aunque los indicadores relacionados con el respeto de los derechos del paciente, dignidad, la comunicación sin discriminación (I4) y el trabajo multidisciplinario con intervención psicológica y de trabajadores sociales (I5) obtuvieron 19.53 y 18.79 puntos, que representen un nivel de cumplimiento muy bueno, el indicador correspondiente a seguimiento farmacoterapéutico, vigilancia de RAMs y la provisión de medicamentos (I6) obtuvo 5.14 puntos que indica un nivel bajo de cumplimiento y es considerablemente inferior. Este hallazgo evidencia debilidades en la implementación de las actividades propias del químico farmacéutico como seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia que constituyen un componente esencial para garantizar la seguridad del tratamiento y favorecer la adherencia terapéutica de las personas adultas con VIH.

Respecto a la dimensión **Resultados**, el hospital obtuvo un puntaje de 20, que corresponde a un nivel de cumplimiento muy bueno, lo que refleja un adecuado cumplimiento de los procesos de referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención (I7). Este resultado refleja que el establecimiento dispone de mecanismos que favorecen la coordinación de la atención y el seguimiento oportuno de los pacientes adultos con VIH,

En conjunto, los resultados muestran que el Hospital Regional de Cusco presenta un buen cumplimiento de la Norma Técnica, destacando con fortalezas en las dimensiones **estructura y resultados**. No obstante, la dimensión **proceso** constituye la principal oportunidad de mejora, especialmente en las actividades relacionadas con el seguimiento farmacoterapéutico y la farmacovigilancia y el fortalecimiento de la atención farmacéutica dentro del equipo multidisciplinario.

## DISCUSIÓN

El Hospital Regional de Cusco alcanzó un puntaje global de 17.43, correspondiente a un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH. Este resultado evidencia una adecuada implementación de los criterios establecidos por la normativa para la atención integral de pacientes adultos con VIH. Sin embargo, también refleja las oportunidades de mejora en determinados procesos asistenciales, principalmente aquellos relacionados con la atención farmacéutica. Estos hallazgos coinciden con Castillo y Guevara (2022), quienes reportaron un elevado cumplimiento de las normativas sanitarias en establecimientos farmacéuticos, aunque identificaron deficiencias en algunos procesos técnicos, destacando la necesidad de fortalecer la capacitación continua y la supervisión del personal (44).

En la dimensión **Estructura**, el hospital obtuvo un puntaje de 19.52 que indica un nivel de cumplimiento muy bueno, reflejando una adecuada disponibilidad de infraestructura, equipamiento, medicamentos, insumos y personal capacitado. Este hallazgo concuerda con Syntyche et al. (2024), quienes señalaron que la disponibilidad de recursos institucionales y la capacitación permanente del personal favorecen el cumplimiento de los protocolos asistenciales, asimismo coincide con Rodríguez (2020), quien sostiene que la disponibilidad de recursos constituye un requisito indispensable para la implementación de las normativas técnicas, aunque su existencia debe complementarse con una adecuada ejecución de los procesos para alcanzar una atención de calidad (42,56).

En contraste, la dimensión **Proceso**, el hospital obtuvo un puntaje de 14.49 que indica un nivel de cumplimiento regular, siendo el seguimiento farmacoterapéutico, la vigilancia de reacciones adversas a medicamentos y la provisión de medicamentos el componente con menor desempeño. Este resultado evidencia que las principales brechas de establecimiento no radican principalmente en la disponibilidad de recursos sino en la ejecución de actividades técnicas especializadas y vinculadas a la atención farmacéutica. Estos hallazgos son similares a lo reportado por Damián (2024), quien identificó debilidades en componentes específicos de la atención integral como las actividades educativas y de apoyo al diagnóstico, así como con Castillo y Guevara (2022), quienes describieron limitaciones en los procesos relacionados con el manejo seguro de medicamentos. En conjunto, estos estudios resaltan la importancia de fortalecer la supervisión técnica, la capacitación continua y la participación activa del químico farmacéutico para optimizar el Cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y mejorar la calidad de atención brindada al paciente con VIH (48,44).

Por otra parte, la dimensión **Resultados** en el hospital obtuvo un puntaje de 20 que indica un nivel de cumplimiento muy bueno, evidenciando que los procesos de referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención se desarrollan de manera adecuada. Este hallazgo coincide con lo reportado por Condori (2020) y Macedo y Caballero (2025), quienes concluyeron que un mayor cumplimiento de las normas técnicas se relaciona con mejores resultados asistenciales, mayor seguridad del paciente y atención eficiente en los servicios de salud (55,52).

Finalmente, los resultados respaldan lo señalado por Gimeno (2021), quien sostiene que el cumplimiento de los estándares técnicos debe complementarse con el fortalecimiento de los procesos asistenciales y una atención centrada en las necesidades del paciente (46). En este contexto aunque el Hospital Regional de Cusco presenta un nivel bueno de cumplimiento de la Normativa Técnica de Salud, resulta prioritario fortalecer las actividades de seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia y educación al paciente, promoviendo una participación activa del químico farmacéutico dentro del equipo multidisciplinario para garantizar una atención integral, segura y orientada a mejorar la adherencia al tratamiento antirretroviral por ende mejora de calidad de vida del paciente con VIH.

**Tabla 10. Cumplimiento de la NTS de atención integral del paciente adulto con VIH en el Hospital Adolfo Guevara Velasco-EsSalud Cusco**

| Dimensión              | Indicador | Observaciones  |               |               | Puntaje por Indicador | Puntaje por dimensión | Interpretación   |
|------------------------|-----------|----------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
|                        |           | Críticas (50%) | Mayores (30%) | Menores (20%) |                       |                       |                  |
| <b>Estructura</b>      | I1        | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00                 | 19.93                 | <b>Muy bueno</b> |
|                        | I2        | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00                 |                       |                  |
|                        | I3        | 10.00          | 6.00          | 3.78          | 19.78                 |                       |                  |
| <b>Proceso</b>         | I4        | 10.00          | 5.08          | 4.00          | 19.08                 | 15.06                 | <b>Bueno</b>     |
|                        | I5        | 10.00          | 5.17          | 2.59          | 17.76                 |                       |                  |
|                        | I6        | 3.33           | 3.00          | 2.00          | <b>8.33</b>           |                       |                  |
| <b>Resultados</b>      | I7        | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00                 | 20.00                 | <b>Muy bueno</b> |
| <b>Puntaje general</b> |           | 9.05           | 5.32          | 3.48          | 17.85                 | 17.85                 | <b>Bueno</b>     |

*Nota 5. I1: Disponibilidad de ambientes, equipamiento, medicamentos, insumos y sistemas de información. I2: Disponibilidad y capacitación del personal de salud. I3: Confidencialidad, gratuidad planificación y organización institucional. I4: Respeto, dignidad, enfoque de derechos, comunicación y no discriminación. I5: Intervención psicológica, trabajo social y seguimiento del equipo. I6: Seguimiento farmacoterapéutico, RAM y provisión de medicamentos. I7: Referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención.*

## ANÁLISIS

El Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje global de 17.85, correspondiente a un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, evidenciando un adecuado cumplimiento de los criterios establecidos y un desempeño cercano al nivel muy bueno para la atención integral de los pacientes con VIH.

En la dimensión **Estructura** alcanzó un puntaje de 19.93 que corresponde a un nivel de cumplimiento muy bueno, dentro de esta dimensión el indicador I1 (Disponibilidad de ambientes, equipamiento, medicamentos, insumos y sistemas de información) obtuvo 20 puntos; el indicador I2 (Disponibilidad y capacitación del personal de salud) obtuvo 20 puntos y el indicador I3 (Confidencialidad, gratuidad planificación y organización institucional) obtuvo 19.78 puntos, los 3 muestran un nivel de cumplimiento muy bueno, reflejando una adecuada disponibilidad de infraestructura, equipamiento, medicamentos, insumos, sistemas de información, personal capacitado y condiciones organizacionales para la atención integral de las personas con VIH.

En la dimensión **Proceso**, obtuvo un puntaje de 15.06 que corresponde a un nivel de cumplimiento bueno, dentro de esta dimensión el indicador I4 (Respeto, dignidad, enfoque de derechos, comunicación y no discriminación) obtuvo 19.08 puntos y I5 (Intervención psicológica, trabajo social y seguimiento del equipo) obtuvo 17.76 puntos, ambos indicadores evidenciaron un adecuado cumplimiento de las actividades asistenciales y del respeto a los derechos de los usuarios. Sin embargo, el indicador I6 (Seguimiento farmacoterapéutico, RAM y

provisión de medicamentos) obtuvo 8,33 puntos, mostrando oportunidades de mejora en el seguimiento farmacoterapéutico, la vigilancia de reacciones adversas a medicamentos y la gestión de la farmacoterapia.

En la dimensión **Resultados**, el hospital alcanzó el puntaje de 20, correspondiente a un nivel de cumplimiento muy bueno, lo que evidencia un adecuado cumplimiento del indicador 17 de los procesos de referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención.

En conjunto, los resultados muestran que el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presenta un buen cumplimiento de la Norma Técnica, destacando las dimensiones **Estructura y Resultados** como fortalezas. No obstante, la dimensión **Proceso** representa la principal oportunidad de mejora, especialmente en las actividades relacionadas con el seguimiento farmacoterapéutico y la vigilancia de la seguridad de los medicamentos relacionadas a la función del químico farmacéutico.

## **DISCUSIÓN:**

El Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje global de 17.85, correspondiente a un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, evidenciando un adecuado cumplimiento de los criterios establecidos y un desempeño cercano al nivel muy bueno. Este resultado coincide con Castillo y Guevara (2022), quienes reportaron un alto nivel de cumplimiento de las normativas sanitarias en establecimientos farmacéuticos, aunque identificaron deficiencias en algunos procesos específicos, resaltando la importancia de fortalecer la capacitación continua del personal (44).

En la dimensión “Estructura”, el hospital obtuvo un puntaje de 19.93 que indica un nivel de cumplimiento muy bueno, reflejando una adecuada disponibilidad de infraestructura, equipamiento, medicamentos, sistemas de información y personal capacitado. Este hallazgo es consistente con Syntyche et al. (2024), quien señaló que la capacitación del personal y las condiciones institucionales favorecen un mayor cumplimiento de los protocolos. Asimismo, coincide con Rodríguez (2020), quien concluyó que la disponibilidad de recursos constituye una condición necesaria para el cumplimiento normativo, aunque por sí sola no garantiza una correcta ejecución de los procedimientos (42,56).

En la dimensión “Proceso”, el hospital obtuvo un puntaje de 15.06 que indica un nivel de cumplimiento bueno, sin embargo, el menor desempeño se observó en el seguimiento farmacoterapéutico y la vigilancia de reacciones adversas a medicamentos. Estos resultados son similares a los de Damián (2024), quien identificó debilidades en componentes específicos de la atención, y a los de Castillo y Guevara (2022), quienes evidenciaron brechas en los procesos relacionados con el manejo de medicamentos. En ambos casos se destaca la necesidad de fortalecer la supervisión y la capacitación continua para optimizar la ejecución de los procesos técnicos (44,48).

La dimensión “Resultados” alcanzó un puntaje de 20, indicando un nivel de cumplimiento muy bueno evidenciando un adecuado cumplimiento de los procesos de referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención. Este resultado coincide con Condori (2020) y Macedo y Caballero (2025), quienes demostraron que un mayor cumplimiento de las normas sanitarias se asocia con mejores resultados y mayor seguridad en los servicios de salud (55,52).

Finalmente, los resultados respaldan lo señalado por Gimeno (2021), quien sostiene que un elevado cumplimiento de los estándares técnicos debe complementarse con el fortalecimiento de los procesos asistenciales y una atención centrada en el paciente. En ese sentido, aunque el Hospital Adolfo Guevara Velasco presenta un buen cumplimiento de la Norma Técnica, resulta necesario fortalecer el seguimiento farmacoterapéutico, la farmacovigilancia, la atención al paciente y la supervisión permanente del personal para avanzar hacia un cumplimiento integral de la norma en pro de mejorar la calidad de vida del paciente con VIH (46).

**4.2.** Determinación la calidad de atención percibida por pacientes con VIH en su dimensión de estructura, proceso y resultado del Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

Para para evaluar la Calidad de atención, se analizaron 3 dimensiones (Estructura, Proceso y Resultado) los cuales se dividieron en 7 indicadores específicos establecidos en la encuesta de 18 preguntas, obteniéndose puntajes promedio según dimensión de acuerdo con la metodología de operacionalización de variables.

**Tabla 11. Puntaje General de los Indicadores de Calidad de Atención Percibida en el Hospital Regional de Cusco**

| Dimensión              | Indicador | Puntaje por Indicador | Puntaje por Dimensión | Interpretación |
|------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Estructura</b>      | I1        | 13.08                 | 15.37                 | Bueno          |
|                        | I2        | 16.65                 |                       |                |
|                        | I3        | 16.37                 |                       |                |
| <b>Proceso</b>         | I4        | 16.09                 | 14.83                 | Regular        |
|                        | I5        | 14.76                 |                       |                |
|                        | I6        | 13.64                 |                       |                |
| <b>Resultados</b>      | I7        | 17.03                 | 17.03                 | Bueno          |
| <b>Puntaje General</b> |           | 15.37                 | 15.37                 | Bueno          |

*Nota 6. I1: Adecuación de los ambientes de atención en términos de comodidad, limpieza y accesibilidad. I2: experiencia y conducta ética del personal profesional en la atención del paciente con VIH. I3: Cumplimiento de horarios, confidencialidad de la información y planificación de las actividades del personal profesional. I4: trato digno, respetuoso, igualitario, claridad de la información y confianza generada durante la atención. I5: Apoyo multidisciplinario brindado al paciente con VIH., I6: Seguimiento e información brindada por el Químico Farmacéutico sobre el tratamiento farmacológico. I7: Efectos finales de la atención al paciente, percepción de mejora de la calidad de vida asociada al trato personalizado recibido.*

## ANÁLISIS:

El Hospital Regional de Cusco obtuvo un puntaje global de 15.37, correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención percibida. Este resultado evidencia que, en términos generales los pacientes adultos con VIH mantienen una valoración favorable de la atención recibida, que refleja un adecuado desempeño institucional en los componentes evaluados.

La dimensión **Estructura** alcanzó una valoración de 15.37 puntos, correspondiente a un nivel bueno de calidad percibida, destacando principalmente la experiencia y conducta ética del personal de salud (I2) con 16.52 puntos; así como el cumplimiento de la confidencialidad, los horarios de atención y la planificación de las actividades esenciales (I3) con 16.37 puntos. Estos resultados sugieren que los usuarios perciben un ambiente de atención caracterizado por el profesionalismos del equipo de atención, así como el respeto a la privacidad aspectos esenciales en la atención integral del paciente adulto con VIH. No obstante, el indicador relacionado con la adecuación de ambientes en términos de comodidad, limpieza y accesibilidad (I1) obtuvo 13.08 puntos dentro de esta dimensión, lo que evidencia oportunidades de mejora en las condiciones físicas de limpieza y de los espacios destinados a la atención.

La dimensión **Proceso**, alcanzó una valoración de 14.83 puntos, correspondiente a un nivel regular de calidad percibida, constituyéndose como la dimensión con menor desempeño. Aunque los pacientes valoraron favorablemente el trato digno, respetuoso y la claridad de la información proporcionada durante la atención (I4) obtuvo 16.09 puntos, se identificaron menores puntuaciones en el apoyo multidisciplinario (I5) con 14.76 puntos y especialmente en el seguimiento e información farmacoterapéutica brindada por el químico farmacéutico (I6) con 13.64 puntos. Estos hallazgos indican que, si bien la relación interpersonal entre el personal de salud y los usuarios es adecuada, persisten limitaciones en las actividades de educación sanitaria y acompañamiento farmacoterapéutico y psicológico componentes fundamentales para promover la adherencia al tratamiento antirretroviral.

Respecto a la dimensión **Resultados**, se obtuvo un puntaje de 17.03, correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención percibida, lo que refleja que los pacientes adultos con VIH perciben beneficios derivados de la atención recibida, particularmente en la continuidad del cuidado y en la mejora de su calidad de vida.

En conjunto, los resultados muestran que la calidad de atención percibida en el Hospital Regional de Cusco es favorable; sin embargo, las principales oportunidades de mejora se concentran en la dimensión **Proceso**, especialmente en el fortalecimiento del seguimiento farmacoterapéutico y de las intervenciones educativas dirigidas a las personas que viven con VIH.

## **DISCUSIÓN:**

Los resultados evidenciaron que el Hospital Regional de Cusco obtuvo un nivel bueno de calidad de atención percibida con 15.37 puntos, lo que indica que los pacientes valoran positivamente la atención recibida. Este hallazgo coincide con Araya et al. (2022), quien reportó que la confidencialidad, el trato humanizado y el respeto por la privacidad constituyen factores determinantes para una percepción favorable de la calidad de atención en adultos que viven con VIH (45). En el estudio las mayores puntuaciones obtenidas en los indicadores relacionados con la conducta ética del personal y la confidencialidad respalda esta asociación.

De igual manera, las dimensiones **Estructura y Resultados** alcanzaron niveles de calidad percibida buenos con puntajes de 15.37 y 17.03 respectivamente, que concuerda con los hallazgos de Viza (2024) y Martínez (2021), quienes sostienen que la disponibilidad de condiciones adecuadas para la atención, el profesionalismo del personal y la continuidad del cuidado contribuyen significativamente a incrementar la satisfacción de los usuarios (53,54). Estos aspectos son relevantes en la atención a pacientes adultos con VIH, donde la confianza y la permanencia en el sistema de salud son esenciales para garantizar la adherencia terapéutica.

No obstante, la dimensión **Proceso** obtuvo un nivel regular con 14.83 puntos, siendo el seguimiento farmacoterapéutico desarrollado por el químico farmacéutico el de menos puntuación. Este resultado pone en evidencia que,

aunque la atención clínica y el trato interpersonal entre el personal y los pacientes son percibidos favorablemente, aún existen limitaciones en las actividades de educación, orientación y seguimiento farmacológico debido a la ausencia del químico farmacéutico en este aspecto y poco seguimiento psicológico a los pacientes. Estos hallazgos son consistentes con Navarro (2025), quien identificó debilidades en la comunicación y el acompañamiento brindado a las personas con VIH (47). En contraste los resultados difieren de los reportados por Vargas (2023), quien encontró una percepción deficiente de la calidad de atención, esta discrepancia podría explicarse por diferencias en el contexto institucional, la organización de los servicios y la implementación de estrategias orientadas a mejorar la atención integral como el esfuerzo de infectólogo y enfermera para suplir estas deficiencias, no obstante ambos estudios coinciden en señalar que el fortalecimiento de los procesos asistenciales constituyen un elemento clave para favorecer la adherencia terapéutica y mejorar resultados clínicos. Estos hallazgos también son consistentes con lo descrito por Vilcachagua (2022), quien encontró niveles moderadamente altos de satisfacción, aunque identificó limitaciones en la capacidad de respuesta de los servicios (49,51). En el presente estudio, dichas limitaciones se manifiestan principalmente en las actividades de educación sanitaria y seguimiento farmacoterapéutico, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la participación del químico farmacéutico y el psicólogo dentro del equipo multidisciplinario para optimizar la atención integral del adulto con VIH.

**Tabla 12. Puntaje General de los Indicadores de Calidad de Atención Percibida en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco**

| Dimensión              | Indicador | Puntaje por Indicador | Puntaje por Dimensión | Interpretación |
|------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Estructura</b>      | I1        | 18.01                 | 17.79                 | Bueno          |
|                        | I2        | 18.15                 |                       |                |
|                        | I3        | 17.20                 |                       |                |
| <b>Proceso</b>         | I4        | 17.17                 | 14.85                 | Regular        |
|                        | I5        | 14.51                 |                       |                |
|                        | I6        | 12.86                 |                       |                |
| <b>Resultados</b>      | I7        | 17.93                 | 17.93                 | Bueno          |
| <b>Puntaje General</b> |           | 16.55                 | 16.55                 | Bueno          |

*Nota 7. I1: Adecuación de los ambientes de atención en términos de comodidad, limpieza y accesibilidad. I2: experiencia y conducta ética del personal profesional en la atención del paciente con VIH. I3: Cumplimiento de horarios, confidencialidad de la información y planificación de las actividades del personal profesional. I4: trato digno, respetuoso, igualitario, claridad de la información y confianza generada durante la atención. I5: Apoyo multidisciplinario brindado al paciente con VIH. I6: Seguimiento e información brindada por el Químico Farmacéutico sobre el tratamiento farmacológico. I7: Efectos finales de la atención al paciente, percepción de mejora de la calidad de vida asociada al trato personalizado recibido.*

## ANÁLISIS:

El Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje global de 16.55, correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención percibida. Este resultado evidencia que los pacientes adultos con VIH mantienen una percepción favorable de la atención recibida, reflejando un adecuado desempeño de los servicios brindados por la institución.

La dimensión **Estructura**, alcanzó un puntaje de 17.79 correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención brindada. Destacaron los indicadores relacionados con la adecuación de los ambientes de atención (I1) con 18.01 puntos y la experiencia y conducta ética del personal de salud (I2) obtuvo 18.15 puntos, lo que evidencia que los usuarios perciben una atención desarrollada en un entorno adecuado y por profesionales que actúan con competencia, respeto y confidencialidad. Asimismo, el cumplimiento de los horarios, la planificación de las actividades y la protección de la información del paciente (I3) con 17.20 puntos también obtuvieron una valoración favorable, lo que refleja una adecuada organización del servicio de infectología.

La dimensión **Proceso**, alcanzó un puntaje de 14.85 que indica un nivel regular de calidad de atención percibida correspondiente a un nivel regular, constituyéndose en la principal oportunidad de mejora. Aunque los pacientes valoraron positivamente el trato digno, respetuoso, igualitario y la confianza generada durante la atención (I4) con 17.17 puntos y los indicadores relacionados con el apoyo multidisciplinario (I5) con 14.51 puntos, mientras que el seguimiento e información farmacoterapéutica proporcionada por el químico farmacéutico (I6) con 12.86 puntos, registró el menor puntaje. Estos resultados evidencian que, si bien la atención interpersonal es satisfactoria, aún existen limitaciones en las actividades de educación sanitaria, orientación y seguimiento del tratamiento farmacológico, aspectos esenciales para fortalecer la adherencia terapéutica en personas que viven con VIH.

La dimensión **Resultados**, alcanzó un puntaje de 17.93 que indica un nivel bueno de calidad de atención percibida, siendo la dimensión con mayor valoración. Este hallazgo indica que los usuarios perciben beneficios derivados de la atención recibida, particularmente en la continuidad del cuidado y en la mejora de su calidad de vida, lo que refleja el impacto positivo de los servicios brindados.

En conjunto, los resultados muestran que la calidad de atención percibida en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud es favorable. Sin embargo, las principales oportunidades de mejora se concentran en la dimensión Proceso, especialmente en el fortalecimiento de las actividades de educación sanitaria y seguimiento farmacoterapéutico, las cuales contribuirían a optimizar la atención integral y favorecer una mayor adherencia al tratamiento antirretroviral.

## DISCUSIÓN:

El Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud alcanzó un puntaje global de 16.55, correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención percibida, superior al obtenido por el Hospital Regional de Cusco. Este hallazgo indica que los pacientes mantienen una percepción favorable sobre la atención recibida y coincide con Araya et al. (2022), quienes señalaron que la confidencialidad, el trato humanizado y el respeto por la privacidad constituyen factores fundamentales para la satisfacción de las personas que viven con VIH (45). Y en el presente estudio, la elevada valoración de la conducta ética del personal y la confidencialidad durante la atención respalda la afirmación.

Asimismo las dimensiones de **Estructura y Resultados** presentaron las valoraciones más altas, concordando con los hallazgos de Viza (2024) y Martínez (2021), quienes señalan que la disponibilidad de infraestructura adecuada, el profesionalismo del personal de salud y la continuidad de la atención influyen positivamente en la percepción de calidad de los usuarios (53,54). En tal sentido la valoración favorable de los ambientes de atención, la organización de los servicios y la percepción de mejora en la calidad de vida evidencian fortalezas institucionales que contribuye a generar confianza y satisfacción en los pacientes.

No obstante, en la dimensión **Proceso** alcanzó un nivel regular, siendo el indicador relacionado con el seguimiento e información farmacoterapéutico brindada por el químico farmacéutico el que presentó menor puntuación. Este resultado sugiere que pese a la adecuada atención clínica e interpersonal por los esfuerzos del personal infectólogo y enfermeras, persiste limitaciones en las intervenciones educativas y al acompañamiento farmacoterapéutico ofrecido por el servicio de farmacia y psicología a los pacientes adultos con VIH. Dicho hallazgo coincide con Navarro (2025), quien identificó debilidades en la comunicación y el apoyo brindado durante la atención, destacando la necesidad de fortalecer estos componentes para mejorar la experiencia del paciente y favorecer la adherencia al tratamiento (47).

Por otro lado, los hallazgos difieren de los reportados por Vargas (2023), quien encontró una percepción predominantemente deficiente de la calidad de atención, estas diferencias se pueden atribuir a las características organizativa de las instituciones evaluadas, la disponibilidad de recursos y el grado de implementación de estrategias orientadas a la atención integral del paciente con VIH. Sin embargo, el estudio coincide en que el fortalecimiento de los procesos asistenciales constituye un elemento clave en la mejora de la adherencia terapéutica y los resultados en salud por ende calidad de vida del paciente adulto con VIH. Finalmente, los hallazgos son consistentes con lo descrito por Vilcachagua (2022), quien reportó niveles moderadamente altos de satisfacción, aunque identificó limitaciones relacionadas a la capacidad de respuesta de los servicios (49,51). En el presente estudio estas limitaciones se reflejan principalmente en la educación sanitaria y seguimiento farmacoterapéutico, actividades que trata de cubrir el médico infectólogo y pone en manifiesto la necesidad de fortalecer la participación del químico farmacéutico dentro del equipo multidisciplinario como estrategia para optimizar la calidad de atención integral de las personas que viven con VIH.

- 4.3. Comparación de los niveles de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención percibida por los pacientes entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

**Tabla 13. Cumplimiento de NTS de atención integral del paciente adulto con VIH**

| Hospital                                  | Dimensión       | Críticas (50%) | Mayores (30%) | Menores (20%) | Puntaje | Interpretación |
|-------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|---------------|---------|----------------|
| Hospital Regional de Cusco                | D1              | 10.00          | 5.55          | 3.96          | 19.52   | Muy bueno      |
|                                           | D2              | 6.67           | 4.34          | 3.49          | 14.49   | Regular        |
|                                           | D3              | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00   | Muy bueno      |
|                                           | Puntaje general | 9.10           | 5.40          | 3.69          | 17.43   | Bueno          |
| Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud | D1              | 10.00          | 6.00          | 3.93          | 19.93   | Muy bueno      |
|                                           | D2              | 7.78           | 4.41          | 2.86          | 15.06   | Bueno          |
|                                           | D3              | 10.00          | 6.00          | 4.00          | 20.00   | Muy bueno      |
|                                           | Puntaje general | 9.26           | 5.47          | 3.60          | 17.85   | Bueno          |

#### ANÁLISIS:

La comparación de los niveles de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH entre el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud evidencia que ambos establecimientos alcanzaron un nivel bueno de cumplimiento. No obstante, el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje global superior de 17.85 respecto al Hospital Regional de Cusco de 17.43, lo que refleja un mejor desempeño general en la implementación de la normativa.

En la dimensión **Estructura (D1)**, el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud y Hospital Regional de Cusco alcanzaron un nivel muy bueno, con diferencias mínimas entre sus puntajes de 19.93 y 19.52 respectivamente. Estos resultados indican que los establecimientos disponen de condiciones institucionales adecuadas para brindar atención integral, incluyendo infraestructura, equipamiento, disponibilidad de recursos humanos y organización del servicio. La escasa diferencia entre ambos puntajes sugiere que las condiciones estructurales constituyen una fortaleza compartida.

La principal diferencia entre los establecimientos se observó en la dimensión **Proceso (D2)**, donde el Hospital Regional de Cusco obtuvo un nivel regular con 14,49 puntos, mientras que el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud alcanzó un nivel bueno con 15,06 puntos. Este hallazgo evidencia que las mayores brechas entre ambos establecimientos no se encuentran en la disponibilidad de recursos, sino en la ejecución de las actividades asistenciales contempladas por la Norma Técnica, particularmente en aspectos relacionados con el seguimiento farmacoterapéutico, la farmacovigilancia, la coordinación multidisciplinaria y el monitoreo continuo de los pacientes.

En la dimensión **Resultados (D3)**, ambos hospitales alcanzaron el puntaje máximo de 20, correspondiente a un nivel muy bueno, debido, principalmente, a un mejor cumplimiento de los procesos asistenciales de continuidad.

En conjunto, los resultados muestran que ambos hospitales presentan un adecuado nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud; sin embargo, el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud evidencia una ventaja comparativa, atribuida principalmente a un mejor desempeño en la dimensión **Proceso**, mientras que las fortalezas compartidas por ambos establecimientos se concentran en las dimensiones **Estructura y Resultados**.

## **DISCUSIÓN:**

La comparación entre ambos establecimientos evidenció que tanto el Hospital Regional de Cusco como el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud alcanzaron un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con infección por VIH. No obstante, el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presentó un desempeño superior, diferencia que estuvo determinada principalmente por los resultados obtenidos en la dimensión **Proceso**, lo que pone de manifiesto que las diferencias entre instituciones no dependen exclusivamente de la disponibilidad de recursos, sino también de la forma en que estos son gestionados y aplicados durante la atención.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Castillo y Guevara (2022), quienes sostienen que el cumplimiento de las normas técnicas está estrechamente relacionado con la organización institucional, la disponibilidad de recursos y la capacitación permanente del personal de salud. En el presente estudio, ambos hospitales obtuvieron niveles muy buenos en la dimensión **Estructura**, lo que evidencia que cuentan con condiciones institucionales favorables para brindar atención integral a las personas que viven con VIH (44).

Por otra parte, las diferencias observadas en la dimensión **Proceso** son consistentes con lo descrito por Damián (2024), quien señala que, aun cuando los establecimientos presentan adecuados niveles de cumplimiento global, persisten dificultades en la ejecución de determinadas actividades asistenciales, especialmente aquellas relacionadas con el seguimiento clínico, farmacoterapéutico y la coordinación entre los diferentes profesionales del equipo de salud. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de fortalecer los procesos operativos como estrategia para mejorar la implementación efectiva de la Norma Técnica (48).

En la dimensión **Resultados** se evidencia que ambos hospitales generan una percepción favorable respecto al impacto de la continuidad de atención. El antecedente de mayor similitud con estos resultados es Gimeno (2021) quien resalta que para mantener un alto cumplimiento técnico debe ir acompañado de un enfoque humanizado y de continuidad del cuidado para lograr mejores resultados en los pacientes que viven con VIH (46).

Finalmente, los resultados concuerdan con lo señalado por Condori (2020), Rodríguez (2020) y Macedo y Caballero (2025), quienes destacan que el cumplimiento sostenido de las normas técnicas favorece la estandarización de los procesos asistenciales, optimiza la seguridad del paciente y contribuye a mejorar la calidad de los servicios de salud. En este contexto, el mejor desempeño alcanzado por el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud podría reflejar una mayor consolidación de los procedimientos asistenciales establecidos por la normativa, aunque ambos establecimientos evidencian fortalezas importantes en la atención integral (52,55,56).

Desde una perspectiva de gestión de la calidad, los resultados permiten inferir que la existencia de condiciones estructurales favorables no garantiza por sí sola un mayor nivel de cumplimiento normativo. La adecuada implementación de la Norma Técnica depende también del funcionamiento articulado del equipo multidisciplinario y no solo del esfuerzo de los profesionales infectólogos, enfermeras del establecimiento, del seguimiento sistemático de los pacientes, del fortalecimiento de la farmacovigilancia y de la mejora continua de los procesos asistenciales. En consecuencia, las acciones institucionales dirigidas a optimizar la dimensión **Proceso** representan la principal oportunidad para consolidar la atención integral de las personas que viven con VIH en ambos establecimientos

**Tabla 14. Calidad de Atención percibida.**

| Hospital                                        | Dimensión       | Puntaje | Interpretación |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------|----------------|
| <b>Hospital Regional de Cusco</b>               | D1              | 15.37   | Bueno          |
|                                                 | D2              | 14.83   | Regular        |
|                                                 | D3              | 17.03   | Bueno          |
|                                                 | Puntaje general | 15.37   | Bueno          |
| <b>Hospital Adolfo Guevara Velasco – Esslud</b> | D1              | 17.79   | Bueno          |
|                                                 | D2              | 14.85   | Regular        |
|                                                 | D3              | 17.93   | Bueno          |
|                                                 | Puntaje general | 16.55   | Bueno          |

#### **ANÁLISIS:**

La comparación de la calidad de atención percibida por los pacientes evidenció que ambos establecimientos alcanzaron un nivel global bueno; sin embargo, el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje superior con 16.55 respecto al Hospital Regional de Cusco con 15.37, lo que refleja una percepción más favorable de la atención por parte de sus usuarios respecto a la atención recibida.

En la dimensión **Estructura**, ambos hospitales alcanzaron un nivel bueno, aunque el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presentó una valoración más alta. Estos resultados indican que los usuarios perciben favorablemente las condiciones físicas, la organización del servicio, la disponibilidad de recursos y el desempeño del personal de salud, aspectos que influyen positivamente en la experiencia durante la atención.

En la dimensión **Proceso**, ambos hospitales obtuvieron un nivel regular, con puntajes prácticamente similares. Este hallazgo pone en evidencia que los aspectos relacionados con la interacción entre el personal de salud y el paciente, la educación sanitaria respecto a su medicación y el seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia durante la atención constituyen la principal oportunidad de mejora en ambos establecimientos.

En la dimensión **Resultados**, ambos hospitales alcanzaron un nivel bueno, observándose una valoración superior en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud. Estos resultados reflejan que los usuarios perciben beneficios derivados de la atención recibida y una adecuada continuidad del cuidado, aunque con una percepción más favorable en el establecimiento de EsSalud.

En conjunto, los hallazgos muestran que la calidad de atención percibida es favorable en ambos hospitales; sin embargo, el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presenta una ligera ventaja en la valoración de los usuarios. A pesar de ello, la similitud de los resultados evidencia que ambos establecimientos comparten fortalezas en los componentes estructurales y en los resultados de la atención, mientras que la dimensión **Proceso** constituye el principal desafío para el fortalecimiento de la calidad asistencial.

## DISCUSIÓN:

La comparación de la calidad de atención percibida evidenció que ambos hospitales alcanzaron un nivel global bueno, aunque el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presentó una valoración superior a la del Hospital Regional de Cusco, lo que indica que ambos servicios ofrecen una atención con características similares desde la perspectiva de los usuarios. A pesar de esto, ambos establecimientos coincidieron en identificar la dimensión **Proceso** como el componente con menor desempeño, lo que evidencia oportunidades comunes de mejora relacionadas con la atención directa al paciente.

Estos resultados coinciden con lo reportado por Araya et al. (2022), quienes señalaron que el trato humanizado, la confidencialidad y el cumplimiento de los protocolos asistenciales influyen de manera positiva en la percepción de calidad de las personas que viven con VIH. Asimismo, son consistentes con los hallazgos de Viza (2024) y Martínez (2021), quienes destacan que la disponibilidad de recursos, la organización institucional y la confianza en el personal de salud favorecen una mayor satisfacción de los usuarios, aspectos que se reflejan en las mejores valoraciones obtenidas por el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud en la dimensión **Estructura** (45,53,54).

En relación con la dimensión **Proceso**, los resultados guardan similitud con lo descrito por Navarro (2025), quien identificó debilidades en la comunicación, la orientación y el acompañamiento brindado a las personas con VIH. En el presente estudio, ambos hospitales obtuvieron un nivel regular en esta dimensión, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las actividades de educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia y atención multidisciplinaria para mejorar la experiencia de los usuarios ya que actualmente depende de los esfuerzos de los infectólogos y enfermeras en ambos establecimientos. Estos componentes, además de influir en la satisfacción del usuario, desempeñan un papel fundamental en la adherencia terapéutica, la continuidad del tratamiento y la confianza en los servicios de salud (47).

En la dimensión **Resultados** evidencia que ambos hospitales generan una percepción favorable respecto al impacto de la atención brindada, siendo el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud el que alcanza la mejor valoración. El antecedente que mayor similitud presenta con estos resultados es el de Araya et al. (2022), debido a que demuestra que el cumplimiento de los protocolos, la atención humanizada y la confianza generada durante el proceso asistencial se reflejan directamente en una mejor percepción de los resultados por parte de los usuarios. A su vez, la comparación con Gimeno (2021) permite resaltar que la

calidad técnica, por sí sola, no garantiza una percepción positiva, siendo indispensable integrar componentes humanizados y de continuidad del cuidado para lograr mejores resultados percibidos por las personas que viven con VIH (45,46).

Finalmente, los hallazgos difieren de lo reportado por Vargas (2023), quien encontró una percepción predominantemente deficiente de la calidad de atención. Sin embargo, coinciden con Vilcachagua (2022) al evidenciar que, aun cuando la satisfacción global es favorable, persisten oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta y en los procesos de atención. En este sentido, fortalecer la dimensión **Proceso** contribuirá a consolidar una atención integral centrada en el paciente y mejorar la percepción de calidad en ambos establecimientos (49,51).

- 4.4. Realización del plan de mejora Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud.

## **PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA CERITS DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO**

### **INTRODUCCIÓN**

El Centro de Referencia de Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) del Hospital Regional de Cusco cumple un rol fundamental en la atención integral de personas viviendo con VIH/SIDA (PVV). Sin embargo, el incremento progresivo de casos, asociado a limitaciones de recursos humanos, deficiencias organizacionales y dificultades en el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con Infección por VIH, ha generado diversas no conformidades que comprometen la calidad asistencial, la adherencia terapéutica y la continuidad del tratamiento antirretroviral (TARGA).

El presente plan de mejora tiene como finalidad fortalecer los procesos asistenciales, administrativos y de soporte multidisciplinario del área CERITS, mediante estrategias correctivas y preventivas orientadas a optimizar la atención integral, garantizar el cumplimiento normativo y reducir los riesgos asociados a la progresión de la enfermedad, abandono terapéutico y aparición de complicaciones.

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

- Implementar un plan integral de mejora continua en el área CERITS del Hospital Regional de Cusco, orientado al fortalecimiento de la atención multidisciplinaria, adherencia terapéutica y cumplimiento de la Norma Técnica de VIH/SIDA.

#### **Objetivos específicos**

- Optimizar la programación y seguimiento clínico de pacientes con VIH.
- Fortalecer las intervenciones psicológicas y sociales en pacientes que reciben TARGA.
- Garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Farmacia y farmacovigilancia.
- Asegurar la disponibilidad oportuna de profilaxis preventiva y medicamentos esenciales.
- Mejorar los procesos de seguimiento domiciliario y soporte familiar.
- Incrementar las competencias técnicas del personal de salud mediante capacitación continua.

## DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Durante la evaluación del servicio CERITS se identificaron múltiples hallazgos relacionados con incumplimientos normativos, limitaciones operativas y deficiencias en la atención integral del paciente con VIH.

Los principales problemas identificados fueron:

- Sobrecarga asistencial y dificultades para garantizar controles médicos mensuales.
- Insuficiente acompañamiento psicológico y social.
- Ausencia de químico farmacéutico exclusivo para CERITS.
- Deficiencias en farmacovigilancia y almacenamiento de antirretrovirales.
- Desabastecimiento de TMP/SMX para profilaxis preventiva.
- Limitada ejecución de visitas domiciliarias y seguimiento social.

## PLAN DE MEJORA

### PRIMER HALLAZGO

Fortalecimiento del seguimiento clínico y adherencia al TARGA

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Incremento de pacientes con VIH y dificultades para garantizar controles médicos mensuales e intervenciones grupales.                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo</b>             | Optimizar el seguimiento clínico y fortalecer la adherencia terapéutica.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Reorganizar el sistema de programación de citas.</li><li>- Priorizar controles mensuales en pacientes nuevos o con baja adherencia.</li><li>- Implementar sesiones educativas grupales sobre adherencia al TARGA.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar un plan anual de distribución de recursos humanos.</li><li>- Implementar un sistema digital de programación y alertas.</li><li>- Capacitación continua sobre Norma Técnica VIH.</li></ul>                          |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes con controles mensuales cumplidos.</li><li>- % de pacientes con adherencia &gt;95%.</li></ul>                                                                                                                |
| <b>Responsable</b>          | Coordinador CERITS, médico infectólogo y enfermería.                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tiempo</b>               | 6 meses                                                                                                                                                                                                                                                             |

### SEGUNDO HALLAZGO

Fortalecimiento del soporte psicológico integral

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Ausencia de psicólogo permanente y falta de continuidad en evaluaciones psicológicas.                                                                                                                                                     |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar atención psicológica integral y continua.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Asignar psicólogo exclusivo o interno permanente para CERITS.</li><li>- Implementar historia psicológica estandarizada.</li><li>- Incorporar informes psicológicos en expediente TARGA.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar plaza fija de psicólogo.</li><li>- Capacitar al personal en soporte emocional y adherencia.</li><li>- Supervisiones semestrales del cumplimiento psicológico.</li></ul>                 |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes con evaluación psicológica inicial.</li><li>- % de historias clínicas con registro psicológico completo.</li></ul>                                                                 |
| <b>Responsable</b>          | Dirección hospitalaria y coordinación CERITS.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tiempo</b>               | 6–12 meses                                                                                                                                                                                                                                |

### TERCER HALLAZGO

#### Implementación de Buenas Prácticas Farmacéuticas y farmacovigilancia

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Ausencia de químico farmacéutico exclusivo y deficiencias en almacenamiento y farmacovigilancia.                                                                                                                                     |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Farmacia y seguimiento farmacoterapéutico.                                                                                                                                     |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Asignar químico farmacéutico exclusivo o mediante rotaciones.</li><li>- Implementar termohigrómetro y registros diarios.</li><li>- Elaborar protocolo de farmacovigilancia y RAMs.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar plaza permanente de químico farmacéutico.</li><li>- Capacitación continua en farmacovigilancia.</li><li>- Monitoreo trimestral de notificaciones RAMs.</li></ul>                   |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de registros de temperatura y humedad completos.</li><li>- Número de RAMs notificadas oportunamente.</li></ul>                                                                             |
| <b>Responsable</b>          | Farmacia hospitalaria y CERITS.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tiempo</b>               | 6 meses                                                                                                                                                                                                                              |

### CUARTO HALLAZGO

#### Garantía de profilaxis preventiva con TMP/SMX

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Falta de disponibilidad de TMP/SMX para profilaxis en pacientes VIH.                                                                                                                                   |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar profilaxis preventiva oportuna en pacientes elegibles.                                                                                                                                      |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Garantizar abastecimiento inmediato de TMP/SMX.</li><li>- Supervisar indicación profiláctica en pacientes con CD4 &lt;200 células/<math>\mu</math>L.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Implementar sistema de control de stock y proyección de demanda.</li><li>- Capacitar al personal sobre profilaxis preventiva.</li></ul>                        |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes elegibles que reciben TMP/SMX.</li><li>- Número de quiebres de stock trimestrales.</li></ul>                                                    |
| <b>Responsable</b>          | Farmacia y coordinación CERITS.                                                                                                                                                                        |
| <b>Tiempo</b>               | 3 meses                                                                                                                                                                                                |

### QUINTO HALLAZGO

#### Fortalecimiento del seguimiento social y visitas domiciliarias

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Deficiente ejecución y registro de visitas domiciliarias.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Objetivo</b>             | Mejorar el seguimiento social y soporte familiar de pacientes con VIH.                                                                                                                                                                       |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Implementar protocolo de visitas domiciliarias.</li><li>- Priorizar pacientes vulnerables y con factores de riesgo social.</li><li>- Incorporar informes sociales en historia clínica TAR.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar incremento de personal social.</li><li>- Capacitación sobre confidencialidad y reducción del estigma.</li><li>- Monitoreo trimestral del programa de visitas.</li></ul>                    |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes priorizados con visita domiciliaria.</li><li>- % de historias clínicas con informe social archivado.</li></ul>                                                                        |
| <b>Responsable</b>          | Trabajo social y coordinación CERITS.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tiempo</b>               | 6 meses                                                                                                                                                                                                                                      |

## CRONOGRAMA TENTATIVO DE IMPLEMENTACIÓN

| Actividad                        | 1° Trimestre | 2° Trimestre | 3° Trimestre | 4° Trimestre |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Reorganización de citas          | X            | X            |              |              |
| Capacitación del personal        | X            | X            | X            | X            |
| Implementación de protocolos     | X            | X            |              |              |
| Fortalecimiento psicológico      |              | X            | X            |              |
| Implementación farmacovigilancia | X            | X            | X            | X            |
| Monitoreo de indicadores         |              | X            | X            | X            |
| Evaluación del plan              |              |              |              | X            |

## INDICADORES DE EVALUACIÓN

- Indicadores de estructura
  - Número de profesionales asignados al CERITS.
  - Disponibilidad de medicamentos e insumos.
  - Existencia de protocolos estandarizados.
- Indicadores de proceso
  - Porcentaje de pacientes con controles mensuales.
  - Porcentaje de pacientes evaluados psicológicamente.
  - Número de RAMs notificadas correctamente.
  - Indicadores de resultado
    - Incremento de adherencia al TARGA >95%.
    - Reducción de abandono terapéutico.
    - Disminución de infecciones oportunistas.
    - Mejora en satisfacción del usuario.

## IMPACTO ESPERADO

- La implementación del presente plan de mejora permitirá:
- Fortalecer la atención integral multidisciplinaria.
- Optimizar la adherencia y continuidad del tratamiento antirretroviral.
- Reducir complicaciones e infecciones oportunistas.
- Mejorar la calidad de vida de las personas viviendo con VIH.
- Garantizar el cumplimiento de la Norma Técnica Nacional.
- Disminuir riesgos sanitarios y eventos adversos relacionados al tratamiento.

## CONCLUSIONES

El área CERITS del Hospital Regional de Cusco presenta importantes oportunidades de mejora relacionadas con la organización asistencial, soporte multidisciplinario, farmacovigilancia y seguimiento integral de pacientes con VIH.

La ejecución de este plan permitirá fortalecer la capacidad resolutoria del servicio, optimizar los recursos disponibles y garantizar una atención centrada en el paciente, basada en criterios técnicos, científicos y normativos.

Asimismo, la implementación de estrategias sostenibles de capacitación, monitoreo y mejora continua contribuirá significativamente al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de estándares de calidad en salud pública.

## RECOMENDACIONES

- Priorizar la asignación presupuestal para el fortalecimiento del CERITS.
- Gestionar plazas permanentes para psicología, farmacia y trabajo social.
- Implementar sistemas digitales de seguimiento clínico y farmacológico.
- Fortalecer el monitoreo de adherencia y farmacovigilancia.
- Realizar auditorías periódicas de cumplimiento de la Norma Técnica VIH.
- Promover estrategias institucionales de reducción del estigma y discriminación.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Los resultados obtenidos en el Hospital Regional de Cusco permitieron identificar brechas que justifican la elaboración de un plan de mejora orientado al fortalecimiento de atención integral de las personas que viven con VIH. Si bien el CERITS del establecimiento evidenció un buen nivel de cumplimiento de la Norma técnica de Salud y una percepción favorable de la calidad de atención por parte de los usuarios, se identificaron debilidades específicas que limitan el cumplimiento integral establecido por la normativa nacional para personas viviendo con VIH.

Las principales oportunidades de mejora se concentran en la dimensión **Proceso**, donde se evidenciaron deficiencias relacionadas con el seguimiento farmacoterapéutico, la farmacovigilancia, el acompañamiento multidisciplinario y las actividades de educación al paciente. Asimismo durante la evaluación institucional se identificó limitaciones relacionadas a la disponibilidad de recursos humanos especializados, sobrecarga asistencial, insuficiente seguimiento domiciliario, manejo deficiente de los medicamentos y dificultades para fortalecer la participación coordinada del equipo multidisciplinario (psicología y social), particularmente del profesional químico farmacéutico.

Estos hallazgos ponen en evidencia que, aunque el establecimiento dispone de una adecuada infraestructura, recursos y organización institucional, persisten deficiencias logísticas, administrativas y limitaciones en la ejecución de procesos asistenciales fundamentales para garantizar una atención integral, centrada en el paciente. En consecuencia, el plan de mejora prioriza intervenciones dirigidas a fortalecer la organización del CERITS, optimizar el seguimiento farmacoterapéutico, consolidar la farmacovigilancia, reforzar el soporte psicológico y social, e incrementar las competencias técnicas del personal de salud mediante procesos de capacitación y mayor intervención especializada para disminuir la carga asistencial.

En este contexto, el plan constituye en una herramienta de gestión orientada a reducir las brechas identificadas durante el estudio, promoviendo el cumplimiento de la norma técnica de Salud y fortalecimiento de la calidad de atención brindada a las personas que viven con VIH.

## **DISCUSIÓN:**

Las brechas identificadas en el Hospital Regional de Cusco evidencian que el principal desafío para la atención integral de las personas que viven con VIH no radica únicamente en la disponibilidad de recursos especializados, sobrecarga asistencial sino en el fortalecimiento de los procesos asistenciales que garantizan la continuidad del cuidado multidisciplinario. Las deficiencias observadas en el seguimiento farmacoterapéutico, la farmacovigilancia, la coordinación multidisciplinaria debido al enfoque predominantemente biomédico y el acompañamiento psicosocial justifican la elaboración de un plan de mejora orientado a optimizar estos componentes, los cuales constituyen pilares fundamentales para favorecer la adherencia terapéutica y mejorar los resultados en salud y calidad de vida del paciente.

Estos hallazgos guardan concordancia con Espinoza (2023), quien señala que la implementación de planes de mejora sustentados en sistemas de gestión de calidad permite identificar las principales debilidades de los procesos asistenciales y establecer estrategias orientadas al fortalecimiento de la institución. En ambos contextos, se evidencia que la mejora continua constituye un elemento clave para optimizar los procesos asistencial e incrementar la eficiencia de los servicios para garantizar una atención integral en pacientes con VIH (43).

Asimismo, los resultados son coherentes con las recomendaciones de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con Infección por VIH, la cual enfatiza que la atención debe desarrollarse mediante un enfoque multidisciplinario, incorporando acciones de seguimiento clínico, farmacoterapéutico, psicológico y social para asegurar la continuidad del tratamiento y mejorar la calidad de vida de los pacientes. Las brechas identificadas durante el estudio evidencian la necesidad de fortalecer estos componentes mediante estrategias institucionales sostenibles. En ese sentido, el plan propuesto responde directamente a las necesidades identificadas durante el diagnóstico situacional, al priorizar acciones dirigidas al fortalecimiento del recurso humano especializado, la capacitación continua, la optimización de la farmacovigilancia, el seguimiento farmacoterapéutico y la digitalización de los procesos asistenciales. Aunque la efectividad de estas intervenciones no fue evaluada en el presente estudio, su formulación se fundamenta en las deficiencias evidenciadas con análisis de causa raíz y en las recomendaciones descritas por la literatura científica para fortalecer la atención integral de las personas que viven con VIH.

# **PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PACIENTES CON VIH HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - ESSALUD CUSCO**

## **INTRODUCCIÓN**

La infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) continúa representando un importante problema de salud pública debido a su impacto clínico, epidemiológico, social y económico. La atención integral de las personas viviendo con VIH (PVV) requiere un enfoque multidisciplinario, continuo y centrado en el paciente, orientado no solo al control virológico mediante terapia antirretroviral (TAR), sino también al abordaje biopsicosocial, salud sexual y reproductiva, farmacovigilancia, salud mental, adherencia terapéutica y prevención de complicaciones.

Durante la evaluación del servicio de atención a pacientes con VIH del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco, se identificaron múltiples no conformidades relacionadas con incumplimientos de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con Infección por VIH, deficiencias organizacionales, limitaciones estructurales y debilidades en la articulación multidisciplinaria.

El presente Plan de Mejora tiene como finalidad fortalecer los procesos asistenciales y administrativos del servicio mediante la implementación de estrategias correctivas y preventivas basadas en criterios técnicos, normativos y científicos, orientadas a mejorar la calidad de atención, seguridad del paciente, adherencia al tratamiento y continuidad del cuidado integral.

## **JUSTIFICACIÓN**

La atención integral de pacientes con VIH constituye una prioridad sanitaria debido a la necesidad de garantizar acceso oportuno al tratamiento antirretroviral, seguimiento clínico permanente y abordaje integral de factores psicosociales, farmacológicos y preventivos.

Las deficiencias identificadas en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco comprometen la calidad asistencial, incrementan el riesgo de abandono terapéutico, progresión de enfermedad, desarrollo de resistencia viral, aparición de infecciones oportunistas y deterioro de la calidad de vida de los pacientes.

La implementación del presente plan permitirá:

- Fortalecer el modelo de atención integral multidisciplinaria.
- Optimizar la adherencia terapéutica y retención en TAR.
- Mejorar la farmacovigilancia y seguridad del paciente.
- Garantizar atención con enfoque de género, salud mental y derechos humanos.
- Reducir brechas estructurales y organizacionales del servicio.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Implementar un plan integral de mejora continua en el área de atención a pacientes con VIH del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco, orientado al fortalecimiento de la atención multidisciplinaria, adherencia terapéutica, seguridad clínica y cumplimiento de la normativa vigente.

### **Objetivos Específicos**

- Fortalecer la atención integral en salud sexual y reproductiva.
- Implementar estrategias comunitarias y grupales para mejorar adherencia al TAR.
- Garantizar evaluación psicológica integral y seguimiento biopsicosocial.
- Optimizar la atención de exposición sexual de alto riesgo y profilaxis post exposición (PPE).
- Mejorar el acceso y uso del sistema NETLAB para genotipificación y pruebas especializadas.
- Fortalecer el soporte social y seguimiento de pacientes vulnerables.
- Implementar un sistema activo de farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico.
- Mejorar la organización estructural y funcional del servicio VIH.

## **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

Durante la evaluación técnica del servicio se identificaron las siguientes problemáticas:

- Deficiente integración con servicios de obstetricia y planificación familiar.
- Falta de disponibilidad continua de métodos anticonceptivos.
- Ausencia de sesiones grupales y educadores de pares.
- Falta de evaluación psicológica inicial y seguimiento emocional.
- Deficiencias en la atención post exposición sexual de alto riesgo.
- Limitaciones en el uso del sistema NETLAB.
- Insuficiente intervención del servicio social.
- Ausencia de farmacovigilancia activa y seguimiento farmacoterapéutico.
- Sobrecarga funcional del médico infectólogo y deficiencias organizacionales.

## PLAN DE MEJORA

### PRIMER HALLAZGO

#### Fortalecimiento de la atención en salud sexual y reproductiva

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Deficiente acceso a métodos anticonceptivos y ausencia de tamizaje ginecológico periódico.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar atención integral en salud sexual y reproductiva para pacientes con VIH.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Derivación obligatoria a obstetricia y planificación familiar.</li><li>- Tamizaje periódico de cáncer de cuello uterino y mama.</li><li>- Detección activa de violencia contra la mujer.</li><li>- Garantizar entrega de anticonceptivos y preservativos.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Incorporar flujos de derivación en Historia Clínica Digital.</li><li>- Capacitación en enfoque de género y VIH.</li><li>- Integrar sesiones educativas en adherencia TAR.</li></ul>                                                                                 |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes derivados a planificación familiar.</li><li>- % de mujeres con PAP y examen mamario actualizado.</li></ul>                                                                                                                                           |
| <b>Responsable</b>          | Obstetricia, infectología y coordinación VIH.                                                                                                                                                                                                                                                               |

### SEGUNDO HALLAZGO

#### Implementación de estrategias grupales y educadores de pares

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Ausencia de educadores de pares y sesiones grupales.                                                                                                                                                                          |
| <b>Objetivo</b>             | Fortalecer adherencia terapéutica y soporte emocional comunitario.                                                                                                                                                            |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Incorporar sesiones grupales obligatorias.</li><li>- Formalizar participación de educadores de pares voluntarios.</li><li>- Implementar sesiones familiares y comunitarias.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar protocolo institucional.</li><li>- Capacitar personal en dinámicas grupales.</li><li>- Establecer alianzas con universidades y voluntariado EsSalud.</li></ul>               |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de sesiones grupales realizadas.</li><li>- % de pacientes participantes.</li></ul>                                                                                             |
| <b>Responsable</b>          | Psicología, consejería y coordinación VIH.                                                                                                                                                                                    |

### TERCER HALLAZGO

#### Fortalecimiento del abordaje psicológico integral

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Ausencia de evaluación psicológica inicial y seguimiento emocional.                                                                                                                                                  |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar atención psicológica integral desde el diagnóstico.                                                                                                                                                       |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Derivación obligatoria a psicología.</li><li>- Aplicación de hoja de evaluación integral psicológica.</li><li>- Elaboración de planes de intervención psicológica.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación en enfoque biopsicosocial.</li><li>- Incorporar salud mental en el flujo clínico obligatorio.</li></ul>                                                         |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes evaluados psicológicamente.</li><li>- % de historias clínicas con registro psicológico completo.</li></ul>                                                    |
| <b>Responsable</b>          | Psicología e infectología.                                                                                                                                                                                           |

## CUARTO HALLAZGO

### Optimización de la atención post exposición sexual de alto riesgo

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Deficiencias en identificación y manejo de exposición sexual de alto riesgo.                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar atención inmediata y profilaxis post exposición adecuada.                                                                                                                                                         |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación clínica en PPE.</li><li>- Garantizar disponibilidad de antirretrovirales y piridoxina.</li><li>- Implementar espacios confidenciales para atención.</li></ul>           |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar protocolo institucional de exposición sexual.</li><li>- Activar alertas clínicas en Historia Clínica Digital.</li><li>- Campañas de sensibilización anti estigma.</li></ul> |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes que reciben PPE antes de 72 horas.</li><li>- Disponibilidad mensual de medicamentos profilácticos.</li></ul>                                                          |
| <b>Responsable</b>          | Emergencia, infectología y farmacia.                                                                                                                                                                                         |

## QUINTO HALLAZGO

### Fortalecimiento del uso de NETLAB y pruebas especializadas

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Limitaciones en uso de NETLAB para genotipificación.                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo</b>             | Optimizar el acceso a pruebas especializadas y monitoreo virológico.                                                                                                                        |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación en uso de NETLAB.</li><li>- Habilitación de usuarios clínicos.</li><li>- Elaboración de guías rápidas y protocolos visibles.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Designar responsable institucional de coordinación con INS.</li><li>- Supervisión periódica del uso del sistema.</li></ul>                          |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de solicitudes realizadas vía NETLAB.</li><li>- Tiempo promedio de respuesta diagnóstica.</li></ul>                                          |
| <b>Responsable</b>          | Laboratorio, infectología y TI.                                                                                                                                                             |

## SEXTO HALLAZGO

### Fortalecimiento del soporte social integral

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Limitada intervención del servicio social en pacientes con VIH.                                                                                                                                              |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar soporte social y evaluación socioeconómica integral.                                                                                                                                              |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicar Anexo 3 en pacientes VIH.</li><li>- Realizar estudios socioeconómicos obligatorios.</li><li>- Implementar derivación automática a servicio social.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación en enfoque biopsicosocial.</li><li>- Inclusión del soporte social en adherencia TAR.</li></ul>                                                          |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- % de pacientes evaluados por servicio social.</li><li>- Número de intervenciones sociales realizadas.</li></ul>                                                      |
| <b>Responsable</b>          | Servicio social y coordinación VIH.                                                                                                                                                                          |

## SÉPTIMO HALLAZGO

### Implementación de farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Ausencia de farmacovigilancia activa y seguimiento terapéutico.                                                                                                                                                             |
| <b>Objetivo</b>             | Garantizar seguridad farmacológica y continuidad terapéutica.                                                                                                                                                               |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Designar químico farmacéutico responsable.</li><li>- Implementar formatos DIGEMID.</li><li>- Incorporar farmacéutico en planificación de medicamentos.</li></ul>                    |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación continua en farmacovigilancia.</li><li>- Integración de RAMs en Historia Clínica Digital.</li><li>- Monitoreo mensual de adherencia y seguridad terapéutica.</li></ul> |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de RAMs notificadas.</li><li>- % de pacientes con seguimiento farmacoterapéutico.</li></ul>                                                                                  |
| <b>Responsable</b>          | Farmacia, farmacovigilancia e infectología.                                                                                                                                                                                 |

## OCTAVO HALLAZGO

### Reorganización estructural y funcional del servicio VIH

| Componente                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema</b>             | Sobrecarga funcional y deficiencias organizacionales del servicio.                                                                                                                                                                              |
| <b>Objetivo</b>             | Optimizar la continuidad y eficiencia del modelo de atención integral.                                                                                                                                                                          |
| <b>Acciones Correctivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Asignar consultorio fijo equipado.</li><li>- Reorganizar flujo asistencial.</li><li>- Capacitar call center en priorización clínica VIH.</li><li>- Implementar sistema diferenciado de citas.</li></ul> |
| <b>Acciones Preventivas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Institucionalizar protocolo integral de atención VIH.</li><li>- Establecer estándares mínimos de equipamiento.</li></ul>                                                                                |
| <b>Indicadores</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Tiempo promedio de espera.</li><li>- % de pacientes derivados correctamente.</li></ul>                                                                                                                  |
| <b>Responsable</b>          | Dirección hospitalaria y coordinación VIH.                                                                                                                                                                                                      |

## CRONOGRAMA TENTATIVO DE IMPLEMENTACIÓN

| Actividad                            | I Trimestre | II Trimestre | III Trimestre | IV Trimestre |
|--------------------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|
| Elaboración de protocolos            | X           |              |               |              |
| Capacitación del personal            | X           | X            | X             | X            |
| Implementación de flujos digitales   |             | X            | X             |              |
| Implementación farmacovigilancia     | X           | X            | X             | X            |
| Fortalecimiento psicológico y social |             | X            | X             | X            |
| Monitoreo y evaluación               |             |              | X             | X            |

## **INDICADORES DE EVALUACIÓN**

- Indicadores de estructura:
  - Número de profesionales asignados al programa VIH.
  - Disponibilidad de medicamentos e insumos.
  - Existencia de protocolos implementados.
  - Indicadores de proceso
  - Porcentaje de pacientes con evaluación psicológica.
  - Número de RAMs notificadas.
  - Cobertura de sesiones grupales.
- Indicadores de resultado
  - Adherencia terapéutica >95%.
  - Reducción de abandono del TAR.
  - Disminución de infecciones oportunistas.
  - Incremento de satisfacción del usuario.

## **IMPACTO ESPERADO**

La implementación del presente plan permitirá:

- Fortalecer el modelo de atención integral multidisciplinaria.
- Mejorar la adherencia y continuidad del TAR.
- Reducir eventos adversos y complicaciones asociadas al VIH.
- Incrementar la capacidad resolutive del servicio.
- Garantizar atención humanizada con enfoque biopsicosocial y de derechos humanos.
- Optimizar la trazabilidad clínica y farmacológica de los pacientes.

## **CONCLUSIONES**

- El servicio de atención a pacientes con VIH del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco presenta múltiples brechas organizacionales, asistenciales y normativas que afectan la calidad y continuidad de la atención integral.
- La implementación de este Plan de Mejora permitirá fortalecer el abordaje multidisciplinario, optimizar la seguridad terapéutica y garantizar el cumplimiento de los estándares nacionales de atención integral del VIH.
- Asimismo, contribuirá al fortalecimiento institucional, reducción de complicaciones clínicas y mejora de la calidad de vida de las personas viviendo con VIH atendidas en EsSalud Cusco.

## **RECOMENDACIONES**

- Priorizar presupuesto para fortalecimiento del programa VIH.
- Implementar auditorías periódicas de cumplimiento normativo.
- Fortalecer el sistema digital de seguimiento clínico.
- Gestionar plazas permanentes para psicología, farmacia y trabajo social.
- Institucionalizar programas de adherencia y soporte comunitario.
- Desarrollar estrategias permanentes de reducción del estigma y discriminación.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS:**

En el servicio de infectología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco se pudieron identificar diversas brechas que justifican la elaboración de un plan de mejora orientado al fortalecimiento de la atención integral de personas que viven con VIH. Aunque el establecimiento alcanza un buen nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y una percepción favorable de la calidad de atención por parte de los usuarios, se evidenciaron limitaciones en componentes esenciales del modelo de atención integral.

Las principales oportunidades de mejora estuvieron relacionadas con la limitada incorporación del enfoque multidisciplinario especialmente el psicosocial y farmacéutico en la atención de los pacientes con VIH. Durante la evaluación se identificaron deficiencias en la integración de los servicios de salud sexual y reproductiva, la evaluación y seguimiento psicológico, el soporte social, la implementación de estrategias comunitarias para favorecer la adherencia al tratamiento y la atención de personas con exposición sexual de alto riesgo. Asimismo, se observaron limitaciones en el acceso a herramientas diagnósticas especializadas mediante el sistema NETLAB y debilidades en la articulación de los diferentes profesionales que conforman el equipo multidisciplinario afectando esto a una mayor carga asistencial para el infectólogo y enfermeras. Por tanto, se evidenciaron oportunidades de mejora en las actividades de farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico, así como en la organización funcional e integral del servicio ofrecido a los pacientes con VIH, caracterizada por la sobrecarga asistencial y la necesidad de fortalecer la participación de profesionales especializados. Estas limitaciones pueden afectar la continuidad del tratamiento, la seguridad del paciente y el cumplimiento integral de la Norma Técnica de Salud.

En respuesta a las brechas identificadas, el plan de mejora propone intervenciones dirigidas a fortalecer la organización del servicio, optimizar los procesos asistenciales y administrativos, consolidar el trabajo multidisciplinario, mejorar la farmacovigilancia y el seguimiento farmacoterapéutico, así como implementar estrategias orientadas a fortalecer la salud mental, el soporte social y la adherencia al tratamiento antirretroviral. En este sentido, el plan constituye una herramienta destinada a contribuir al fortalecimiento de la atención integral de las personas que viven con VIH y al cumplimiento de los estándares establecidos por la normativa nacional.

## **DISCUSIÓN:**

Las brechas identificadas en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco evidencian que los principales desafíos para la atención de personas que viven con VIH se concentran en la articulación de los componentes psicosociales, asistenciales específicos del modelo de atención integral. Las limitaciones identificadas en salud mental, soporte social, estrategias de adherencia, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico y organización del servicio justifican la formulación de un plan de mejora orientado a fortalecer estos procesos, los cuales son fundamentales para garantizar la continuidad del cuidado y mejorar los resultados en salud.

Estos hallazgos se relacionan con lo reportado por Espinosa (2023), quien señala que los sistemas de gestión de la calidad y los planes de mejora constituyen herramientas fundamentales para identificar debilidades institucionales y orientar estrategias dirigidas a fortalecer los procesos asistenciales en pacientes con VIH de alto riesgo. En ambos casos, se evidencia que mejora continua representa un mecanismo para optimizar la organización de los servicios, fortalecer el cumplimiento de la normativa y promover una atención integral centrada en las necesidades del paciente (43).

Asimismo, las brechas identificadas son coherentes con los principios establecidos en la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con Infección por VIH, que plantea que la atención debe desarrollarse mediante un enfoque multidisciplinario que integre acciones psicológicas, sociales y farmacéuticas. En este sentido, las limitaciones observadas evidencian la necesidad de fortalecer la coordinación entre los diferentes profesionales de salud y de optimizar los procesos relacionados con la adherencia terapéutica, la farmacovigilancia y el acompañamiento psicosocial.

En consecuencia, el plan de mejora propuesto responde de manera directa a las necesidades identificadas durante el diagnóstico situacional, al priorizar estrategias orientadas al fortalecimiento del equipo multidisciplinario, la capacitación continua, la implementación de protocolos institucionales, la optimización de los sistemas de información y el desarrollo de acciones de seguimiento clínico y farmacoterapéutico. Si bien el presente estudio no evaluó el impacto de la implementación de estas intervenciones, su formulación se sustenta en las brechas evidenciadas durante la investigación y en la evidencia disponible en teoría y por el análisis de causa raíz, constituyendo una propuesta técnicamente fundamentada para fortalecer la atención integral de las personas que viven con VIH en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.

- 4.5.** Determinación del nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud.

### **Cumplimiento de la Norma Técnica de Salud.**

**Tabla 15. Cumplimiento De NTS De Atención Integral Del Paciente Adulto Con VIH en el Hospital Regional de Cusco.**

| <b>Críticas<br/>(50%)</b> | <b>Mayores<br/>(30%)</b> | <b>Menores<br/>(20%)</b> | <b>Puntaje<br/>general</b> | <b>Interpretación</b> |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>9.10</b>               | 5.40                     | 3.69                     | 17.43                      | Bueno                 |
| <b>9.26</b>               | 5.47                     | 3.60                     | 17.85                      | Bueno                 |

### **ANÁLISIS:**

Los resultados muestran que el Hospital Regional de Cusco obtuvo un puntaje global de 17,43, correspondiente a un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH. Este resultado evidencia la adecuada implementación de los lineamientos establecidos en la normativa.

La mayor contribución al puntaje global provino de los criterios críticos (50%) con 9.10 puntos, seguidos de los mayores (30%) con 5.4 puntos y menores (20%) con 3.69 puntos, que reflejan que los aspectos considerados prioritarios para garantizar una atención integral es ejecutada satisfactoriamente. No obstante, la diferencia existente respecto al nivel muy bueno indica que aún persisten oportunidades de mejora en determinados procesos asistenciales, principalmente aquellos relacionados con la ejecución operativa de la atención, previamente identificados durante la evaluación por dimensiones.

### **DISCUSIÓN:**

Los resultados evidencian que el Hospital Regional de Cusco alcanzó un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH. Este hallazgo evidencia una implementación favorable de los estándares nacionales para la atención integral de las personas que viven con VIH. Estos resultados son consistentes con lo reportado por Castillo y Guevara (2022), quienes señalaron que el cumplimiento de las normas técnicas se relaciona con una mejor organización institucional, disponibilidad de recursos y fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud para adultos con VIH (44).

Asimismo, los resultados también respaldan lo señalado por Damián (2024) y Rodríguez (2020), quienes sostienen que el cumplimiento de la normativa depende no solo de la disponibilidad de recursos, sino también de la correcta ejecución de las actividades asistenciales. En el presente estudio, las principales oportunidades de mejora se relacionan con procesos específicos previamente identificados durante la evaluación institucional, lo que pone de manifiesto la importancia de fortalecer la supervisión y la mejora continua (48,56).

Finalmente, los hallazgos concuerdan con Zúñiga (2023), Condori (2020) y Macedo y Caballero (2025), quienes concluyen que una adecuada implementación de las normas técnicas contribuye a mejorar la calidad, la seguridad y la eficiencia de la atención sanitaria. En consecuencia, mantener procesos permanentes de evaluación y mejora permitirá consolidar el cumplimiento de la normativa y fortalecer la atención integral de las personas que viven con VIH (50,52,55)

**Tabla 16. Cumplimiento De NTS De Atención Integral Del Paciente Adulto Con VIH en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud**

| Críticas (50%) | Mayores (30%) | Menores (20%) | Puntaje general | Interpretación |
|----------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|
| 9.26           | 5.47          | 3.60          | 17.85           | Bueno          |

#### **ANÁLISIS:**

Los resultados muestran que el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje global de 17,85, correspondiente a un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH. Este resultado evidencia una adecuada implementación de los criterios establecidos por la normativa nacional.

Los mayores puntajes se observaron en los criterios críticos (50%) con 9.26 puntos, mayores (30%) con 5.47 puntos y menores (20%) con 3.60 puntos, lo que demuestra un adecuado cumplimiento de los aspectos prioritarios de la atención integral. Sin embargo, la diferencia existente respecto al nivel máximo de cumplimiento indica la necesidad de continuar fortaleciendo determinados procesos asistenciales, especialmente aquellos relacionados con la ejecución técnica de la atención y el seguimiento farmacoterapéutico.

#### **DISCUSIÓN:**

Los resultados muestran que el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud alcanzó un nivel bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con VIH, evidenciando una adecuada implementación de los lineamientos establecidos para la atención de las personas con VIH.

Este resultado es consistente con Castillo y Guevara (2022), quienes señalaron que el cumplimiento de los estándares normativos fortalece la calidad de los servicios de salud. Asimismo, quienes destacan que la organización institucional, la disponibilidad de recursos y el personal capacitado son factores clave para lograr altos niveles de cumplimiento normativo (44).

De igual forma, los resultados guardan relación con lo reportado por Damián (2024), quien identificó que aún persisten oportunidades de mejora en componentes específicos del proceso asistencial. En este contexto, Rodríguez (2020) sostiene que el cumplimiento de las normas técnicas depende no solo de la disponibilidad de recursos, sino también de la correcta ejecución de las actividades establecidas (48,56).

Finalmente, los hallazgos coinciden con Zúñiga (2023), Condori (2020) y Macedo y Caballero (2025), quienes concluyen que una adecuada implementación de las normas técnicas favorece la calidad, seguridad y efectividad de los servicios de salud. Por ello, aunque el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presenta un nivel bueno de cumplimiento, el fortalecimiento permanente de la implementación de la norma permitirá consolidar una atención integral cada vez más eficiente para las personas que viven con VIH (50,52,55).

### Calidad de Atención

| Hospital                   | Puntaje general | Interpretación |
|----------------------------|-----------------|----------------|
| Hospital Regional de Cusco | 17.43           | Bueno          |

**Tabla 17. Calidad de Atención Percibida en el Hospital Regional de Cusco**

#### ANÁLISIS:

El Hospital Regional de Cusco obtuvo un puntaje global de 15.37, correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención percibida. Este resultado refleja que los usuarios mantienen una percepción favorable respecto a la atención recibida, evidenciando un adecuado desempeño institucional en los componentes evaluados.

No obstante, el puntaje alcanzado también evidencia la existencia de oportunidades de mejora para alcanzar un nivel muy bueno de calidad, principalmente en aquellos aspectos relacionados con los procesos asistenciales y la experiencia del usuario durante la atención, los cuales fueron identificados en el análisis por dimensiones.

#### DISCUSIÓN:

La percepción favorable de la calidad de atención observada en el Hospital Regional de Cusco coincide con lo reportado por Araya et al. (2022), quienes señalaron que el trato humanizado, la confidencialidad y el cumplimiento de los protocolos de atención constituyen factores determinantes para la satisfacción de las personas que viven con VIH.

Asimismo, los hallazgos concuerdan con Viza (2024) y Martínez (2021), quienes destacan que la confianza en el personal de salud, la fiabilidad del servicio y las condiciones de atención influyen positivamente en la percepción de calidad de los usuarios (53,54).

Sin embargo, las oportunidades de mejora identificadas son consistentes con lo descrito por Navarro (2025), quien identificó deficiencias en la comunicación, la escucha y el apoyo emocional como factores que limitan una percepción óptima de la calidad de atención en personas con VIH. En el Hospital Regional de Cusco, estas oportunidades de mejora se reflejan en algunos componentes de la experiencia del usuario (47).

Asimismo, los hallazgos difieren de Vargas (2023) y Vilcachagua (2022), quienes reportaron limitaciones en la comunicación, la capacidad de respuesta y el acompañamiento durante la atención. Estos aspectos evidencian la necesidad de fortalecer continuamente los procesos asistenciales para mejorar la experiencia del usuario y consolidar una atención integral de mayor calidad (49,51).

**Tabla 18. Calidad de atención percibida en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco**

| Hospital                                     | Puntaje general | Interpretación |
|----------------------------------------------|-----------------|----------------|
| Hospital Adolfo Guevara Velasco –<br>Essalud | 16.55           | Bueno          |

#### **ANÁLISIS:**

El Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud obtuvo un puntaje global de 16.55, correspondiente a un nivel bueno de calidad de atención percibida. Este resultado evidencia una valoración favorable de los usuarios respecto a la atención recibida y refleja un adecuado desempeño del establecimiento en los diferentes componentes evaluados.

Aunque el nivel alcanzado es satisfactorio, aún existen oportunidades de mejora para aproximarse al nivel muy bueno de calidad, particularmente en aquellos procesos relacionados con la interacción entre el personal de salud y el paciente, así como con el fortalecimiento de la atención integral.

#### **DISCUSIÓN:**

Los resultados obtenidos muestran que los usuarios del Hospital Adolfo Guevara Velasco – EsSalud perciben favorablemente la calidad de la atención recibida. Este hallazgo coincide con Araya et al. (2022), quienes identificaron que el trato humanizado, la confidencialidad y el cumplimiento de los protocolos asistenciales constituyen factores fundamentales para una percepción positiva de la calidad de atención en personas que viven con VIH. De igual forma, Viza (2024) y Martínez (2021), quienes sostienen que la confianza en el personal, la fiabilidad del servicio y las condiciones institucionales favorecen una mayor satisfacción de los usuarios (45,53,54).

No obstante, los hallazgos también son consistentes con Navarro (2025), quien identificó debilidades en la comunicación y el apoyo emocional brindado durante la atención de personas con VIH. Aunque la percepción global fue favorable, estos aspectos continúan representando oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia del usuario (47).

Finalmente, los resultados difieren de los encontrados por Vargas (2023) y Vilcachagua (2022), quienes describieron limitaciones en la comunicación, el acompañamiento y la capacidad de respuesta de los servicios de salud. En este contexto, fortalecer estos componentes contribuirá a consolidar una atención integral centrada en el paciente y orientada a mejorar su experiencia durante el proceso asistencia (49,51).

## CONCLUSIONES

1. Ambos establecimientos evaluados presentan un nivel global bueno de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH. En el análisis por dimensiones, la Estructura evidencia un nivel muy bueno en ambos hospitales, reflejando condiciones adecuadas de infraestructura, recursos humanos, equipamiento y organización institucional; la dimensión Proceso presenta un nivel regular, identificándose como el principal aspecto crítico, especialmente en el seguimiento farmacoterapéutico, la vigilancia de reacciones adversas a medicamentos y la gestión de la provisión farmacológica; mientras que la dimensión Resultados alcanza un nivel muy bueno en ambos establecimientos, evidenciando adecuada continuidad de la atención y cumplimiento de los procesos asistenciales.
2. La calidad de atención percibida por los pacientes con VIH en ambos establecimientos es buena, la Estructura y los Resultados presentan niveles de calidad bueno, evidenciando una percepción favorable respecto a la infraestructura, organización del servicio, continuidad de la atención y beneficios percibidos por los usuarios; mientras que la dimensión Proceso alcanza un nivel regular en ambos hospitales, constituyéndose en el principal aspecto crítico, especialmente en lo referido a la comunicación, orientación, educación al paciente y seguimiento farmacoterapéutico.
3. Tanto el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH como la calidad de atención percibida por los pacientes en el Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud se ubican en la categoría bueno, evidenciándose un desempeño superior en este último establecimiento. En el cumplimiento de la norma técnica, ambos hospitales presentan fortalezas en las dimensiones Estructura y Resultados, con niveles muy buenos, mientras que la dimensión Proceso constituye el principal aspecto crítico, destacando un mejor desempeño relativo del Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud. En cuanto a la calidad de atención percibida, ambos establecimientos mantienen un nivel bueno, con mayores puntajes en el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, especialmente en las dimensiones Estructura y Resultados, mientras que la dimensión Proceso se mantiene como la de menor valoración en ambos casos.
4. Tanto el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco como el Hospital Regional de Cusco a partir de las brechas identificadas en ambos hospitales, se elaboró un plan de mejora orientado al fortalecimiento de los procesos asistenciales, administrativos y multidisciplinarios. La propuesta prioriza acciones dirigidas a fortalecer la atención especializada, el seguimiento farmacoterapéutico, la farmacovigilancia, la organización del servicio, la salud mental, el soporte social, constituyéndose en una herramienta de gestión para favorecer el

cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la mejora continua de la atención integral de las personas que viven con VIH.

5. El Hospital Regional de Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud presentan un nivel de cumplimiento bueno de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH, con un desempeño superior en este último establecimiento, lo que evidencia una adecuada implementación normativa en ambos servicios, cercana al nivel muy bueno. Asimismo, la calidad de atención percibida por los pacientes en ambos hospitales se ubica en el nivel bueno, observándose nuevamente una ventaja del Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, aunque con diferencias moderadas que reflejan un comportamiento relativamente homogéneo entre instituciones.

## **RECOMENDACIONES**

### **1. A LA UNIVERSIDAD:**

#### **Continuar fortaleciendo la formación en investigación aplicada:**

- Promover el desarrollo de tesis y proyectos orientados a problemas prioritarios de salud pública, incluyendo la aplicación y evaluación de normas técnicas nacionales, como la atención integral del VIH.
- Incentivar el uso de herramientas analíticas de gestión de calidad como el diagrama de Ishikawa y la técnica de los “5 porqués”, que permiten identificar causas raíz de problemas estructurales en salud.

#### **Establecer convenios estratégicos con hospitales locales (MINSA y EsSalud):**

- Implementar pasantías, rotaciones y proyectos conjuntos para estudiantes de salud, farmacia, enfermería y trabajo social, favoreciendo su participación en procesos reales de mejora de la calidad de atención.

#### **Difusión de resultados para la comunidad académica y científica:**

- Publicar los hallazgos en revistas universitarias o repositorios institucionales, y organizar jornadas de investigación donde estudiantes y docentes presenten resultados con impacto potencial en el sistema de salud local.

#### **Reforzar el abordaje en el enfoque normativo en el currículo:**

- Mejorar el diseño de cursos o seminarios dedicados al estudio las normas técnicas nacionales y su aplicación en los cursos relacionados con farmacia hospitalaria, gestión sanitaria y atención farmacéutica.
- De esta forma, los estudiantes comprenderán desde su formación la importancia del cumplimiento normativo para mejorar la calidad asistencial.

### **2. A LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA:**

#### **Continuar promoviendo actividades académicas relacionadas con atención farmacéutica y VIH:**

- Promover el fortalecimiento de información sobre contenidos específicos del rol del químico farmacéutico en la Norma Técnica de Atención Integral del Adulto con VIH y otras normativas vigentes de salud.
- Fortalecer las competencias en farmacoterapia, seguimiento farmacológico, farmacovigilancia y adherencia al tratamiento.

#### **Reforzar el rol del químico farmacéutico en equipos multidisciplinarios:**

- Promover actividades académicas y prácticas interprofesionales que integren a estudiantes de farmacia con medicina, enfermería, psicología y trabajo social.
- Fomentar la comprensión de su papel como actor clave en la atención integral del paciente con VIH.

**Impulsar la investigación aplicada en salud pública y VIH:**

- Motivar el desarrollo de tesis y proyectos que analicen cumplimiento normativo y calidad de atención en enfermedades de alta relevancia, promoviendo la publicación de resultados y participación en congresos científicos.

**Fortalecer la vinculación con hospitales y centros de salud:**

- Establecer convenios para prácticas preprofesionales en servicios de farmacia hospitalaria con atención a pacientes con VIH, fomentando experiencia real en el manejo de tratamientos antirretrovirales.

**Capacitación continua y actualización docente:**

- Actualizar periódicamente los contenidos relacionados con farmacoterapia del VIH, farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico conforme a la normativa vigente.

**3. AL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO:****Evaluar la factibilidad de fortalecer el equipo multidisciplinario**

- Considerar la incorporación progresiva de un químico farmacéutico en el área CERITS, a través de rotaciones de internos o practicantes, para asegurar la supervisión del tratamiento antirretroviral, la farmacovigilancia y el seguimiento terapéutico.
- Evaluar la factibilidad de creación de una plaza fija de químico farmacéutico en CERITS para garantizar su participación estable en el equipo multidisciplinario.
- Considerar la incorporación progresiva de un psicólogo interno exclusivo para CERITS, asegurando la atención psicológica integral a todos los pacientes.
- Gestionar, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal e institucional, la creación de una plaza permanente de psicólogo, evitando rotaciones frecuentes que afectan la continuidad del cuidado.
- Reforzar el área social, asignando apoyo temporal y derivando funciones administrativas a otro personal, además de proyectar un incremento progresivo de trabajadores sociales conforme crece la población atendida.

**Fortalecer los mecanismos de la programación y continuidad asistencial**

- Reorganizar el sistema de programación de citas, estableciendo controles mensuales en pacientes recién diagnosticados o con baja adherencia, trimestrales hasta el segundo año y semestrales en pacientes estables.
- Implementar un sistema digital sencillo (por ejemplo, planillas Excel con alertas), para la programación y seguimiento de citas, capacitando al personal en su uso.
- Monitorear trimestralmente el cumplimiento de visitas domiciliarias, garantizando continuidad de cuidados y adherencia terapéutica.

**Capacitación y gestión institucional**

- Realizar actividades educativas periódicas sobre la Norma Técnica de VIH y guías clínicas actualizadas para el personal involucrado.

- Elaborar un plan anual de distribución de recursos humanos y solicitar refuerzos en temporadas de alta demanda.
- Promover espacios de retroalimentación interna para identificar barreras y proponer soluciones conjuntas con los equipos asistenciales.

#### **4. AL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO:**

##### **Evaluar la factibilidad de fortalecer el equipo multidisciplinario**

- Considerar la incorporación progresiva de un químico farmacéutico, mediante rotaciones de internos, para mejorar la gestión farmacoterapéutica y el acompañamiento clínico.
- Evaluar la factibilidad de la creación de una plaza permanente de químico farmacéutico, asegurando su participación activa en las decisiones terapéuticas y seguimiento de pacientes.
- Considerar la incorporación progresiva de un psicólogo interno exclusivo para la atención de pacientes con VIH y evaluar la factibilidad la creación de una plaza fija para garantizar la continuidad psicológica.
- Fortalecer el área de trabajo social, designando personal exclusivo para atender las necesidades de pacientes adultos con VIH y brindar soporte integral.

##### **Mejoras en infraestructura y servicios**

- Implementar un área específica de atención integral, donde los distintos profesionales puedan atender de manera coordinada a los pacientes con VIH.
- Fortalecer la disponibilidad continua de insumos preventivos conforme a la normativa vigente como preservativos, garantizando su entrega oportuna y sostenida como parte de la atención estándar.
- Ampliar la cobertura del equipo multidisciplinario para incluir atención a personas con exposición no ocupacional al VIH, fortaleciendo la respuesta preventiva institucional.

##### **Capacitación continua y gestión institucional**

- Organizar capacitaciones periódicas sobre la Norma Técnica de VIH, protocolos de atención y actualizaciones clínicas para todos los profesionales involucrados.
- Continuar fortaleciendo los mecanismos internos de monitoreo del cumplimiento de actividades normativas mediante reuniones de equipo y reportes periódicos, con el fin de identificar brechas y aplicar mejoras continua.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. VIH y SIDA. [Online]; 2025. Acceso 16 de 01de 2025. Disponible en: [https://www-who-int.translate.goog/news-room/fact-sheets/detail/hiv-aids?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=tc](https://www-who-int.translate.goog/news-room/fact-sheets/detail/hiv-aids?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc).
2. Cachay E, Muzny C. Infección por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH). [Online]; 2025. Acceso 23 de 06de 2025. Disponible en: <https://www.msdmanuals.com/es/hogar/infecciones/infecci%C3%B3n-por-el-virus-de-la-inmunodeficiencia-humana-vih/infecci%C3%B3n-por-el-virus-de-la-inmunodeficiencia-humana-vih?ruleredirectid=758>.
3. Organización Panamericana de la Salud. VIH/sida: 40 años de respuesta a una epidemia que marcó a la humanidad. [Online]; 2022. Acceso 08 de 05de 2024. Disponible en: <https://www.paho.org/es/historias/vihsida-40-anos-respuesta-epidemia-que-marco-humanidad>.
4. National Institute of Health. Vivir con el VIH. [Online]; 2024. Acceso 17 de 02de 2025. Disponible en: <https://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/el-vih-y-la-salud-mental>.
5. Eunice Kennedy Shriver National Institute of Child Health and Human Development. ¿Cómo se transmite el VIH? [Online]; 2023. Acceso 27 de 05de 2025. Disponible en: <https://espanol.nichd.nih.gov/salud/temas/hiv/informacion/contagia>.
6. Organización Panamericana de la Salud. OPS y ONUSIDA destacan el rol clave de las comunidades para avanzar hacia la eliminación del sida como problema de salud pública. [Online]; 2023. Acceso 16 de 09de 2024. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/30-11-2023-ops-onusida-destacan-rol-clave-comunidades-para-avanzar-hacia-eliminacion-sida>.
7. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Iniciativa global liderada por los Estados Unidos aumenta significativamente la cantidad de personas que reciben tratamiento contra el VIH que salva vidas, en menos de dos décadas. [Online]; 2023. Acceso 04 de 11de 2024. Disponible en: [https://www.cdc.gov/spanish/mediosdecomunicacion/comunicados/d\\_vs\\_vih\\_031423.html](https://www.cdc.gov/spanish/mediosdecomunicacion/comunicados/d_vs_vih_031423.html).
8. White House Office. The National HIV/AIDS Strategy. National Strategy. Washington: White House Office, Office of National AIDS Policy.
9. Center for Disease Control and Prevention. HIV Declines Among Young People and Drives Overall Decrease in New HIV Infections. [Online]; 2023. Acceso 08 de 10de 2024. Disponible en: <https://www.cdc.gov/nchhstp/newsroom/releases/2023/2021-hiv-incidence.html>.
10. Center for Disease Control and Prevention. National HIV Prevention and Care Objectives. [Online]; 2025. Acceso 29 de 07de 2025. Disponible en: <https://www.cdc.gov/hiv-data/nhss/national-hiv-prevention-and-care-outcomes.html>.
11. Sanidad de la Moncloa. Sanidad convoca la XXXI Comisión Nacional de Coordinación y Seguimiento de Programas de Prevención del Sida. [Online]; 2021. Acceso 02 de 08de 2024. Disponible en:

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/sanidad14/Paginas/2021/260221-prevencion.aspx>.

12. Anderson J, Audoin B, Martinez E. Poner fin a la epidemia: Políticas sobre el VIH en Europa. [Online]. Inglaterra; 2019. Acceso 18 de Julio de 2024. Disponible en: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmgsites/uk/pdf/2019/03/ending-the-hiv-epidemic-exec-report-spanish-language.pdf>.
13. Ministerio de Sanidad. Plan Estratégico para la Prevención y Control de la Infección por el VIH y otras ITS. Primera ed. Madrid: Centro de publicaciones Paseo del Prado; 2023.
14. Ministerio de Ciencia, Innovación y universidades. Infección por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH). [Online]; 2025. Acceso 12 de 06de 2025. Disponible en: <https://cne.isciii.es/es/servicios/enfermedades-transmisibles/enfermedades-a-z/vih>.
15. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH). N° 169 - MINSA, Lima..
16. Ministerio de Salud. Vigilancia Epidemiológica de VIH. Reporte Epidemiológico, Lima.
17. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud Prevención Combinada del Virus de la Inmunodeficiencia Humana para Poblaciones en Alto Riesgo. N°204 -MINSA, Lima.
18. Acosta H. Auditoria en Salud [Centro Nacional de Telemedicina - EsSalud].; 2022. Acceso 24 de 11 de 2025. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=hG7gaEk4-6A&t=104s>.
19. Perales Pascual J, Navarro Aznarez H, López Pérez A. Atención Farmaceutica al paciente VIH en tratamiento con Dolutegravir y Lamivudina. Pharmaceutical Care España. 2023; XXV(2).
20. Programa conjunto de las Naciones Unidas para el VIH/Sida. Últimas estadísticas sobre el estado de la epidemia de sida. [Online]; 2024. Acceso 15 de 01de 2025. Disponible en: <https://www.unaids.org/es/resources/fact-sheet>.
21. Organización Panamericana de la Salud. Situación de VIH en las Américas. [Online]; 2025. Acceso 19 de 01de 2025. Disponible en: <https://www.paho.org/es/situacion-vih-americas>.
22. Organización Panamericana de la Salud. VIH/SIDA. [Online]; 2024. Acceso 17 de 01de 2025. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/vihsida#info>.
23. Ministerio de Salud. El VIH es una enfermedad crónica controlable. [Online]; 2014. Acceso 22 de Enero de 2025. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31089-el-vih-es-una-enfermedad-cronica-controlable>.
24. Ministerio de Salud. Aproximadamente el 92 % de personas con VIH lo adquirieron a través de las relaciones sexuales. [Online]; 2025. Acceso 19 de 09de 2025. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1109071-aproximadamente->

el-92-de-personas-con-vih-lo-adquirieron-a-traves-de-las-relaciones-sexuales.

25. Ministerio de Salud. Sala VIH: Casos de infección por VIH y SIDA notificados según año de diagnóstico. [Online]; 2025. Acceso 29 de 09de 2025. Disponible en: [https://app7.dge.gob.pe/maps/sala\\_vih/](https://app7.dge.gob.pe/maps/sala_vih/).
26. Luz P, Veloso V, Grinsztejn B. The HIV epidemic in Latin America: accomplishments and challenges on treatment and prevention. Pubmed Central. 2019; XIV(5).
27. Moreno Solís OA, Carrillo Aguiar LA, González Pérez B, Salas Flores R, Olvera Mendoza V. Conocimientos, actitudes y prácticas de los profesionales de la salud ante el VIH/SIDA en el primer nivel de atención. South Florida Journal of Development. 2020; I(4).
28. Lemos Maciel K, Marten Milbrath V, Bartschi Gabatz RI, Vera Freitag L, Souza da Silva M, Alves dos Santos B. VIH/SIDA: una mirada a las percepciones de quien vive con el diagnóstico. Revista Cuidarte. 2019; X(3).
29. Arce Gil K, Huerta de la Cruz M, Sosa Lozada MT. VIH/SIDA: Un tema de importancia en la salud comunitaria. Educación y Salud. 2021; X(19).
30. Fariñas Reinoso AT, Sánchez Santos L. La enseñanza del VIH/SIDA en los planes de estudio de medicina y tecnología de la salud. Gaceta médica de México. 2005; CXLII(6).
31. González Juárez T, Mendoza Nieto J. Funciones Esenciales de la Salud Pública. En: TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del RíoHidalgo; 2020 p. 89-90.
32. Bordoni N, Squassi A. Salud para todos: conceptualización y perspectivas. Revista de Salud Pública. 2019; XXIII(1).
33. Chertorivski Woldenberg S, Fajardo Dolci G. El sistema de salud mexicano: ¿requiere una transformación? En: Gaceta Médica de MéxicoMéxico; 2012 p. 502-508.
34. ONUSIDA. El VIH y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. [Online]; 2023. Acceso 15 de 08de 2024. Disponible en: [https://www.unaids.org/es/AIDS\\_SDGs](https://www.unaids.org/es/AIDS_SDGs).
35. Soto Ramírez L, Pérez Saleme L, Hernandez Tepichin G, Sierra Madero J, León Juárez EA, Romo García J, et al. Guía para el tratamiento antirretroviral de las personas adultas que viven con VIH/SIDA. Revista de investigación clínica. 2004; LVI(2).
36. Ministerio de Salud. Plan Nacional de Lucha contra el Virus de Inmunodeficiencia Humana, el SIDA y las enfermedades de transmisión sexual. Ley N° 26626, Lima.
37. Ministerio de Salud. Ley sobre el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las Infecciones de Transmisión Sexual. N° 28243 MINSA, Lima.
38. Ministerio de Salud. Ley General de Salud. N° 26842- MINSA, Lima.
39. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la vigilancia epidemiológica en salud pública de la infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) y de las Infecciones de Transmisión

Sexual (ITS) en el Perú. Primera ed. Pun Chinarro M, editor. Lima: Biblioteca Nacional del Perú; 2015.

40. Carrillo Maravilla E, Villegas Jiménez A. El descubrimiento del VIH en los albores de la epidemia del SIDA. *Investigación Clínica*. 2004; LVI(2).
41. Ministerio de Salud. Aprueban la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH). *El Peruano*. : p. 18-19.
42. Syntyche Tsague M, Tasha Mbapah L, Georges Teuwafeu D. Compliance with infection prevention and control standard precautions and associated factors among healthcare workers in four health facilities in Fako division. *BMC Health Services Research*. 2025; XXV(596).
43. Espinosa Romero LF, Páez Valencia A. Plan de mejoramiento del modelo de atención a pacientes de alto riesgo con Virus Inmunodeficiencia Humana - Síndrome Inmunodeficiencia Adquirida en la IPS Fundación Clínica Megasalud de Bogotá 2023-I. [Online].; 2023. Acceso 20 de 05 de 2026. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstreams/7d08bd4c-2ec5-4e70-aafb-2ea3bf69cf82/download>.
44. Castillo Gaitán LM, Guevara Pérez JB. Cumplimiento de las normativas del Ministerio de Salud en los establecimientos farmacéuticos en el municipio de León, en el primer trimestre del 2022. Tesis de licenciatura. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Farmacia.
45. Araya Berroeta J, Baudet Riquelme I, Ruiz López Y. Nivel de satisfacción usuaria en el proceso de toma de examen de VIH en JB Medical Test. Tesis de licenciatura. Chile: Universidad Gabriela Mistral, Enfermería.
46. Gimeno García A. Cumplimiento de los indicadores de calidad asistencial GeSIDA en la atención al paciente con infección por VIH y su relación con las percepciones del paciente sobre la asistencia sanitaria recibida y su calidad de vida relacionada con la salud. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Francisco de Vitoria, Biotecnología, Medicina y Ciencias Biosanitarias.
47. Navarro Mendoza LK. Nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José del 2024. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal, Medicina.
48. Damián Acosta WJ. Cumplimiento de la Norma de Atención Prenatal desde la percepción de las gestantes de un Puesto de Salud de Tumbes 2023. Tesis de Magíster. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Servicios de Salud.
49. Vargas Taipe LM. Calidad de atención y adherencia en pacientes con VIH/SIDA en un Instituto Oncológico de Lima. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Servicios de Salud.
50. Zúñiga Olivares MA. Evaluación del cumplimiento de la reglamentación de las normas con rango de ley en materia de salud en el Perú, durante el periodo 2005-2021. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Servicios de salud.

51. Vilcachagua Tadeo F. Satisfacción de la Calidad en la Atención de los Usuarios del Servicio de Tratamiento a la Persona con Infección de VIH en Establecimientos de Salud de Lima Metropolitana. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal, Psicología.
52. Macedo Fernandez Y, Caballero Olarte NG. Cumplimiento de normas de bioseguridad y los riesgos laborales en el personal de emergencia en el Hospital Regional de Cusco 2024. Tesis de Licenciatura. Cusco: Universidad Tecnológica de los Andes, Enfermería.
53. Viza Aymituma AA. "Atención estomatológica y su relación con la satisfacción de los pacientes en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. Vision Odontologica. 2024; X(1).
54. Martinez Espinoza ADC. Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre - Cusco, 2020. Tesis de maestría. Cusco: Universidad Cesar Vallejo, Ciencias de la Salud.
55. Condori Mesco LF. Cumplimiento de la RM 448-2020-MINSA e incidencia de casos COVID-19 en centros de trabajo tipo I de la ciudad del Cusco que reactivaron sus operaciones los meses de julio y agosto del 2020. Tesis de maestría. Cusco: Universidad Católica de Santa María, Salud Ocupacional.
56. Rodriguez Guzman BL. Cumplimiento de normas de bioseguridad y los riesgos biológicos en el personal de salud del servicio de hospitalización medicina interna del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco 2019. Tesis de maestría. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Salud Pública.
57. Ministerio de Salud. Situación epidemiológica del VIH-sida en el Perú. Boletín 2024. Lima: Ministerio de Salud, Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades.
58. Rosas de La Cruz A. Más allá del paradigma de la indetectabilidad: hacia una nueva ley de VIH en el Perú. Revista Memoria. : p. 3.
59. Cabrera Dután KM, Cabrera Dután WA, Ordóñez Ortiz AN. Infección por virus de inmunodeficiencia humana. Actualización del Mundo de las Ciencias. 2021; V(4).
60. Delgado R. Características virológicas del VIH. Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica. 2010; XXIX(1).
61. Oficina de Investigación del SIDA del NIH. Visión general de la infección por el VIH. [Online]; 2025. Acceso 17 de 06de 2025. Disponible en: <https://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/el-ciclo-de-vida-del-vih>.
62. Oficina de Investigación del SIDA del NIH. Las fases de la infección por el VIH. [Online]; 2025. Acceso 28 de 04de 2025. Disponible en: <http://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/las-fases-de-la-infeccion-por-el-vih>.
63. Fundación Mayo para la Educación y la Investigación Médica. VIH/Sida. [Online]; 2025. Acceso 14 de 06de 2025. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/hiv-aids/symptoms-causes/syc-20373524>.

64. Alcamí J, Rullas J, Bermejo M, Beltrán M. Inmunopatología del sida. *Medicina Integral*. 2001; XXXVII(10).
65. Asociación Sida Lava. Enfermedades Prevalentes y Coinfecciones. [Online].; 2023. Acceso 14 de 06 de 2025. Disponible en: <https://sidalava.org/el-vih-y-otras-its/enfermedades-prevalentes-y-coinfecciones/>.
66. Kalichman S, Pellowski J, Turner C. Prevalencia de coinfecciones de transmisión sexual en personas con VIH/SIDA: revisión sistemática con implicaciones para el uso de tratamientos del VIH para la prevención. *Sexually Transmitted Infections*. 2015; LXXXVII(3).
67. Rodríguez Iglesias M, Terrón Pernía A. Diagnóstico de la Infección por el VIH. En Pachón Díaz J, Pujol de la Llave E, Rivero Román A, editores. *La infección por el VIH: Guía práctica*. Sevilla: Sociedad Andaluza de Enfermedades Infecciosas; 2023. p. 95-107.
68. Universidad de Barcelona. Diagnóstico del VIH. [Online]; 2022. Acceso 23 de 07de 2025. Disponible en: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/vih-sida/diagnostico>.
69. Secretaria del Plan Nacional sobre el Sida. Las dos pruebas sanguíneas más importantes son las de CD4 y carga viral. [Online].; 2024. Acceso 08 de 06 de 2025. Disponible en: [https://www.gtt-vih.org/files/active/0/InfoV\\_esp\\_57.pdf](https://www.gtt-vih.org/files/active/0/InfoV_esp_57.pdf).
70. Echevarría Zárate J, López de Castilla KD, Iglesias Quilca D, Seas Ramos C, González Lagos E, Maldonado Costa F, et al. Efecto de la terapia antirretroviral de gran actividad (TARGA) en pacientes enrolados en un hospital público en Lima-Perú. *Revista Medica Herediana*. 2007; XVIII(4).
71. Oficina de Investigación del SIDA del NIH. Medicamentos contra el VIH autorizados por la FDA. [Online]; 2025. Acceso 15 de 06de 2025. Disponible en: <https://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/medicamentos-contr-el-vih-autorizados-por-la-fda>.
72. Oficina de Investigación del SIDA del NIH. Medicamentos de acción prolongada contra el VIH. [Online]; 2025. Acceso 02 de 06de 2025. Disponible en: <https://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/medicamentos-de-accion-prolongada-contr-el-vih>.
73. Santos Corraliza E, Fuertes Martín A. Efectos adversos de los fármacos antirretrovirales. *Fisiopatología, manifestaciones clínicas y tratamiento*. *Anales de Medicina Interna*. 2006; XXIII(7).
74. Oficina de Investigación del SIDA del NIH. Resistencia a los medicamentos. [Online]; 2025. Acceso 25 de 07de 2025. Disponible en: <https://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/resistencia-los-medicamentos>.
75. Sistemas Analíticos. ¿Cuál es la situación del VIH / SIDA en Perú? [Online]; 2024. Acceso 13 de 12de 2024. Disponible en: <https://www.sistemasanaliticos.com/situacion-del-vih-sida-en-peru/>.
76. Ministerio de Salud. En el Perú cerca de 16,250 personas viven con VIH sin saberlo. [Online]; 2024. Acceso 12 de 03de 2025. Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/13045-en-el-peru-cerca-de-16-250-personas-viven-con-vih-sin-saberlo>.

77. Ministerio de Salud. Situación epidemiológica del VIH. Boletín Informativo. Lima: Ministerio de Salud, Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades.
78. Ministerio de Salud. Situación epidemiológica del VIH-sida en el Perú. [Online].; 2024. Acceso 16 de 08 de 2025. Disponible en: [https://www.hptn.org/sites/default/files/inline-files/SAT\\_03\\_Benites\\_0.pdf](https://www.hptn.org/sites/default/files/inline-files/SAT_03_Benites_0.pdf).
79. Centers for Disease Control and Prevention U.S. Prevenir el VIH. [Online]; 2024. Acceso 17 de 06 de 2025. Disponible en: <https://www.cdc.gov/hiv/es/prevention/como-prevenir-el-vih.html>.
80. Organización de las Naciones Unidas para Mujeres. Reglas y normas mundiales: VIH y SIDA. [Online]; 2024. Acceso 26 de 05 de 2025. Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/hiv-and-aids/global-norms-and-standards>.
81. Organización Mundial de la Salud. Estrategias mundiales del sector de la salud contra el VIH, las hepatitis víricas y las infecciones de transmisión sexual para el periodo 2022-2030. Primera ed. Ginebra: Global Health Sector Strategies; 2022.
82. Acosta de Velásquez B, Pérez Then E, Mueses Marín HF, Pinzón Gómez EM, Shor Posner G. Actitud de los estudiantes en tres facultades de odontología en Santiago de Cali, Colombia, frente a pacientes con VIH. *Acta bioethica*. 2011; XVII(2).
83. Zapata Velasquez A. Conceptos éticos en la atención a pacientes con infección por VIH. *Investigación y educación en enfermería*. 1989; VII(1).
84. Consultoría NUS Barcelona. El modelo biopsicosocial: un enfoque integral para el cuidado de la salud. [Online]; 2023. Acceso 29 de 12 de 2024. Disponible en: <https://www.nus.agency/blog/modelo-biopsicosocial-enfoque-integral-para-el-cuidado-de-la-salud>.
85. Meehan A. Whole Person Care: A Multidisciplinary Approach to Patient Wellness. [Online]; 2024. Acceso 28 de 07 de 2025. Disponible en: [https://creyos-com.translate.google.com/blog/whole-person-care?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=tc](https://creyos-com.translate.google.com/blog/whole-person-care?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc).
86. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad. [Online]; 2025. Acceso 11 de 11 de 2025. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,sus%20familiares%20y%20su%20entorno>.
87. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *The Milbank Quarterly*. 2005; LXXXIII(4).
88. Organización Panamericana de la Salud. Indicadores de Medición del Desempeño del Sistema de Salud. [Online]; 2010. Acceso 15 de 08 de 2025. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/06-Indicadores\\_Medicion\\_Desempeno\\_Sistema\\_Salud.pdf](https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/06-Indicadores_Medicion_Desempeno_Sistema_Salud.pdf).
89. Pabón Silva IC, Cabrera Osejo CM. La humanización en el cuidado de pacientes. *Revista Unimar*. 2008; I(1).

90. Ross A, Zeballos J, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Publica*. 2000; VIII(1).
91. Hernández Torres F, Aguirre Gas H, Santacruz Varela J, Gómez Bernal E, García Saisó S, Durán Fontes LR. Calidad efectiva de los servicios de salud. *Revista Conamed*. 2013; XVIII(3).
92. Ramón Blanco J, Locutura J, Riera Jaume M. Indicadores de calidad asistencial de GeSIDA para la atención de personas infectadas por el VIH/SIDA. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*. 2010; XXVIII(5).
93. Grupo de Estudio de Sida Español. Indicadores de calidad asistencial. [Online]; 2010. Acceso 03 de 08de 2024. Disponible en: <https://gesida-seimc.org/indicadores-de-calidad/>.
94. Universitas Miguel Hernández. Servicio de Calidad. [Online]; 2022. Acceso 29 de 06de 2026. Disponible en: <https://calidad.umh.es/plan-director/plan-de-mejora/>.
95. Carrasco Zamora MD, Salas Ramírez N, Delgado Herrera IR. Diagrama de Ishikawa. Instructivo. Veracruz: Coordinación de Calidad en Salud, Dirección General de Servicios de Salud.
96. Escuela Europea de Excelencia. Análisis de causa raíz de no conformidades: técnica de los 5 porqués. [Online]; 2018. Acceso 01 de 12de 2025. Disponible en: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/eventos/>.
97. Esginnova Group. Mejora Continua en la ISO 9001: Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas. [Online]; 2025. Acceso 01 de 12de 2025. Disponible en: <https://www.isotools.us/2024/12/30/mejora-continua-en-la-iso-9001-implementacion-de-acciones-correctivas-y-preventivas/#:~:text=Acciones%20Preventivas>.
98. Seguro Social de Salud – EsSalud. EsSalud Cusco. [Online]; 2018. Acceso 10 de 07de 2025. Disponible en: <https://es.scribd.com/presentation/371114729/Hospital-Adolfo-Guevara-Velasco-CUSCO>.
99. Soto Castillo CA. Lujo Hospitalario. [Online]; 2020. Acceso 03 de 08de 2025. Disponible en: <https://arqa.com/actualidad/colaboraciones/lujo-hospitalario.html>.
100. Hospital Regional de Cusco. Historia del Hospital Regional de Cusco. [Online]; 2024. Acceso 04 de 09de 2025. Disponible en: <https://hrcusco.gob.pe/resena-historica/#:~:text=Historia%20del%20Hospital%20Regional%20del%20Cusco&text=Mariano%20Garc%C3%ADa;%20la%20edificaci%C3%B3n%20estuvo,de%20Dios%2C%20Puno%20y%20otras>.
101. Hospital Regional de Cusco. Reglamento de Organización y Funciones. [Online]; 2014. Acceso 02 de 08de 2025. Disponible en: <https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2021/11/ROF-HRC.pdf>.
102. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MdP. Metodología de Investigación. Sexta ed. Toledo Castellanos M, editor. México: McGraw Hill Interamericana Editores; 2014.

103. Hernández Sampierí R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Concepción o elección del diseño de investigación. En Toledo Castellanos MÁ, editor. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2014. p. 126-168.
104. Arana García E. Registro de paciente TARGA - Diciembre. Hospital Regional de Cusco. Registro Hospitalario.
105. Mora Huaman I. Pacientes TARGA Adultos - Febrero. Hospital Adolfo Guevara EsSalud Cusco. Registro Hospitalario.
106. Miranda Novales MG, Villasís Keever MA. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. [Online].; 2019. Acceso 15 de 05 de 2025. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000100115](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115).

## Anexos

### Anexo 1. Operacionalización de Variables

| Variables                                                                                           | Def. Conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Def. Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dimensiones | Indicadores                                                                                                                      | Tipo y Escala                   | Ítems                       | Unidad Categórica                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| V1: Cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por VIH | Según la Resolución Ministerial N.º 169-MINSA-2020-DGIESP, se define como el grado en que los establecimientos de salud aplican de manera sistemática y conforme a lo establecido los procedimientos técnicos, administrativos y asistenciales orientados a reducir la morbilidad y mortalidad asociadas al VIH, garantizar la atención integral, continua y oportuna, y mejorar la calidad de vida de los adultos con infección por VIH en el territorio nacional. Bajo el enfoque de calidad, este cumplimiento puede analizarse a partir del modelo de Donabedian (estructura, proceso y resultado), permitiendo evaluar tanto las condiciones del servicio como la ejecución de las actividades y sus efectos en la continuidad de la atención | Se evalúa mediante la "Guía de inspección de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con VIH", que consta de 275 ítems (14 críticos, 168 mayores y 93 menores). La aplicación se realiza como auditoría, con respuestas dicotómicas (Si/No). El puntaje final se obtiene considerando la ponderación diferencial de cada tipo de ítem: $PF = (\text{Ítems críticos cumplidos} \times 10) + ((\text{Ítems mayores cumplidos} / \text{Total de ítems mayores} \times 6) + (\text{Ítems menores cumplidos} / \text{Total de ítems menores} \times 4))$ . Asimismo, se calcula un puntaje por dimensión (PD), de acuerdo a la cantidad de preguntas expresado en escala de 0 a 20: | Estructura  | Disponibilidad de ambientes, equipamiento, medicamentos, insumos y sistemas de información                                       | Cuantitativa Razón              | 2 preguntas                 | Deficiente: 0-10<br>En proceso: 11-14<br>Bueno: 15-17<br>Muy bueno: 18-20 |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Disponibilidad y capacitación del personal de salud                                                                              | Cuantitativa Razón              | 6 preguntas                 |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Confidencialidad, gratuidad, planificación y organización institucional                                                          | Cuantitativa Razón              | 81 preguntas                |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Proceso     | Respeto, dignidad, enfoque de derechos, comunicación y no discriminación                                                         | Cuantitativa Razón              | 83 preguntas                |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Intervención psicológica, trabajo social y seguimiento del equipo                                                                | Cuantitativa Razón              | 77 preguntas                |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Seguimiento farmacoterapéutico, RAM, provisión de medicamentos                                                                   | Cuantitativa Razón              | 22 preguntas                |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Resultado   | Referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención                                                                       | Cuantitativa Razón              | 5 preguntas                 |                                                                           |
| V2: Calidad de atención integral en pacientes con VIH                                               | La calidad de la atención en salud, según el modelo de Donabedian, se define como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar atención efectiva, segura, oportuna y centrada en el paciente, evaluada a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. Sobre esta base teórica, se integran los indicadores propuestos por GeSIDA, los cuales permiten evaluar la atención en personas con VIH considerando tanto aspectos organizacionales como la experiencia del usuario. Esta articulación garantiza una evaluación integral de la calidad de atención desde un enfoque clínico y centrado en el paciente.                                                                                                          | La calidad de atención integral se midió mediante la "Encuesta de evaluación de la calidad de atención en pacientes con VIH", aplicada a pacientes adultos atendidos en el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco – EsSalud. El instrumento consta de 18 ítems, evaluados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos: 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo. El puntaje total se obtuvo mediante la suma de los ítems, con un rango de 18 a 90 puntos. Asimismo, se calcularon promedios por dimensión para el análisis específico.                                                                                | Estructura  | Adecuación de los ambientes de atención en términos de comodidad, limpieza y accesibilidad.                                      | Cuantitativa discreta y ordinal | pregunta: 6                 | Deficiente: 0-10<br>En proceso: 11-14<br>Bueno: 15-17<br>Muy bueno: 18-20 |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Experiencia y conducta ética del personal profesional en la atención del paciente con VIH.                                       | Cuantitativa discreta y ordinal | preguntas: 12 y 13          |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Cumplimiento de horarios, confidencialidad de la información y planificación de las actividades del personal profesional.        | Cuantitativa discreta y ordinal | preguntas: 2, 5 y 14        |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Proceso     | Trato digno, respetuoso, igualitario, claridad de la información y confianza generada durante la atención.                       | Cuantitativa discreta y ordinal | preguntas: 1, 3, 4, 11 y 15 |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Apoyo multidisciplinario brindado al paciente con VIH.                                                                           | Cuantitativa discreta y ordinal | preguntas: 7, 8 y 9         |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Seguimiento e información brindada por el Químico Farmacéutico sobre el tratamiento farmacológico.                               | Cuantitativa discreta y ordinal | preguntas: 16, 17 y 18      |                                                                           |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Resultado   | Efectos finales de la atención al paciente. Percepción de mejora de la calidad de vida asociada al trato personalizado recibido. | Cuantitativa discreta y ordinal | pregunta: 10                |                                                                           |

## Anexo 2. Matriz de consistencia

| Problemas                                                                                                                                                                                                                                                            | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                        | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                         | Variables                                                                                       | Instrumentos                                                                                                                                                                                                                                 | Metodología                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| General                                                                                                                                                                                                                                                              | General                                                                                                                                                                                                                                                          | General                                                                                                                                                                                                                                                                           | V1:                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                              | Diseño:                                                                     |
| ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y cuál es la calidad de atención brindada en el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?               | Determinar el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención en el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud.                                | El nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH y la calidad de atención presentan diferencias entre el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.                             | Cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con Infección por VIH | “Guía de inspección de la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral del Adulto con VIH”, que consta de 275 ítems (14 críticos, 168 mayores y 93 menores). La aplicación se realiza como auditoría, con respuestas dicotómicas (Sí/No) | Diseño observacional, descriptivo-comparativo y de corte transversal        |
| Específicos                                                                                                                                                                                                                                                          | Específicos                                                                                                                                                                                                                                                      | Específicos                                                                                                                                                                                                                                                                       | V2                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo                                                                        |
| ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, en el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco? | Determinar el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH en su dimensión de estructura, proceso y resultado en el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco | Existen diferencias en el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH, en su dimensión de estructura, proceso y resultado entre el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco. |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                             |
| ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, en el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?                                                  | Determinar el nivel de la calidad de atención percibida por pacientes con VIH en su dimensión de estructura, proceso y resultado del Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco                                            | Existen diferencias en la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH, en sus dimensiones de estructura, proceso y resultado, entre el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco                                               | Calidad de atención integral en pacientes con VIH                                               | “Encuesta de evaluación de la calidad de atención en pacientes con VIH”, el instrumento consta de 18 ítems evaluados mediante una escala Likert de cinco puntos (1 = Muy en desacuerdo, 5 = Muy de acuerdo)                                  | tipo descriptivo, porque busca describir el comportamiento de las variables |
| ¿Qué diferencias existen entre los resultados del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH entre el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco?                  | Comparar los resultados del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención en pacientes con VIH en ambos hospitales                                                                                                                          | Existen diferencias entre los resultados del cumplimiento de la Norma Técnica de Salud y la calidad de atención percibida por los pacientes con VIH entre el Hospital Regional del Cusco y el Hospital Adolfo Guevara Velasco - EsSalud Cusco.                                    |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                             |
| ¿Qué planes de mejora pueden proponerse para fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto con infección por VIH en ambos hospitales?                                                                                      | Proponer planes de mejora orientadas a fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                             |

## Anexo 3. Instrumento 1 Guía de Inspección de la NTS de Atención Integral del Adulto con infección por el VIH



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABADEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

### GUIA DE INSPECCION DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ESTABLECIMIENTO DE SALUD          |  |
| HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO       |  |
| 1. PARTICIPANTES EN LA INSPECCION |  |
| INSPECTORES                       |  |
| 1. KORY KIMBERLY HUAÑAC LLANO     |  |
| 2. MAYTE MILAGROS CHAVEZ MAROCHO  |  |
| INSPECCIONADOS                    |  |
| 1. _____                          |  |
| 2. _____                          |  |
| 3. _____                          |  |
| 4. _____                          |  |

| 1º    | INDICADOR ESTRUCTURAL                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    |        |
|-------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------|
| 7º    | Recursos físicos e infraestructura   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    |        |
| ITEMS | PRUEBAS DE TAMIZAJE Y CONFIRMATORIAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SI | NO | CLASIF |
| 6.3.2 | b)                                   | ¿Disponen de pruebas rápidas (PR) para el diagnóstico de VIH, para ser utilizadas en la población que lo requiera?                                                                                                                                                                                                   |    |    | Mayor  |
|       | i)                                   | En este tipo de pruebas se encuentran la detección de carga viral y la Inmunofluorescencia Indirecta (IFI) o Inmunoblot ¿Estas se procesan en el Laboratorio de Referencia Nacional, en los laboratorios de referencia regional o en establecimientos de salud capacitados por el Instituto Nacional de Salud (INS)? |    |    | Mayor  |

| 7º    | Recursos humanos (personal)                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |         |
|-------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|
| ITEMS | ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PERSONA CON INFECCIÓN POR VIH |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI | NO | CLASIF  |
| 5.3   | c)                                                         | ¿La atención del adulto con diagnóstico de infección esta a cargo de un equipo multidisciplinario capacitado y entrenado del establecimiento de salud?                                                                                                                                                                                                     |    |    | Mayor   |
|       | d)                                                         | ¿El médico infectólogo o médico cirujano capacitado del equipo multidisciplinario es el encargado de realizar la evaluación clínica, el inicio del tratamiento antirretroviral y el seguimiento de los casos, de acuerdo a los criterios definidos en la presente Norma Técnica de Salud?                                                                  |    |    | Critico |
| ITEMS | PRUEBAS DE TAMIZAJE Y CONFIRMATORIAS                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI | NO | CLASIF  |
| 6.3.2 | e)                                                         | ¿Las pruebas rápidas para VIH son realizadas por toda persona entrenada, que incluye: personal de la salud, educador de pares o miembros de la sociedad civil u otras instituciones en general y están obligadas a reportar a los establecimientos de salud de su jurisdicción?                                                                            |    |    | Mayor   |
| ITEMS | PERSONAS CON EXPOSICIÓN OCUPACIONAL AL VIH                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI | NO | CLASIF  |
| 6.7   | a)                                                         | Cuando exista un riesgo de exposición ocupacional al VIH, ¿El personal de salud recibe entrenamiento sobre las medidas de bioseguridad?                                                                                                                                                                                                                    |    |    | Mayor   |
| ITEMS | ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI | NO | CLASIF  |
| 6.1   | a)                                                         | ¿El equipo multidisciplinario se encarga de la atención de pacientes con VIH y está conformado por un médico infectólogo o médico cirujano capacitado, un licenciado en enfermería, un licenciado en obstetricia, un químico-farmacéutico, un tecnólogo médico o biólogo, un licenciado en psicología, un licenciado en trabajo social y un nutricionista? |    |    | Mayor   |
|       | b)                                                         | ¿La evaluación por el equipo multidisciplinario incluye la evaluación médica, evaluación por enfermería, evaluación psicológica e informe social? ¿Se realizan otras evaluaciones según indicación médica y según cada caso?                                                                                                                               |    |    | Mayor   |

| 7º    | ORGANIZACIÓN DE SISTEMA                                    |                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |        |
|-------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------|
| ITEMS | CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN SALUD |                                                                                                                                                                                                                                                    | SI | NO | CLASIF |
| 5.2   | a)                                                         | ¿Los resultados de las pruebas diagnósticas de VIH/SIDA y la información sobre la causa cierta o probable de transmisión son confidenciales?                                                                                                       |    |    | Menor  |
|       | b)                                                         | ¿Los resultados e información relacionadas pueden ser solicitados por el Ministerio Público o el Poder Judicial?                                                                                                                                   |    |    | Menor  |
|       | c)                                                         | ¿El diagnóstico de infección por VIH de una persona solo podrá ser revelada a un tercero solo con autorización expresa y escrita del paciente?                                                                                                     |    |    | Mayor  |
| ITEMS | ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PERSONA CON INFECCIÓN POR VIH |                                                                                                                                                                                                                                                    | SI | NO | CLASIF |
| 5.3   | a)                                                         | ¿El diagnóstico y tratamiento del VIH es gratuito para los pacientes en los establecimientos de salud pública del país? ¿El estado lo garantiza?                                                                                                   |    |    | Menor  |
| ITEMS | CULTURA DEL RESPETO Y TRATO DIGNO                          |                                                                                                                                                                                                                                                    | SI | NO | CLASIF |
| 5.4   | a)                                                         | ¿Todo establecimiento de salud que atiende a los adultos con infección por VIH debe promover la cultura de respeto a los derechos humanos con enfoque de género, para eliminar el estigma y la discriminación asociada a la infección?             |    |    | Menor  |
|       | b)                                                         | ¿Ninguna persona con infección por VIH es excluida de la atención en cualquier servicio de los establecimientos de salud públicos o privados? ¿Se asegura la confidencialidad del diagnóstico en todos los servicios a los que el paciente acceda? |    |    | Menor  |

|              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |           |               |             |
|--------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
|              | c) | ¿En comunidades indígenas amazónicas y altoandinas, las estrategias de prevención, tamizaje, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes con infección por VIH se adecúan al contexto sociocultural de estas comunidades, a través de un enfoque de interculturalidad y respeto a los derechos humanos?                                                                                                                        |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>Pruebas de tamizaje y confirmación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| <b>6.3.2</b> | a) | En este tipo de pruebas se encuentra el ELISA, quimioluminiscencia y las pruebas rápidas (PR). ¿Los resultados son informados como reactivo o no reactivo, según corresponda y dentro de los plazos establecidos para cada tipo de prueba?                                                                                                                                                                                                 |           |           | Menor         |             |
|              | c) | ¿Se oferta y realiza pruebas de tamizaje para VIH en forma voluntaria e informada, especialmente a toda persona con diagnóstico de tuberculosis (TB) pulmonar o extrapulmonar, Hepatitis B, Hepatitis C, Sífilis u otras ITS?                                                                                                                                                                                                              |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | Dada la voluntariedad de las pruebas de tamizaje para VIH, previo al tamizaje ¿El paciente firma el consentimiento informado respectivo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |           | Menor         |             |
|              | f) | ¿El personal de la salud y/o personal entrenado realiza los tamizajes con prueba rápida de VIH en los diferentes servicios de atención a los pacientes, que incluyen: consultorios externos, emergencia, hospitalización, entre otros; así como también parte de las actividades de las brigadas itinerantes, campañas, espacios de interacción, reuniones de organizaciones de base comunitaria u otra actividad extramural?              |           |           | Menor         |             |
|              | g) | ¿Toda persona con sospecha o diagnóstico de VIH identificada en instituciones públicas y privadas es referida y vinculada a un servicio o establecimiento de salud que brinde TARGA?                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
|              | j) | Las pruebas confirmatorias ¿Se informan como positivas, negativas o indeterminadas para el caso de IFI e Inmunoblot, y de manera cuantitativa para la carga viral?                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |           | Mayor         |             |
|              | k) | La utilidad y aplicación de las pruebas confirmatorias en casos de resultados indeterminados de las pruebas de tamizaje, ¿Son determinadas por el Instituto Nacional de Salud?                                                                                                                                                                                                                                                             |           |           | Mayor         |             |
|              | l) | ¿Se aseguran los mecanismos de protección de datos personales de salud de los pacientes de quienes se remiten muestras para las pruebas confirmatorias, pruebas de monitoreo (CD4 y CV), genotipificación y otras requeridas en la atención integral de pacientes con VIH?                                                                                                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>TUBERCULOSIS (TP TB)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| <b>6.3.6</b> | d) | ¿La elección del esquema de terapia preventiva depende de la disponibilidad por parte del Ministerio de Salud?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| <b>6.3.9</b> | d) | ¿Se asegura procesos de acuerdo a normatividad vigente, cuando las usuarias y sus parejas decidan un método definitivo (ligadura de trompas o vasectomía)?                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           | Menor         |             |
|              | e) | ¿Ofrecen una evaluación periódica para la detección temprana y oportuna del cáncer de cuello uterino y cáncer de mama, de acuerdo a las normas y recomendaciones vigentes?                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>DIAGNÓSTICO E INICIO TEMPRANO DE TARGA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| <b>6.4</b>   | a) | Para efectos de iniciar tempranamente el proceso de atención integral del paciente con infección por VIH, el diagnóstico inicial, ¿Se realiza a través del uso de pruebas rápidas, de acuerdo al flujoograma de diagnóstico de                                                                                                                                                                                                             |           |           | Menor         |             |
|              | b) | ¿El paciente presenta dos pruebas rápidas de detección de anticuerpos para VIH (tercera generación) de diferentes fabricantes, con resultados reactivos?                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |           | Mayor         |             |
|              | c) | ¿El paciente presenta una prueba rápida de detección de anticuerpos para VIH (tercera generación) y una prueba rápida de detección de anticuerpos y antígeno para VIH (cuarta generación), con resultados reactivos?                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | ¿El paciente presenta una prueba rápida para VIH (tercera o cuarta generación) y un ELISA para VIH con resultados reactivos?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |           | Mayor         |             |
|              | e) | ¿El paciente presenta una prueba rápida para VIH (tercera o cuarta generación) con resultado reactivo y una prueba confirmatoria (Carga viral, IFI o Inmunoblot) positiva?                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
|              | f) | Una vez definido el caso, ¿Se inicia todo el proceso de atención y evaluaciones necesarias para el ingreso temprano al TARGA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Todos los casos identificados cuentan con pruebas de confirmación (Carga viral, IFI o Inmunoblot) sin que estos resultados retrasen el inicio temprano del tratamiento cuando se considere pertinente?                                                                                                                                                                                                                                    |           |           | Mayor         |             |
|              | h) | ¿Los pacientes con resultados reactivos a las pruebas de tamizaje de VIH de Laboratorios y Bancos de Sangre públicos y privados, son referidos a los servicios de prevención y control de VIH/SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual y Hepatitis del establecimiento de salud que brindan atención a pacientes con infección por VIH, garantizándose su vinculación para su evaluación e inicio de TARGA según corresponda?              |           |           | Mayor         |             |
|              | i) | ¿La clasificación clínica e inmunológica de la infección por VIH, se realiza según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) "Clasificación Clínica e Inmunológica de la infección por el VIH"?                                                                                                                                                                                                                         |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>INICIO Y MANEJO DEL TARGA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| <b>6.5.1</b> | a) | ¿El inicio del TARGA se realiza dentro del plazo más corto posible? De no haber completado la evaluación del equipo multidisciplinario, ¿Se completan posterior al inicio del TARGA?                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
|              | b) | ¿La evaluación médica para el inicio del TARGA incluye una anamnesis adecuada y examen físico completo, priorizando la búsqueda de signos de inmunosupresión y la presencia de enfermedades oportunistas?                                                                                                                                                                                                                                  |           |           | Critico       |             |
|              | c) | ¿La indicación de inicio de TARGA, en toda persona con infección por VIH, es independiente del estadio clínico y/o su recuento de linfocitos T CD4 y carga viral?                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |           | Mayor         |             |
|              | j) | En casos de pacientes con signos aparentes de alguna incapacidad prevista en los artículos 43 y 44 del Código Civil, sobre incapacidad absoluta e incapacidad relativa, ¿El consentimiento es otorgado en forma excluyente y en el siguiente orden: el o la cónyuge o concubina, con reconocimiento judicial no notarial de Unión de Hecho, descendientes mayores de edad, padres, hermanos, prefiriéndose el más próximo al más distante? |           |           | Menor         |             |
|              | u) | De persistir la carga viral mayor de 1000 copias/ml, ¿Se solicita la prueba de genotipificación?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |           | Mayor         |             |
|              | v) | En el caso del manejo de mujeres con VIH, ¿Se considera las interacciones con los anticonceptivos antes de iniciar o cambiar un esquema de TARGA? ¿La gestante con VIH es atendida de manera integral de acuerdo a lo dispuesto en las normas vigentes, asegurando el seguimiento individualizado y monitoreo clínico?                                                                                                                     |           |           | Mayor         |             |
|              | w) | ¿La gestante con VIH es atendida de manera integral de acuerdo a lo dispuesto en las normas vigentes, asegurando el seguimiento individualizado y monitoreo clínico?                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SEGUNDA LÍNEA Y RESCATE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
|              | c) | El Comité de Expertos en Atención Integral del Adulto con VIH/SIDA, ¿Brinda asistencia técnica para el manejo de los pacientes con infección por VIH que requieren el uso de antirretrovirales de segunda línea, según pruebas de genotipificación y casos especiales?                                                                                                                                                                     |           |           | Mayor         |             |

|        |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |         |      |
|--------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|------|
| 6.5.2  | g) | Para la elaboración de esquemas de tratamiento antirretroviral ¿Se evita el uso de esquemas y/o combinaciones de antirretrovirales no recomendados?                                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
|        | h) | ¿Aquellos esquemas que incluyan antirretrovirales como Etravirina, Darunavir, Rilpivirina, Doravirina y Maraviroc, requieren para su uso la aprobación del Comité de Expertos en atención integral del Adulto con VIH/SIDA?                                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | SEGUIMIENTO Y MONITOREO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.3  | a) | Luego del inicio del TAR y para fortalecer la adherencia al TARGA, ¿El paciente es evaluado por el médico tratante mensualmente los primeros tres meses y luego cada tres meses hasta el segundo año, y cada seis meses a partir del tercer año? ¿Esta frecuencia de controles varía según indicación clínica y adherencia del paciente al TARGA? |    |    | Mayor   |      |
|        | b) | En cada una de las visitas, ¿Se realiza las evaluaciones clínicas que incluyan la evaluación de posibles eventos adversos, adherencia y tolerancia al TARGA, presencia de infecciones oportunistas u otras co-morbilidades?                                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |
|        | e) | El Monitoreo de la carga viral es el marcador principal de la efectividad del tratamiento, una vez iniciado el TARGA ¿Se realiza un control al 3er mes y luego cada 6 meses durante el primer año, y luego anualmente?                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|        | h) | ¿Las solicitudes de genotipificación del VIH se realizan llenando el formato electrónico para la prueba de genotipificación, disponible en la página web del INS por parte del médico tratante?                                                                                                                                                   |    |    | Menor   |      |
|        | i) | Una vez obtenido el resultado de la prueba de genotipificación, ¿El médico tratante envía el expediente técnico al Comité de Expertos en Atención Integral del Adulto con VIH/SIDA para consultas y cambio de esquemas de tratamiento antirretroviral?                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|        | k) | ¿La periodicidad de las evaluaciones y exámenes auxiliares requeridos para el monitoreo de pacientes con VIH en TARGA, se realiza según la Frecuencia de exámenes de monitoreo en pacientes con VIH de la presente Norma Técnica de Salud?                                                                                                        |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | ADHERENCIA AL TARGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.4  | d) | ¿Se promueve el uso de herramientas que contribuyan al seguimiento y monitoreo de pacientes con TARGA, por ejemplo, pastilleros, mensajes de texto personalizados, correos electrónicos, alarmas, calendarios, entre otros?                                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |
|        | e) | ¿En otras medidas incluyen visitas domiciliarias, sesiones grupales, e intervenciones con familiares o en grupo?                                                                                                                                                                                                                                  |    |    | Menor   |      |
|        | g) | ¿El equipo multidisciplinario realiza la búsqueda continua de pacientes en TARGA que no acuden a los servicios de salud, con el objetivo de reincorporarlos a la atención?                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |
| ITEMS  |    | DEL MANEJO DE LAS INFECCIONES OPORTUNISTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.7  | a) | ¿El enfoque terapéutico de las principales infecciones oportunistas se detalla en el Enfoque diagnóstico y terapéutico de las principales infecciones oportunistas en pacientes con VIH/SIDA?                                                                                                                                                     |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | COINFECCIÓN VIH – TUBERCULOSIS (TB)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.8  | h) | ¿Todo paciente con TB y VIH que tenga un resultado de prueba de sensibilidad rápida resistente a isoniazida y/o rifampicina cuenta con una prueba convencional a todos los medicamentos de primera y segunda línea por el INS?                                                                                                                    |    |    | Mayor   |      |
|        | m) | ¿El manejo integral de los casos de coinfección TB/VIH se realiza en conjunto entre los equipos de las estrategias de Tuberculosis y de VIH-SIDA del establecimiento de salud?                                                                                                                                                                    |    |    | Mayor   |      |
|        | n) | Para los casos de coinfección TB resistente a medicamentos y VIH, ¿Se siguen los procesos de atención integral dispuestos en la Norma Técnica de Salud: para la Atención Integral de la Personas Afectadas por Tuberculosis vigente, iniciando el esquema correspondiente en el plazo de una semana?                                              |    |    | Mayor   |      |
|        | w) | ¿Se realiza reuniones bimensuales de coordinación entre los responsables de ambas estrategias a nivel regional, para el análisis de información de los casos?                                                                                                                                                                                     |    |    | Menor   |      |
|        | x) | En los pacientes con coinfección TB/VIH que inician tratamiento antirretroviral, es importante considerar el síndrome de reconstitución inmune, ¿Se refiere al paciente a un establecimiento de salud que cuente con un equipo multidisciplinario de VIH, para evaluación y manejo especializado?                                                 |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | COINFECCIÓN VIH – HEPATITIS B (VHB)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.9  | e) | Otros aspectos laborales y de seguimiento específico respecto al tratamiento de la Hepatitis B Crónica, ¿Son implementados según lo dispuesto en la Norma Técnica de Salud de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de la Hepatitis B viral B en el Perú vigente?                                                                                 |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | COINFECCIÓN VIH – HEPATITIS C (VHC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.10 | c) | ¿La determinación de la carga viral para virus de la hepatitis C, se realiza en el INS, de acuerdo a los procesos y/o formatos establecidos en la NTS para la prevención, diagnóstico y tratamiento de la hepatitis C en el Perú vigente?                                                                                                         |    |    | Menor   |      |
| ITEMS  |    | COINFECCIÓN VIH – COVID-19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.11 | a) | Las personas con VIH de mayor edad o que tengan otras enfermedades crónicas asociadas a mayor severidad de COVID-19, ¿Tienen un cuidado especial y acuden al establecimiento de salud correspondiente ante la sospecha de infección por COVID-19?                                                                                                 |    |    | Critico |      |
|        | c) | ¿Se favorece el seguimiento telefónico o la implementación de la consulta remota o teleconsulta para el seguimiento de personas con VIH en TARGA que requieran atención médica?                                                                                                                                                                   |    |    | Critico |      |
|        | d) | Así mismo y considerando la coyuntura por COVID-19, ¿Se favorece e impulsa la descentralización del TARGA a establecimientos de primer nivel de su jurisdicción?                                                                                                                                                                                  |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | PERSONAS CON EXPOSICIÓN NO OCUPACIONAL AL VIH                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.6    | a) | ¿La exposición no ocupacional incluye casos de violencia sexual y exposición sexual de alto riesgo (sexo sin condón, sexo con trabajadores/as sexuales)?                                                                                                                                                                                          |    |    | Mayor   |      |
|        | b) | Para iniciar la atención no es requisito que la víctima previamente haya recibido atención médica legal o atención ginecológica o que el caso esté judicializado, ¿La atención es inmediata?                                                                                                                                                      |    |    | Menor   |      |
|        | i) | En casos de exposición no ocupacional al VIH sin reporte de violencia sexual, ¿La atención se brinda de la misma forma que la exposición con violencia?                                                                                                                                                                                           |    |    | Menor   |      |
| ITEMS  |    | PERSONAS CON EXPOSICIÓN OCUPACIONAL AL VIH                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.7    | b) | Cuando ocurre un accidente ocupacional con exposición a sangre o fluidos corporales en lesiones percutáneas o en piel no intacta, ¿El personal de la salud expuesto se lava de inmediato con agua y jabón, permitiendo fluir la sangre libremente durante 2 a 3 minutos, irrigar membranas mucosas con agua limpia, estéril o salina?             |    |    | Mayor   |      |
|        | c) | ¿En estos casos se ofrece pruebas diagnósticas para establecer condiciones pre-existentes de sífilis, hepatitis B, hepatitis C y VIH?                                                                                                                                                                                                             |    |    | Mayor   |      |
|        | d) | En todo caso de potencial exposición ocupacional al VIH, ¿Se identifica el caso fuente y se verifica su estado serológico para VIH, para indicar la profilaxis post-exposición y posteriormente realizar serologías para VIH a las 6 semanas, a los 3 meses y a los 6 meses post exposición?                                                      |    |    | Mayor   |      |
|        |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |         |      |

|                                       |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |           |               |             |
|---------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
|                                       | f) | Si la serología para VIH del caso fuente es desconocida, ¿Se evalúa la severidad del accidente ocupacional para la indicación de profilaxis post-exposición?                                                                                                                                                                                                                                                |           |           | Mayor         |             |
|                                       | i) | En los casos de exposición ocupacional al VIH, ¿El personal responsable de Epidemiología efectúa la investigación del accidente con riesgo biológico y notifica el caso mediante el Sistema Informático de Notificación de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales?                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b>                          |    | <b>DEL REGISTRO, REPORTE Y NOTIFICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.8                                   | a) | ¿Todo personal de la salud que identifica un caso de VIH/SIDA comunica al responsable de la estrategia de VIH-SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual y Hepatitis en el establecimiento de salud?                                                                                                                                                                                                          |           |           | Menor         |             |
|                                       | b) | ¿El establecimiento de salud realiza el Reporte de caso a través de la ficha de notificación al responsable de Epidemiología, dentro de las 48 horas de la detección del caso?                                                                                                                                                                                                                              |           |           | Menor         |             |
|                                       | c) | ¿Los casos de VIH en mujeres gestantes y sus niños expuestos son reportados y notificados en los formatos y registros estandarizados, al responsable de la vigilancia epidemiológica de VIH/ITS y Hepatitis en el establecimiento de salud, según normatividad vigente?                                                                                                                                     |           |           | Menor         |             |
|                                       | d) | Los resultados de las pruebas rápidas y de tamizaje para VIH, de las pruebas confirmatorias de monitoreo: recuento de CD4 y Carga Viral, de genotipificación, estudio de HLA B*5701 y Prueba de Tropismo para el VIH que emita el INS, ¿Son registradas en el sistema NETLAB, de acuerdo a los procedimientos vigentes determinados por el INS?                                                             |           |           | Menor         |             |
|                                       | e) | ¿Se reporta los casos identificados de VIH a través del tamizaje de todas las áreas, sea el servicio de laboratorio, servicio de salud sexual y reproductiva, servicio de prevención y control de tuberculosis, bancos de sangre, servicios de hospitalización, entre otros, a la oficina de Epidemiología?                                                                                                 |           |           | Menor         |             |
|                                       | f) | El acceso de los profesionales del equipo multidisciplinario al sistema de información de laboratorio NETLAB para visualizar los resultados de laboratorio de las personas viviendo con VIH, ¿Se realiza asegurando los mecanismos de protección de datos de salud de los pacientes?                                                                                                                        |           |           | Menor         |             |
|                                       | g) | ¿Se remite el consolidado del monitoreo de casos de pacientes con VIH en TARGA, según el formato establecido y se envía mensualmente al responsable de prevención y control de VIH-SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual y Hepatitis de la DIRIS/DIRESA/GERESA, quien remite la información a la DPVIH de la DGIESP, previa verificación de la información?                                              |           |           | Menor         |             |
|                                       | h) | ¿Se remite mensualmente a la Dirección Regional de Medicamentos, Insumos y Drogas o la que haga sus veces de la DIRIS/DIRESA/GERESA, el consumo de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios usados en la atención de los pacientes con VIH, a través del informe de consumo integrado (ICI), el mismo que debe guardar relación con los casos atendidos durante el mes?     |           |           | Menor         |             |
|                                       | i) | ¿Se remite a la Dirección Regional de Medicamentos, Insumos y Drogas o la que haga sus veces de las DIRIS/DIRESA/GERESA, todos los reportes de RAM y Hepatitis del establecimiento de salud identifica las necesidades de referencia de un paciente con resultados de pruebas de tamizaje reactivos, con diagnóstico confirmado de VIH o con un cuadro clínico compatible a infección por VIH registrados?  |           |           | Menor         |             |
|                                       | j) | Todo personal de la salud que tenga una exposición ocupacional al VIH, ¿Informa al jefe inmediato, y es derivado con la ficha completa de notificación del caso al responsable de la Oficina de Epidemiología del establecimiento de salud, y al responsable de los servicios de Prevención y Control de VIH-SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual y Hepatitis, para su notificación y manejo inmediato? |           |           | Menor         |             |
|                                       | k) | ¿La ficha es incluida en la historia clínica y el accidente es reportado por el médico responsable de la atención, utilizando un formulario establecido por la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA), con copia a la Oficina de Personal?                                                                                                                                   |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b>                          |    | <b>DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.9                                   | a) | ¿El responsable de la estrategia de VIH-SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual y Hepatitis del establecimiento de salud identifica las necesidades de referencia para un paciente con resultados de pruebas de tamizaje reactivos, con diagnóstico confirmado de VIH o con un cuadro clínico compatible a infección por VIH?                                                                              |           |           | Menor         |             |
|                                       | b) | ¿La referencia de una persona viviendo con VIH a otro establecimiento de salud es previamente reportada entre establecimientos de salud y realizada mediante el formato de derivación indicado?                                                                                                                                                                                                             |           |           | Menor         |             |
|                                       | c) | ¿Este documento es remitido a la Oficina de Referencia del establecimiento de salud quien haga sus veces, para el registro y atención correspondiente?                                                                                                                                                                                                                                                      |           |           | Menor         |             |
|                                       | d) | ¿Todo establecimiento de salud de origen monitorea la llegada del paciente al establecimiento de salud de destino, en el documento de derivación se adjunta la copia de la tarjeta de tratamiento?                                                                                                                                                                                                          |           |           | Menor         |             |
|                                       | e) | ¿Todo el proceso de referencia se realiza según la Norma Técnica de Salud del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud vigente?                                                                                                                                                                                                                            |           |           | Menor         |             |
| <b>INDICADOR DE PROCESO</b>           |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |           |               |             |
| <b>7º</b>                             |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |           |               |             |
| <b>TRATO, ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |           |               |             |
| <b>ITEMS</b>                          |    | <b>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PERSONA CON INFECCIÓN POR VIH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 5.3                                   | f) | ¿Es responsabilidad del equipo multidisciplinario hacer el seguimiento de los pacientes con infección por VIH con y sin TARGA, a fin de asegurar la continuidad de su atención en el establecimiento de salud?                                                                                                                                                                                              |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b>                          |    | <b>CONSEJERÍA VIH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.3.1                                 | a) | ¿La consejería en VIH permite al paciente la identificación y vinculación a los servicios de atención en sus diferentes momentos de abordaje: antes de la prueba, después de la prueba y del soporte al paciente adulto con VIH?                                                                                                                                                                            |           |           | Menor         |             |
|                                       | b) | ¿La consejería pre-test es brindada por personal de la salud o consejeros de pares capacitados a través de información grupal, tales como: charlas educativas o sesiones informativas, videos informativos, fichas de autoevaluación de riesgo u otras herramientas disponibles, todas acompañadas de material impreso?                                                                                     |           |           | Menor         |             |
|                                       | c) | ¿Los pacientes que requieren de una consejería individual, siguen las pautas contenidas en el Documento Técnico: Consejería en ITS/VIH y SIDA vigente?                                                                                                                                                                                                                                                      |           |           | Menor         |             |
|                                       | d) | ¿El personal de salud del establecimiento, fomenta y realiza la consejería y prueba de tamizaje para VIH en los contactos de pacientes con diagnóstico de VIH u otras ITS?                                                                                                                                                                                                                                  |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b>                          |    | <b>VINCULACIÓN A LOS SERVICIOS DE SALUD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.3.3                                 | a) | La vinculación a los servicios de salud es una estrategia de acompañamiento para las personas que reciben un diagnóstico de VIH, ¿La persona puede acceder a los servicios de salud de forma adecuada y oportuna, para salvaguardar su vida, mejorar o mantener la calidad de la misma y/o prevenir nuevas infecciones?                                                                                     |           |           | Mayor         |             |
|                                       | b) | ¿El proceso de vinculación inicia desde el momento en que la persona recibe su diagnóstico de VIH, hasta lograr su atención en el establecimiento de salud que brinda TARGA, y es realizado por el personal de salud o de la comunidad?                                                                                                                                                                     |           |           | Mayor         |             |

|       |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    |         |      |
|-------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|------|
|       | c) | Durante el diagnóstico, ¿Se provee información sobre el significado de las pruebas de diagnóstico de VIH, que se aplican en los establecimientos de salud, durante las campañas de salud o a través de las brigadas itinerantes y la oferta móvil?                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    | Menor   |      |
|       | e) | El proceso de vinculación no es indefinido, ¿Es responsabilidad del personal de salud el seguimiento del paciente identificado hasta un máximo de 30 días o 3 consultas médicas, posterior a lo cual la retención al TARGA está bajo la responsabilidad del establecimiento de salud y del paciente?                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
| 6.3.2 | h) | En concordancia con el objetivo de expandir las pruebas de tamizaje, ¿Se exploran estrategias innovadoras para alcanzar a poblaciones con limitado acceso a los servicios de salud tradicionales?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |    | Uso del condón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.4 | a) | ¿El personal de salud promueve el uso adecuado y consistente del condón en adultos sexualmente activos a través de sesiones demostrativas?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    | Mayor   |      |
|       | b) | ¿Se entrega la cantidad de veinte (20) condones masculinos y diez (10) condones femeninos por mes a los pacientes adultos con VIH, previa consejería, según lo establecido en la Directiva Sanitaria para la distribución del condón masculino a usuarios en servicios de salud y en la Norma Técnica de Salud para el manejo de infecciones de transmisión sexual en el Perú vigentes?                                                                                                                         |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |    | Atención de ITS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.5 | a) | ¿Toda persona con infección por VIH recibe atención para diagnóstico y tratamiento adecuado de ITS (incluyendo las 4C: Consejería, Condones, Tratamiento de Contactos y Cumplimiento de Tratamiento), la cual se brinda en todos los establecimientos de salud y en los Centros de Referencia de ITS (CERITS) y Unidades de Atención Médica Periódica (UAMP) de acuerdo a la normatividad vigente?                                                                                                              |    |    | Menor   |      |
| ITEMS |    | Tuberculosis en VIH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.6 | a) | ¿Todos los pacientes adultos con VIH reciben consejería sobre TB? ¿La consejería incluye información sobre los riesgos de adquirir TB, estrategias para reducir la exposición y transmisión, y manifestaciones clínicas de la TB?                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |    | SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.9 | a) | ¿Se brinda educación sanitaria y orientación respecto a su condición de salud y sus derechos sexuales y reproductivos, garantizando un trato digno y favoreciendo la confidencialidad de su diagnóstico?                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |
|       | b) | ¿Se ofrece consejería en prevención y soporte, principalmente en adolescentes y mujeres jóvenes?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    | Menor   |      |
|       | c) | ¿Se brinda orientación sobre planificación familiar, uso de métodos anticonceptivos, prevención de embarazos no deseados y el uso correcto y consistente del condón, tanto a la mujer con VIH en edad fértil y a su pareja o parejas?                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Menor   |      |
|       | e) | ¿Se orienta a la mujer con VIH y su pareja que deseen tener hijos sobre los riesgos y beneficios de acuerdo a la Norma Técnica de Salud de prevención de la transmisión materno-infantil del VIH, Sifilis y VHB vigente?                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Mayor   |      |
|       | f) | ¿Brindan orientación y consejería salud sexual y reproductiva a la mujer con VIH, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente de la Dirección de Salud Sexual y Reproductiva?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |
|       | h) | ¿Orientan sobre la prevención, detección y atención de otras ITS?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | Menor   |      |
|       | i) | ¿Orientan sobre la prevención y riesgos en el periodo de climaterio?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Menor   |      |
| ITEMS |    | INICIO Y MANEJO DEL TARGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.1 | d) | ¿El paciente presenta pruebas de laboratorio básicas: Hemograma completo, transaminasa glutámico pirúvica (TGP), glucosa en ayunas, creatinina sérica y en las mujeres en edad fértil además realizar test de embarazo?                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    | Mayor   |      |
|       | e) | ¿El paciente presenta Radiografía de tórax?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    | Mayor   |      |
|       | f) | ¿El paciente presenta 2 baciloscopías en esputo para descartar de TB pulmonar (solo en pacientes sintomáticos respiratorios)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    | Mayor   |      |
|       | g) | ¿El paciente presenta detección de otras ITS: antígeno de superficie y anti core total para virus de la hepatitis B, anticuerpos para virus de la hepatitis C y pruebas para el diagnóstico de sífilis (prueba rápida, RPR o VDRL)?                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    | Mayor   |      |
|       | h) | ¿El paciente presenta el recuento basal de linfocitos T CD4 y carga viral (CV), según "Orden de laboratorio para pruebas de CD4 Y CV"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | Mayor   |      |
|       | i) | Ya que el ingreso al TARGA es voluntario, ¿Se realiza previa información al paciente sobre los beneficios y riesgos del tratamiento, de los riesgos de no recibir oportunamente el tratamiento antirretroviral; así como de los derechos y obligaciones que tiene como paciente? ¿El consentimiento del paciente se documenta a través de la "Hoja de Consentimiento Informado para el Inicio del Tratamiento Antirretroviral en el Adulto con VIH", el cual será firmado por el paciente y el médico tratante? |    |    | Menor   |      |
|       | k) | Los esquemas de tratamiento antirretroviral para pacientes nuevos están basados en la combinación de dos medicamentos inhibidores nucleosídicos de la transcriptasa reversa (INTR), más un tercer medicamento, ¿Se elige de acuerdo a la evaluación individual de los pacientes?                                                                                                                                                                                                                                |    |    | Mayor   |      |
|       | l) | ¿El esquema de primera línea de elección para pacientes adultos con infección por VIH, sin antecedentes de uso de antirretrovirales es: Tenofovir 300mg/Lamivudina 300mg/Dolutegravir 50mg 1 tableta en dosis fija combinada cada 24 horas?                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    | Mayor   |      |
|       | m) | ¿En pacientes con cualquier grado de insuficiencia renal, se vigila estrechamente la función renal y evitar medicamentos nefrotóxicos? ¿En pacientes con alteración del filtrado glomerular (Depuración de creatinina < 50%) no se usa co-formulaciones que contengan Tenofovir dentro del esquema? ¿En estos casos se utilizan los medicamentos por separado y realizan los ajustes de la dosis correspondiente, según la función renal establecida?                                                           |    |    | Critico |      |
|       | n) | Si el uso del esquema de elección está contraindicado o si se presentan eventos adversos relacionados al uso de Dolutegravir, ¿El esquema alternativo es: Tenofovir 300mg/Lamivudina 300mg/Efavirenz 400mg ó Tenofovir 300mg/Entricitabina 200mg/Efavirenz 600mg 1 tableta en dosis fija combinada cada 24 horas?                                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
|       | ñ) | Si el uso de Tenofovir está contraindicado, ¿Este es reemplazado por Abacavir y se prefieren esquemas en dosis fija combinada?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |    | Mayor   |      |
|       | o) | Cuando se considere el uso de Abacavir, ¿Se recomienda al paciente contar previamente con un resultado de la prueba de HLA b5701 negativo, la cual se solicita al Instituto Nacional de Salud (INS)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|       | p) | A pesar de un resultado negativo, ¿Se informa al paciente la posible aparición de una reacción de hipersensibilidad al Abacavir, que en promedio aparece a los nueve días de la exposición al medicamento y se indica al paciente la necesidad de acudir rápidamente al establecimiento de salud para su suspensión?                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|       | q) | En pacientes con reacción previa de hipersensibilidad a Abacavir, ¿Este no se vuelve a usarse por el riesgo de reacciones potencialmente fatales?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
|       | r) | Abacavir solo puede usarse como esquema de primera línea en pacientes con carga viral menor de 100.000 copias/ml, ¿Solamente cuando esté asociado a Dolutegravir como parte del esquema se usa en pacientes con carga viral mayor de 100.000 copias/ml?                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    | Mayor   |      |

|        |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    |         |      |
|--------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|------|
|        | s) | En pacientes antes tratados o que abandonaron el TARGA, ¿Se reinicia el último esquema TARGA que el paciente estuvo recibiendo y se realiza un control virológico a las 6 a 8 semanas de tratamiento?                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Critico |      |
| ITEMS  |    | SEGUIMIENTO Y MONITOREO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.3  | c) | ¿Se realiza la correspondiente entrega de antirretrovirales, otros medicamentos requeridos según evaluación y la provisión de condones, los cuales se controlan mediante la tarjeta de control de asistencia y administración de TARGA y profilaxis?                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|        | d) | ¿El Recuento de linfocitos CD4 se solicita luego del diagnóstico de infección por VIH en el paciente, con la finalidad de determinar el estadio de la infección y para el manejo clínico?                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |
|        | j) | ¿El nuevo esquema de tratamiento definido según genotipificación y/o a sugerencia del Comité de Expertos en Atención Integral del Adulto con VIH/SIDA, tiene por lo menos 2 drogas plenamente activas?                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | SEGUIMIENTO Y MONITOREO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.4  | a) | ¿Se adecua la toma de medicamentos a la rutina del paciente, con la cual se comprometa considerando su tolerancia al número, tamaño y frecuencia de toma de pastillas, horario establecido, entre otros?                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Mayor   |      |
|        | b) | ¿Las líneas de acción de la adherencia al TARGA son la consejería y educación para el tratamiento, en las cuales se incluyen el uso de refuerzos positivos?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | COINFECCION COVID                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.11 | b) | ¿Se continua tomando el tratamiento recomendado con la misma dosis y frecuencia?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | TUBERCULOSIS (TP TB)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.6  | b) | ¿La administración de TP TB se inicia inmediatamente después de realizado el diagnóstico de infección por VIH? ¿Se descarta TB activa? ¿El inicio y seguimiento se realiza en los servicios de VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    | Mayor   |      |
|        | c) | Teniendo en cuenta los esquemas aprobados para el tratamiento de tuberculosis latente en pacientes con VIH, debido a su efectividad, tolerabilidad y menos efectos adversos, ¿Se indica adicionalmente Piridoxina 50 mg/día, vía oral durante los meses de tratamiento preventivo con Isoniacida?                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
|        | e) | Los esquemas de TP TB que incluyen rifampicina o rifapentina no pueden ser administradas conjuntamente con un esquema de tratamiento antirretroviral que incluya a un inhibidor de proteasa (Lopinavir, atazanavir, darunavir, ritonavir) ¿En estos casos se considera el uso de Isoniacida sola como TP TB?                                                                                                                                                                    |    |    | Mayor   |      |
|        | f) | ¿Se prefieren esquemas de TP TB en Dosis Fija Combinada (DFC)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | PROFILAXIS CON TMP/SMX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.7  | a) | ¿El objetivo principal es iniciar profilaxis con TMP/SMX es prevenir el desarrollo de la neumonía por Pneumocystis jirovecii, toxoplasmosis y diarrea por coccidias?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|        | b) | ¿Se inicia terapia preventiva con TMP/SMX en todos los pacientes en estadio clínico 3 y 4 de la OMS o con recuentos de CD4 <200 células/μL?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    | Mayor   |      |
|        | c) | ¿La dosis para profilaxis con TMP/SMX es 01 tableta de 160/800 mg vía oral (VO), diaria?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Mayor   |      |
|        | d) | ¿Si el paciente es alérgico a TMP/SMX se intenta la desensibilización en el tercer nivel de atención? Caso contrario ¿Se administra dapsona 100 mg VO cada 24 horas?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|        | e) | ¿Se discontinúa la terapia preventiva con TMP/SMX cuando, luego de iniciado el TARGA, el recuento de linfocitos CD4 sea mayor de 200 células/μL en dos controles consecutivos?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | INICIO Y MANEJO DEL TARGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.2  | f) | ¿La elección del esquema de segunda línea depende de la evaluación individual de cada paciente, donde se valora el uso previo de antirretrovirales, presencia de mutaciones de resistencia en los resultados de genotipificación y presencia de co-morbilidades?                                                                                                                                                                                                                |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS  |    | COINFECCIÓN VIH – TUBERCULOSIS (TB)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.8  | a) | ¿Se descarta tuberculosis activa a toda persona con VIH antes de iniciar TARGA, mediante evaluación médica y exámenes auxiliares, que incluyen por lo menos: dos baciloscopias y una radiografía de tórax?                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    | Mayor   |      |
|        | b) | Si presentan síntomas compatibles con TB o síntomas respiratorios o se detecta lesión en la radiografía de tórax, ¿Se solicita la prueba molecular de diagnóstico de TB (PCR en tiempo real automatizado) y/o cultivo?                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | Mayor   |      |
|        | c) | Si se descarta tuberculosis activa, ¿El paciente recibe terapia preventiva para tuberculosis independientemente del recuento de CD4 y el antecedente de haber padecido tuberculosis?                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|        | d) | A todo paciente con diagnóstico de TB pulmonar o extrapulmonar y co-infección con VIH, ¿Se le realiza una prueba de cultivo convencional y pruebas de sensibilidad rápida a Isoniacida y rifampicina?                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Mayor   |      |
|        | e) | ¿Si el frotis de esputo inicial es positivo en una o más cruces, se realiza la prueba molecular de sondas de ADN?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | Mayor   |      |
|        | f) | ¿Si el frotis de esputo inicial es negativo, se realiza la prueba molecular de diagnóstico de TB (PCR en tiempo real) y/o MODS?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Mayor   |      |
|        | g) | Para los casos de TB extrapulmonar debe procederse a cultivo y que resulten positivos, ¿Se realiza la prueba molecular de sondas de ADN?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Mayor   |      |
|        | j) | En todos los casos nuevos y sin otros factores de riesgo de TB resistente, ¿Se inicia tratamiento con el esquema para TB sensible: dos meses con tomas diarias (de lunes a sábado) de Isoniacida, rifampicina, etambutol y pirazinamida (primera fase), seguidos de 7 meses con tomas diarias de Isoniacida y rifampicina a la misma dosis que en la primera fase, haciendo un total de 9 meses de tratamiento, de acuerdo a la NTS de manejo de la Coinfección TB-VIH vigente? |    |    | Mayor   |      |
|        | l) | En los casos de TB extrapulmonar que comprometa el sistema nervioso central o el sistema osteoarticular, ¿La segunda fase se amplía a 10 meses, haciendo un total de 12 meses de tratamiento?                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    | Mayor   |      |
|        | o) | ¿Si el paciente ya recibe TARGA antes del diagnóstico de TB, continua con el TARGA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    | Mayor   |      |
|        | q) | En los pacientes con co-infección TB/VIH que iniciaron tratamiento antituberculoso y tienen un recuento de CD4 menor de 50 células/μL, ¿El TARGA inicia a los quince días de iniciado el tratamiento antituberculoso?                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Mayor   |      |
|        | r) | En los pacientes con co-infección TB/VIH que iniciaron tratamiento antituberculoso y tienen un recuento de CD4 mayor de 50 células/μL, ¿El TARGA se inicia entre la segunda y octava semana de iniciado el tratamiento antituberculoso?                                                                                                                                                                                                                                         |    |    | Mayor   |      |
|        | s) | En los pacientes con meningitis tuberculosa que compromete el sistema nervioso central, ¿Se posterga el inicio del TARGA por el alto riesgo de reconstitución inmune, reacciones adversas y muerte en estos pacientes?                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | Critico |      |
|        | t) | ¿El esquema de TARGA de elección para pacientes co-infectados con TB es con Tenofovir (TDF)/Lamivudina (3TC)/Dolutegravir (DTG)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    | Mayor   |      |

|              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           |               |             |
|--------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
|              | u) | Si el paciente tiene contraindicación para el uso de Dolutegravir (DTG), ¿Se utiliza el esquema basado en Efavirenz y se prefiere el uso de dosis fija combinada?                                                                                                                                                                               |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>COINFECCIÓN VIH – HEPATITIS B (VHB)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.5.9        | a) | ¿Todo paciente con infección por VIH cuenta con evaluaciones laborales que descarten la presencia de hepatitis B crónica: antígeno de superficie y anticore total para hepatitis B?                                                                                                                                                             |           |           | Mayor         |             |
|              | b) | ¿Todo paciente reactivo al antígeno de superficie y al anticore total para hepatitis B, ¿Cuenta con el estudio serológico completo para hepatitis B (anticuerpos contra el antígeno de superficie, anticore IgM, antígeno E, anticuerpos contra el antígeno E) y determinación del DNA viral del VHB que indique el nivel de replicación viral? |           |           | Mayor         |             |
|              | c) | ¿Los esquemas propuestos para el tratamiento de la coinfección VIH y VHB incluyen regímenes que contengan, Tenofovir (TDF) y Lamivudina (3TC) o Tenofovir y Emtricitabina (TDF/FTC), por su acción tanto frente a VIH como frente al VHB?                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | En los casos de contraindicación para el uso de Tenofovir, ¿Se agrega Entecavir para el tratamiento del VHB, al esquema antirretroviral triple?                                                                                                                                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>COINFECCIÓN VIH – HEPATITIS C (VHC)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.5.10       | a) | ¿Todo paciente con infección por VIH cuenta con evaluaciones de descart de hepatitis C crónica: Anticuerpos contra el virus de la hepatitis C (VHC)?                                                                                                                                                                                            |           |           | Mayor         |             |
|              | b) | En caso el resultado de la prueba fuese reactivo, ¿Se confirma la infección activa del virus mediante detección molecular de la carga viral por PCR?                                                                                                                                                                                            |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | En pacientes co-infectados con VIH-VHC, ¿Se evalúa el esquema de tratamiento para ambas infecciones y la posible interacción de los mismos de acuerdo a las recomendaciones y normativas vigentes?                                                                                                                                              |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>PERSONAS CON EXPOSICIÓN NO OCUPACIONAL AL VIH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.6          | d) | ¿En estos casos se ofrecen pruebas diagnósticas para establecer condiciones pre-existentes en la persona con exposición no ocupacional, como por ejemplo sífilis, hepatitis B, hepatitis C, VIH y embarazo?                                                                                                                                     |           |           | Mayor         |             |
|              | e) | ¿Se ofrece anticoncepción de emergencia y tratamiento profiláctico contra las ITS, en mayores de 17 años administrar: Ceftriaxona 250 mg IM dosis única + Azitromicina 500mg, 2 tabletas VO dosis única + Penicilina benzatínica 2.4 millones de UI IM en dosis única?                                                                          |           |           | Mayor         |             |
|              | f) | ¿Se ofrece la vacuna contra el virus de la hepatitis B de manera profiláctica, vía intramuscular, a toda persona que no haya sido vacunada o que no conozca su estado de vacunación?                                                                                                                                                            |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Se ofrece Profilaxis Post-Exposición (PPE) para VIH lo antes posible y dentro de las 72 horas post exposición?                                                                                                                                                                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
|              | h) | Para el seguimiento de las personas expuestas, ¿Se realizan pruebas de tamizaje para VIH y sífilis a las 6 semanas, a los 3 meses y a los 6 meses post exposición y tamizaje para Hepatitis B (antígeno de superficie para virus de la hepatitis B) y anticuerpos contra hepatitis C a los 3 y 6 meses post-exposición?                         |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>PERSONAS CON EXPOSICIÓN OCUPACIONAL AL VIH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.7          | e) | Si el caso fuente no cuenta con serología para VIH, ¿Se realiza una prueba rápida para VIH?                                                                                                                                                                                                                                                     |           |           | Menor         |             |
|              | g) | ¿La profilaxis post-exposición para VIH se inicia lo antes posible y dentro de las 72 horas post- exposición a materiales infectantes o potencialmente infectantes?                                                                                                                                                                             |           |           | Mayor         |             |
|              | h) | ¿El esquema antirretroviral para profilaxis post-exposición es triple en todos los casos?                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Menor         |             |
|              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           |               |             |
| <b>7º</b>    |    | <b>APOYO PSICOSOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO MULTIDISCIPLINARIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |           |               |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>ATENCIÓN AL PACIENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 5.3          | b) | ¿La persona recién diagnosticada debe recibir consejería que incluya soporte emocional y se debe asegurar el vínculo a un establecimiento que le brinde TARGA?                                                                                                                                                                                  |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Los educadores de pares apoyan al equipo multidisciplinario en la consejería de soporte para fortalecer la adherencia, en la vinculación y el seguimiento de los casos?                                                                                                                                                                        |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>VINCULACIÓN A LOS SERVICIOS DE SALUD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.3.3        | d) | Durante el seguimiento, ¿Se provee información respecto a los establecimientos de salud que brindan TARGA y acompañarlos durante su adaptación al TARGA, identificando barreras y facilitando la solución de las mismas?                                                                                                                        |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.3.9        | j) | ¿Realizan una búsqueda activa para identificar casos de violencia contra la mujer (física, psicológica, social u otras)? ¿Brindan orientación y referir a un centro de atención especializado, de ser necesario?                                                                                                                                |           |           | Menor         |             |
|              | k) | ¿Consideran las condicionantes sociales de la mujer con VIH para brindar las facilidades necesarias que les permita acudir a sus citas médicas con sus hijos pequeños?                                                                                                                                                                          |           |           | Menor         |             |
|              | l) | ¿Derivan oportunamente a las instancias legales pertinentes, los casos de situaciones sociales, económicas, laborales y conyugales que puedan comprometer la adherencia al TARGA?                                                                                                                                                               |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>PERSONAS CON EXPOSICIÓN NO OCUPACIONAL AL VIH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.6          | c) | En todo caso de violencia sexual, ¿Se considera al caso fuente como de alto riesgo de tener infección por VIH u otras ITS?                                                                                                                                                                                                                      |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SON RESPONSABILIDADES DEL MÉDICO INFECTÓLOGO O MÉDICO CIRUJANO CAPACITADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.1.1        | a) | ¿Realiza la evaluación médica inicial para determinar el estadio de la infección por VIH según los criterios establecidos en la presente Norma Técnica de Salud, "Clasificación clínica e inmunológica de la infección por el VIH"?                                                                                                             |           |           | Mayor         |             |
|              | b) | ¿Indica oportunamente el inicio de TARGA y el esquema correspondiente según la "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"?                                                                                                                                                   |           |           | Mayor         |             |
|              | c) | ¿Indica el inicio de la terapia preventiva para tuberculosis, terapia preventiva con trimetoprima/sulfametoxazol y las inmunizaciones que correspondan en el paciente con VIH de acuerdo a las recomendaciones descritas en la presente Norma Técnica de Salud?                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | ¿Diagnostica y trata las enfermedades oportunistas del paciente con infección por VIH?                                                                                                                                                                                                                                                          |           |           | Mayor         |             |
|              | e) | ¿Realiza las evaluaciones médicas de control y seguimiento en pacientes con VIH en TARGA?                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
|              | f) | ¿Verifica la respuesta al TARGA en los pacientes con VIH a través de controles de carga viral, teniendo como objetivo la supresión virológica sostenida?                                                                                                                                                                                        |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Identifica y notifica las RAM en pacientes con infección por VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |           | Critico       |             |
|              | h) | ¿Realiza el cambio del tratamiento antirretroviral ante la presencia de RAM y/o falla terapéutica al TARGA, según los criterios establecidos en la presente Norma Técnica de Salud?                                                                                                                                                             |           |           | Critico       |             |
|              | i) | ¿Solicita interconsultas con otras especialidades que requiera el paciente adulto con VIH?                                                                                                                                                                                                                                                      |           |           | Mayor         |             |

|              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           |               |             |
|--------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
|              | j) | ¿Participa en la elaboración de la programación y el requerimiento de antirretrovirales, otros medicamentos e insumos para la atención integral del paciente adulto con VIH?                                                                                                                                                                    |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SON RESPONSABILIDADES DEL LICENCIADO(A) EN ENFERMERÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.1.2        | a) | ¿Brinda educación sanitaria y orientación al paciente, familia y agente del soporte personal?                                                                                                                                                                                                                                                   |           |           | Menor         |             |
|              | b) | ¿Realiza la Entrevista de Enfermería "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"?                                                                                                                                                                                             |           |           | Menor         |             |
|              | c) | ¿Brinda consejería de soporte, promoviendo la adherencia al TARGA y la búsqueda de que el paciente logre la supresión virológica?                                                                                                                                                                                                               |           |           | Menor         |             |
|              | d) | ¿Brinda consejería en prevención de ITS, orientando a la persona con VIH sobre el uso correcto y consistente del co                                                                                                                                                                                                                             |           |           | Menor         |             |
|              | e) | ¿Brinda orientación y consejería sobre la atención integral del paciente con VIH?                                                                                                                                                                                                                                                               |           |           | Menor         |             |
|              | f) | ¿Coordina con el servicio de inmunizaciones, la administración oportuna de las vacunas indicadas en los pacientes                                                                                                                                                                                                                               |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Monitorea la administración de la terapia preventiva para tuberculosis y la terapia preventiva con trimetoprima/sulfametoxazol en el paciente con VIH?                                                                                                                                                                                         |           |           | Mayor         |             |
|              | h) | ¿Verifica el cumplimiento del tratamiento para enfermedades oportunistas?                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           | Mayor         |             |
|              | i) | ¿Inscribe a los pacientes en el registro de seguimiento de pacientes establecido por la Dirección de Prevención y Control de VIH-SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual y Hepatitis?                                                                                                                                                          |           |           | Menor         |             |
|              | j) | ¿Identifica oportunamente y notifica signos y síntomas de RAM en pacientes con infección por VIH y comunicarlas al médico tratante "Flujograma de notificación de sospecha de reacción adversa a medicamento antirretroviral"?                                                                                                                  |           |           | Critico       |             |
|              | k) | ¿Monitorea la administración de medicamentos antirretrovirales "Tarjeta de administración de TAR y terapia preventiva en pacientes con VIH"?                                                                                                                                                                                                    |           |           | Mayor         |             |
|              | l) | ¿Coordina el proceso de atención del paciente adulto con infección por VIH (antes y durante la terapia antirretroviral) y su evaluación por todo el equipo multidisciplinario?                                                                                                                                                                  |           |           | Mayor         |             |
|              | m) | ¿Monitorea los casos de pacientes en abandono al TARGA y promover su retención con apoyo de los vinculadores?                                                                                                                                                                                                                                   |           |           | Mayor         |             |
|              | n) | ¿Realiza el reporte mensual de pacientes con VIH en TARGA, en coordinación con miembros del equipo multidiscipli                                                                                                                                                                                                                                |           |           | Menor         |             |
|              | ñ) | ¿Coordina oportunamente las referencias y contrarreferencias o derivaciones de los pacientes con infección por VIH con y sin TARGA "Formato de derivación de personas con VIH"?                                                                                                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
|              | o) | ¿Participa en la elaboración de la programación y el requerimiento de antirretrovirales y otros medicamentos e insumos, para la atención integral del paciente adulto con VIH?                                                                                                                                                                  |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SON RESPONSABILIDADES DEL OBSTETRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.1.3        | a) | ¿Orienta a la mujer con VIH en edad fértil y sus parejas sobre la prevención de embarazos no deseados, planificación familiar y uso de métodos anticonceptivos?                                                                                                                                                                                 |           |           | Menor         |             |
|              | b) | ¿Realiza la evaluación de obstetricia "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"?                                                                                                                                                                                            |           |           | Menor         |             |
|              | c) | ¿Brinda atención en planificación familiar a la mujer con VIH en edad fértil y su pareja según normatividad vigente, respetando sus derechos sexuales y reproductivos para la libre e informada elección de acuerdo a la opción reproductiva de las parejas usuarias?                                                                           |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | ¿Coordina con los Servicios de Salud Sexual y Reproductiva del establecimiento de salud y asegura la disponibilidad de métodos anticonceptivos para la atención de la mujer con VIH en edad fértil y sus parejas, en los servicios de atención integral del paciente adulto con VIH?                                                            |           |           | Menor         |             |
|              | e) | ¿Realiza actividades de prevención y detección oportuna del cáncer de cuello uterino y cáncer de mama en la mujer con VIH, de acuerdo a las normas y recomendaciones vigentes, y en coordinación con el médico tratante?                                                                                                                        |           |           | Critico       |             |
|              | f) | ¿Brinda orientación y consejería a la mujer con VIH sobre su sexualidad en el periodo del climaterio para mejorar su calidad de vida?                                                                                                                                                                                                           |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Brinda consejería en prevención y soporte, orientando a la mujer en edad fértil y gestante con VIH y sus parejas sobre el uso correcto y consistente del condón?                                                                                                                                                                               |           |           | Mayor         |             |
|              | h) | ¿Brinda educación sanitaria y orientación a la mujer con VIH y gestante con VIH, así como a sus parejas enfatizando en la prevención de infecciones de transmisión sexual, identificando signos y síntomas de ITS para que reciban tratamiento de acuerdo a las normas vigentes?                                                                |           |           | Mayor         |             |
|              | i) | ¿Orienta a la gestante sobre la culminación del parto de acuerdo a la Norma Técnica de Salud para la Prevención de la Transmisión Materno Infantil del VIH, sífilis y hepatitis B vigente?                                                                                                                                                      |           |           | Mayor         |             |
|              | j) | ¿Realiza el seguimiento y monitoreo clínico de la gestante con VIH en coordinación con el médico responsable de TARGA del establecimiento de salud?                                                                                                                                                                                             |           |           | Mayor         |             |
|              | k) | ¿Coordina con los servicios de Salud Sexual y Reproductiva del establecimiento de salud y con el Departamento de Gineco-obstetricia del establecimiento de salud, la implementación del protocolo para la culminación del parto, según lo dispuesto en la Norma Técnica de Salud para la prevención de la transmisión materno infantil del VIH, |           |           | Mayor         |             |
|              | l) | ¿Realiza el registro y notificación de la gestante con infección por VIH los formatos y registros oficiales, según lo dispuesto en la Norma Técnica de Salud para la prevención de la transmisión materno infantil del VIH, sífilis y hepatitis B vigente?                                                                                      |           |           | Mayor         |             |
|              | m) | ¿Participa en el seguimiento activo de la gestante con VIH en la comunidad, con la finalidad de disminuir los abandonos de TARGA para la prevención de la transmisión materno infantil del VIH?                                                                                                                                                 |           |           | Mayor         |             |
|              | n) | ¿Brinda orientación y consejería sobre la atención integral de salud sexual y reproductiva a la mujer con VIH de acuerdo a la normatividad vigente?                                                                                                                                                                                             |           |           | Menor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SON RESPONSABILIDADES DEL/LA LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
| 6.1.4        | a) | ¿Brinda consejería pos-test, manejando el impacto emocional del paciente con VIH recién diagnosticado?                                                                                                                                                                                                                                          |           |           | Menor         |             |
|              | b) | ¿Evalúa los aspectos psicológicos más importantes de los pacientes con VIH: cognitivos, afectivos, conductuales, sexuales, psicopatológicos, entre otros, y coordinar con el médico tratante respecto a sus intervenciones?                                                                                                                     |           |           | Mayor         |             |
|              | c) | ¿Identifica los factores de riesgo que afecten la adherencia, así como problemas de adicción o abuso de alcohol y otras sustancias en el adulto con infección por VIH, y coordinar las intervenciones con el médico tratante?                                                                                                                   |           |           | Mayor         |             |
|              | d) | ¿Identifica y entrevista al agente de soporte en caso de que sea necesario?                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |           | Menor         |             |
|              | e) | ¿Realiza la evaluación psicológica de acuerdo a la "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"? ¿Comunica al equipo multidisciplinario en los casos necesarios y archivar en el expediente TARGA?                                                                             |           |           | Menor         |             |
|              | f) | ¿Elabora planes de intervención, seguimiento y referencia para los casos necesarios?                                                                                                                                                                                                                                                            |           |           | Mayor         |             |
|              | g) | ¿Implementa la intervención psicológica con énfasis en el desarrollo de las siguientes conductas: conocimiento emocional de sí mismo, autoestima, independencia, relaciones interpersonales, responsabilidad y solución de problemas, tolerancia a la frustración, control del impulso y optimismo?                                             |           |           | Mayor         |             |
| <b>ITEMS</b> |    | <b>SON RESPONSABILIDADES DEL LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>CLASIF</b> | <b>NOTA</b> |
|              | a) | ¿Coordina el apoyo social en salud para el paciente con VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |           | Menor         |             |
|              | b) | ¿Orienta al paciente y/o coordinar con las instituciones responsables para el acceso del paciente al Seguro Integral de Salud (SIS) u otros sistemas de aseguramiento, según corresponda?                                                                                                                                                       |           |           | Menor         |             |

|       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    |         |      |
|-------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|------|
| 6.1.5 | c)   | ¿Realiza el estudio socioeconómico y tratamiento social del paciente con VIH, con respecto a su entorno familiar y social "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    | Menor   |      |
|       | d)   | ¿Realiza las entrevistas y visitas domiciliarias de seguimiento de acuerdo a la problemática del paciente y su familia?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    | Menor   |      |
|       | e)   | ¿Movilizar redes de soporte social para el paciente con VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    | Menor   |      |
|       | f)   | ¿Identifica y coordina con instituciones y/o servicios, el soporte social del paciente con VIH, tales como albergues, programas sociales, soporte alimentario, entre otros?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | Menor   |      |
|       | g)   | ¿Realizar el informe de visitas domiciliarias y referencia social, las que deben ser archivadas en el expediente TARGA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    | Menor   |      |
| ITEMS |      | SON RESPONSABILIDADES DEL PROFESIONAL DE LABORATORIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.1.7 | a)   | ¿Realiza y/o supervisa la realización de las pruebas de laboratorio relacionadas al diagnóstico y monitoreo del VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Mayor   |      |
|       | b)   | ¿Coordina con el equipo multidisciplinario la atención de las pruebas de laboratorio para el diagnóstico y monitoreo del VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |
|       | c)   | ¿Brinda asistencia técnica en el manejo de pruebas de laboratorio según su nivel de complejidad al equipo multidisciplinario?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |
|       | d)   | ¿Coordina la programación de pruebas de laboratorio para la atención de los pacientes adultos con VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | Menor   |      |
|       | e)   | ¿Cuenta con los registros actualizados relacionados a gestión de calidad en el laboratorio?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | Mayor   |      |
|       | f)   | ¿Emite el reporte mensual del total de pacientes y pruebas de diagnóstico y monitoreo realizadas en el laboratorio?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |    | Menor   |      |
|       | g)   | ¿Participa en la elaboración de programación de requerimiento de insumos, reactivos de laboratorio, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de laboratorio?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Menor   |      |
|       | h)   | ¿Brinda orientación de soporte sobre el manejo de muestras y pruebas de laboratorio a los pacientes?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Menor   |      |
|       | i)   | ¿Brinda información actualizada sobre el stock de insumos relacionados a laboratorio?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    | Menor   |      |
|       | j)   | ¿Cumple con las normas de bioseguridad para laboratorio según su complejidad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |      | ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PERSONA CON INFECCIÓN POR VIH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.4 | c)   | ¿El equipo multidisciplinario identifica a los pacientes con factores de riesgo para una mala adherencia, con la finalidad de realizar un trabajo preventivo a través de la consejería de soporte e intervención psicológica?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |
|       | f)   | ¿La intervención de los educadores de pares es permanente y contribuye a la retención del paciente al TARGA, aplicando las herramientas antes descritas?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    | Menor   |      |
| ITEMS |      | DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA NOTIFICACIÓN DE LAS REACCIONES ADVERSAS MEDICAMENTOSAS (RAM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.6 | a)   | Antes de iniciar el TARGA, ¿El médico tratante explica al paciente las posibles reacciones adversas a los medicamentos que tomará, con el fin de que pueda participar en el reconocimiento precoz de los mismos y su                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Menor   |      |
| ITEMS |      | COINFECCIÓN VIH – TUBERCULOSIS (TB)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.8 | i)   | De persistir la sospecha de TB a pesar de pruebas microbiológicas negativas y, en especial frente a pacientes muy comprometidos, ¿El médico tratante (infectólogo, neumólogo o médico con experiencia en co-infección de TB/VIH) decide el inicio del tratamiento anti TB?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Mayor   |      |
|       | k)   | ¿El manejo de la TB extrapulmonar es dirigido por el médico tratante de VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    | Mayor   |      |
|       | p)   | La modificación del esquema TARGA del esquema anti-TB, por interacción de los medicamentos, ¿Es dispuesto por el médico tratante del equipo multidisciplinario de VIH-SIDA, en coordinación con el médico tratante del equipo de tuberculosis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |
|       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    |         |      |
| 7º    |      | Atención farmacéutica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |         |      |
| ITEMS |      | SON RESPONSABILIDADES DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.1.6 | a)   | ¿Dispensa los productos farmacéuticos y, cuando corresponda, los dispositivos médicos indicados para la atención integral del paciente con infección por VIH, cumpliendo las buenas prácticas de dispensación?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |
|       | b)   | ¿Verifica y controla que la atención de las recetas de productos farmacéuticos prescritos se efectúe conforme a la normativa vigente?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    | Menor   |      |
|       | c)   | ¿Participa en la determinación de la cantidad de productos necesarios para lograr la atención eficiente y continua del adulto, en forma conjunta con el coordinador de la estrategia sanitaria de prevención y control de VIH/ITS/Hepatitis del establecimiento de salud?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|       | d)   | ¿Gestiona el almacenamiento de los productos y proponer planes de mejora para asegurar y garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas del Almacenamiento?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    | Mayor   |      |
|       | e)   | ¿Identifica oportunamente y notifica signos y síntomas de RAM e Incidente Adverso a Dispositivo Médico (IADM) en pacientes con infección por VIH, y las coordina con el médico tratante?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    | Critico |      |
|       | f)   | En caso de las RAM o IADM graves ¿Envía un informe de investigación en los plazos establecidos y en los formatos autorizados por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    | Mayor   |      |
|       | g)   | ¿Recopila y valida todas las notificaciones de RAM o IADM registradas en la base de datos, envía las notificaciones a la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS), DIRESA o GERESA correspondiente, en los plazos establecidos y en los formatos autorizados según "Flujograma de Notificación de Sospecha de Reacción Adversa a Medicamento Antirretroviral"?                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Mayor   |      |
|       | h)   | ¿Brinda seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes con infección por VIH, con el objetivo de optimizar la adherencia terapéutica y evaluación exhaustiva de las condiciones de uso?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    | Mayor   |      |
|       | i)   | ¿Cumple las buenas prácticas de almacenamiento, dispensación, seguimiento farmacoterapéutico y farmacovigilancia, la distribución y transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios utilizados en la atención de pacientes con VIH?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Mayor   |      |
|       | i.1) | ALMACENAMIENTO: ¿Los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios destinados a pacientes con VIH se almacenan en condiciones adecuadas de temperatura, humedad y luz según las especificaciones del fabricante? ¿Se realizan controles periódicos de las condiciones ambientales de almacenamiento (temperatura y humedad) en los almacenes y farmacias? ¿Existe un sistema de registro y control de inventario que permita la trazabilidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios? Cumplimiento de Buenas practicas de Almacenamiento. |    |    | Critico |      |
|       | i.2) | DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE: ¿Se garantiza que los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios sean transportados bajo condiciones controladas para mantener su integridad y calidad? ¿Se cuenta con protocolos para el manejo de incidentes durante el transporte que puedan comprometer la calidad de los productos? ¿Existen registros detallados de los procesos de distribución y transporte, incluyendo el seguimiento de la cadena de frío cuando sea necesario?                                                                                                       |    |    | Mayor   |      |

|       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |         |      |
|-------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|------|
|       | i.3) | DISPENSACIÓN: ¿Se verifica la prescripción médica antes de la dispensación de medicamentos a pacientes con VIH para asegurar su adecuación y seguridad? ¿Se proporciona información clara y comprensible a los pacientes sobre el uso de los medicamentos, incluyendo dosis, frecuencia y posibles efectos secundarios? ¿Se asegura que la dispensación de medicamentos esté realizada por personal capacitado y autorizado? Cumplimiento de Buenas prácticas de Dispensación. |    |    | Mayor   |      |
|       | i.4) | SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO: ¿Se lleva a cabo un seguimiento farmacoterapéutico continuo para los pacientes con VIH para evaluar la efectividad y seguridad del tratamiento? ¿Se registran y reportan las posibles interacciones medicamentosas y reacciones adversas durante el seguimiento de los pacientes? ¿Se implementan medidas para ajustar el tratamiento en caso de identificar problemas de adherencia o reacciones adversas?                                    |    |    | Critico |      |
|       | i.5) | FARMACOVIGILANCIA: ¿Existe un sistema de farmacovigilancia implementado para monitorear y reportar efectos adversos relacionados con el uso de medicamentos en pacientes con VIH? ¿El personal de salud está capacitado para identificar y reportar eventos adversos de manera oportuna? ¿Se realizan evaluaciones periódicas de los datos de farmacovigilancia para mejorar la seguridad y efectividad del tratamiento?                                                       |    |    | Mayor   |      |
|       | j)   | ¿Elabora, programa y presenta trimestralmente el requerimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de acuerdo a los formatos y periodos establecidos por el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES), en coordinación con la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de VIH/ITS/Hepatitis del nivel local o regional o la que haga sus veces, según corresponda?                                                      |    |    | Menor   |      |
|       | k)   | ¿Realiza el análisis, monitoreo y evaluación de la disponibilidad de los medicamentos antirretrovirales, considerando la necesidad según el número de casos, incluso de los establecimientos de salud de la red, de corresponder?                                                                                                                                                                                                                                              |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |      | NOTIFICACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS MEDICAMENTOSAS (RAM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.6 | b)   | ¿Las notificaciones se envían como informe al órgano competente en materia de farmacovigilancia y tecnovigilancia correspondiente a su ámbito asistencial, mediante el formato autorizado?                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    | Menor   |      |
|       | c)   | ¿La notificación de las reacciones adversas e incidentes adversos graves o inesperados son notificados dentro de las 24 horas de conocido el evento, y si es leve o moderado en un plazo no mayor de 72 horas?                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    | Mayor   |      |
|       | d)   | ¿El Comité de Farmacovigilancia del establecimiento de salud proporciona asesoría y orientación sobre la evaluación de causalidad y otros asuntos técnicos?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    | Menor   |      |
|       | e)   | ¿En caso de una reacción adversa grave, se alcanza el Informe de Investigación de Sospecha de Reacción Adversa Grave al Comité de Farmacovigilancia correspondiente?                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |      | NOTIFICACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS MEDICAMENTOSAS (RAM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.8 | v)   | En pacientes con VIH que toman como parte de su esquema de TAR algún inhibidor de proteasa (IP), ¿Se evita el uso concomitante con Rifampicina por las interacciones significativas que poseen, por lo que en estos escenarios se realiza la consulta al Comité de Expertos en atención integral de pacientes con VIH/SIDA, para determinar la conducta terapéutica?                                                                                                           |    |    | Mayor   |      |
| 1º    |      | INDICADOR DE RESULTADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |         |      |
| 7º    |      | Resultados percibidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |         |      |
| ITEMS |      | INMUNIZACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.3.8 | a)   | Teniendo en cuenta el esquema de inmunización, en caso de requerir alguna otra vacuna no señalada en el cuadro previo, ¿Se tiene en cuenta que en los pacientes cuyo recuento de linfocitos CD4 sea <200 células/ul, están contraindicadas las vacunas que contengan agentes virus vivos atenuados, tales como la vacuna contra la fiebre amarilla, la vacuna contra sarampión y la vacuna contra la varicela?                                                                 |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |      | SEGUIMIENTO Y MONITOREO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.3 | f)   | ¿Se solicitan cargas virales adicionales por indicación médica en pacientes con sospecha de fracaso virológico, a las 8 semanas de la primera carga viral detectable, así mismo se solicita una carga viral adicional a las 8 semanas de haber realizado un cambio en el esquema de TARGA sea cual fuese su causa?                                                                                                                                                             |    |    | Mayor   |      |
|       | g)   | Ante una situación de fracaso virológico al tratamiento, en aquellos pacientes que presenten valores de CV > 1000 copias/ml, ¿Se solicita la prueba de genotipificación para determinar la conducta terapéutica a seguir?                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    | Mayor   |      |
| ITEMS |      | SEGUNDA LÍNEA Y RESCATE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SI | NO | CLASIF  | NOTA |
| 6.5.2 | a)   | En pacientes con fracaso virológico a esquemas de primera línea, y en los que se sospeche resistencia viral, ¿Se solicita una prueba de genotipificación a través de la página web del Instituto Nacional de Salud?                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    | Mayor   |      |
|       | b)   | ¿El establecimiento de salud solicitante envía la muestra a un laboratorio para que según el resultado se determine el esquema de segunda línea a utilizar "Flujograma del procedimiento para solicitud de la prueba de genotipificación para VIH y cambio de esquema antirretroviral"?                                                                                                                                                                                        |    |    | Menor   |      |

## Anexo 4. Instrumento 2 Encuesta de calidad de atención a pacientes con VIH



### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON VIH



Estimado/a participante,

Agradecemos sinceramente su participación en esta encuesta, cuyo propósito es evaluar la calidad de atención brindada a pacientes adultos con VIH en el Hospital Regional de Cusco. Al responder, usted acepta colaborar de manera voluntaria y anónima, contribuyendo con información valiosa para mejorar nuestros servicios. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su experiencia y opinión sobre los siguientes aspectos.

| PREGUNTAS                                                                                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. ¿Cree usted que el trato que recibe del personal profesional es digno de un ser humano?         |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 2. ¿Cree usted que los profesionales son reservados con sus datos privados?                        |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 3. ¿Cree usted que el personal profesional le otorga información precisa?                          |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 4. ¿Cree usted que el trato por parte del personal profesional es igualitario?                     |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 5. ¿Cree usted que el personal profesional cumple con el horario de atención?                      |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 6. ¿Cree usted que los ambientes de atención son cómodos y limpios?                                |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 7. ¿Cree usted que los/las consejeros/as ayudan a la recuperación emocional?                       |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 8. ¿Cree usted que los psicólogos cumplen con su trabajo y lo ayudan con su condición?             |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 9. ¿Cree usted que el/la asistente social es importante a la hora de solucionar algunos problemas? |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |
| 10. ¿Cree usted que su calidad de vida mejora con el trato personalizado que le brindan?           |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muy de acuerdo                                                                                     | De acuerdo               | Neutral                  | En desacuerdo            | Muy en desacuerdo        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|---------------|-------------------|--|----------------|------------|---------|---------------|-------------------|
| <p><b>11. ¿Cree usted que el personal profesional se comunica constantemente y coordina con sus familiares?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>         |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>12. ¿Cree usted que el personal profesional tiene experiencia en atención al paciente?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>                        |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>13. ¿Cree usted que el personal profesional tiene valores éticos?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>                                             |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>14. ¿Cree usted que el personal profesional desarrolla sus actividades de manera planificada?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>                 |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>15. ¿Cree usted que el personal profesional inspira confianza?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>                                                |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>16. ¿Cree usted que el Químico Farmacéutico cuestiona acerca de su tratamiento y si ha tenido algún problema?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table> |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>17. ¿El Químico Farmacéutico le indicó alguna vez que su tratamiento estaba agotado?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>                          |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |
| <p><b>18. ¿El Químico Farmacéutico le ofrece información acerca de su tratamiento?</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Neutral</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> </table>                                  |            |         |               |                   |  | Muy de acuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |         |               |                   |  |                |            |         |               |                   |
| Muy de acuerdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |                |            |         |               |                   |

## Anexo 5. Instrumento 3 Acciones Correctivas y Preventivas



**ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS**



ACP N°

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|--------------------|----------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                             |                    |                |
| <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | <input type="checkbox"/> OBSERVACION        |                    |                |
| <b>AREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                             |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| <b>2 DESCRIPCION DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                             |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| <b>ARTICULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                             |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             | <b>FECHA</b>       |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                             |                    |                |
| <b>CRÍTICO</b> <input type="checkbox"/> <b>MAYOR</b> <input type="checkbox"/> <b>MENOR</b> <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                             |                    |                |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                             |                    |                |
| Metodología empleada para la identificación de las causas 5 PORQUÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                             |                    |                |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | MAQUINA      | MATERIALES                                  | METODO DE TRABAJO  | MEDIO AMBIENTE |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                | ¿Por qué...?       | ¿Por qué...?   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                | ¿Por qué...?       | ¿Por qué...?   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                | ¿Por qué...?       | ¿Por qué...?   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                | ¿Por qué...?       | ¿Por qué...?   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                | ¿Por qué...?       | ¿Por qué...?   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                             |                    |                |
| <b>6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                             |                    |                |
| TIPO DE ACCION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Descripción  | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION               | BENEFICIO ESPERADO |                |
| <b>ACCION CORRECTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                             |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| <b>ACCION PREVENTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                             |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| <b>7 IMPACTO ESPERADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                             |                    |                |
| <div style="display: flex;"> <div style="width: 20px;"> <input type="checkbox"/><br/><input type="checkbox"/><br/><input type="checkbox"/><br/><input type="checkbox"/><br/><input type="checkbox"/><br/><input type="checkbox"/><br/><input type="checkbox"/> </div> <div>                     Mejora en trato ético y digno<br/>                     Mejora en comunicación e información<br/>                     Mejora en ambiente y servicios<br/>                     Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario<br/>                     Mejora en calidad de vida percibida<br/>                     Mejora en competencia profesional<br/>                     Mejora en atención farmacéutica                 </div> </div> |              |                                             |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                             |                    |                |
| JEFE DE AREA<br>Nombre:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | FECHA: .....<br><br>INVESTIGADOR<br>Nombre: |                    |                |

## Anexo 6. Resolución de Autorización Hospital Regional de Cusco



"A lo de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Cusco, 30 de Enero del 2025

PROVEIDO N°032 - 2025-GR CUSCO/GERESA-HRC-DE-OCDI.

Visto, el Expediente N°22923 seguido por los Br.: **CHAVEZ MAROCHO MAYTE MILAGROS** y **HUAÑAC LLANO KORY KIMBERLY**, estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, solicitan: Autorización para aplicación de Instrumento de Investigación, para optar el Grado Académico Profesional de Químico Farmacéutico.

El presente Proyecto de Investigación: "RELACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA DE SALUD DE ATENCION INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCION POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD", conforme al informe emitido por el Jefe del Área de Investigación de la Oficina de Capacitación Docencia e Investigación, la petición formulada por las citadas se encuentra apto para realizar la correspondiente investigación, por las características de investigación es de estudio; observacional comparativo y descriptivas; se aplicara instrumento en recolección y encuesta a los pacientes en el área de CERITS y se evaluara el cumplimiento de la norma técnica en el Hospital Regional Cusco.

En tal sentido, esta dirección **AUTORIZA** la Aplicación de Instrumento de Investigación para lo cual se le brinde las facilidades correspondientes, exhortando a los investigadores que todo material de la aplicación del instrumento es a cuenta de las interesadas y no genere gastos al Hospital.

### RECOMENDACIÓN:

Presentación de la presente autorización, debidamente identificado con su DNI correspondiente.

Se adjunta Recibo N°83685.

Al finalizar la aplicación del Instrumento, la investigadora deberá entregar una copia original del Proyecto Final de Investigación, a la Oficina de Capacitación del Hospital Regional Cusco.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL CUSCO  
Med. Carlos Enrique Gamboa Valderrama  
Director Ejecutivo  
C.R.P. JMSUS RNE 21900

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO  
PERU NOA REGIONAL DE SAN ANTONIO CUSCO  
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO  
Maria Elena Salas Galindo  
Jefe de Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación

c.c Archivo  
RASS/11chs  
30/01/2025

Av. La Cultura S/N Cusco - Perú  
Teléfonos (084) 227661 / Emergencia (084) 223691  
[www.hrcusco.gob.pe](http://www.hrcusco.gob.pe) / [hrc@hospitalregionalcusco.gob.pe](mailto:hrc@hospitalregionalcusco.gob.pe)





Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos para la autorización de la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "RELACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD", presentado por las Bachilleres KORY KIMBERLY HUAÑAC LLANO y MAYTE MILAGROS CHÁVEZ MAROCHO para optar el título profesional de químico farmacéutico de la Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco;

Que, proyecto de investigación, entre otros, cuenta con la aprobación del Comité de Ética de Investigación con Nota N° 45-CE-GRACU-ESSALUD-2025 de fecha 27 de febrero 2025; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación en el Servicio de Especialidades Médicas I - Infectología - Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco de ESSALUD según Anexo 6 suscrito por la Dra. Yetmany March Choque Sota;

Que, por los considerandos expuestos, es procedente adoptar las acciones administrativas respectivas para autorizar la ejecución del proyecto de investigación aludido en Servicio de Especialidades Médicas I - Infectología - Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco de ESSALUD;

En uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y resolución de Presidencia Ejecutiva N°000071PE-ESSALUD-2025; y de las facultades conferidas en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°000071-PE-ESSALUD-2025;

#### SE RESUELVE

**PRIMERO.- AUTORIZAR** la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "RELACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD", presentado por las Bachilleres KORY KIMBERLY HUAÑAC LLANO y MAYTE MILAGROS CHÁVEZ MAROCHO para optar el título profesional de químico farmacéutico de la Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco a realizarse en el Servicio de Especialidades Médicas I- Infectología - Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco.

**SEGUNDO. - DISPONER** que las investigadoras principales Bns. Kory Kimberly Huañac Llano y Mayte Milagros Chávez Marocho, prosigan con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin.

**TERCERO. - DISPONER** que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

#### REGISTRESE Y COMUNIQUESE

*Firmado digitalmente por*  
**CARLOS BENITO MEZA VILCA**  
GERENTE DE RED ASISTENCIAL  
GERENCIA DE RED ASISTENCIAL CUSCO

CC.: HNAGV OCID, UE, CE, INVESTIGADOR PRINCIPAL, ARCHIVO  
Exp. 0167420250000578

CBMV/mapm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdredes.essalud.gob.pe/validadorDocumental> e ingresando la siguiente clave: DEGLFDH.

[www.gob.pe/essalud](http://www.gob.pe/essalud) | Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Cusco - Perú



## Anexo 8. Área de Atención del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco



CONSEJERÍA

## Anexo 9. Área de Atención del Hospital Regional Cusco



## Anexo 10. Validaciones por juicio de Expertos.

### I. Enrique Arana García – Médico Infectólogo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### DATOS GENERALES:

##### Investigadoras:

- Br. Mayte Milagros Chavez Marochi
- Br. Kory Kimberly Huañac Llano

**Título de la Tesis:** "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD"

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente por lo que se adjunta la matriz de consistencia y la operacionalización de las variables establecidas.

| Nº | Indicadores          | Definición                                                                                                          | Excelente<br>(5) | Muy<br>bueno<br>(4) | Bueno<br>(3) | Regular<br>(2) | Deficiente<br>(1) |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|--------------|----------------|-------------------|
| 1  | Claridad y precisión | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.                                          | ✓                |                     |              |                |                   |
| 2  | Coherencia           | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          | ✓                |                     |              |                |                   |
| 3  | Validez              | Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.                           |                  | ✓                   |              |                |                   |
| 4  | Organización         | La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, instrucciones.                                | ✓                |                     |              |                |                   |
| 5  | Confiabilidad        | El instrumento es confiable, ya que las preguntas son confiables y responderán a los objetivos planteado            | ✓                |                     |              |                |                   |
| 6  | Control de sesgo     | Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.                          | ✓                |                     |              |                |                   |
| 7  | Orden                | Las preguntas y respuestas han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.                 |                  | ✓                   |              |                |                   |
| 8  | Marco de referencia  | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. | ✓                |                     |              |                |                   |
| 9  | Extensión            | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   | ✓                |                     |              |                |                   |
| 10 | Inocuidad            | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.                                                             |                  | ✓                   |              |                |                   |



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado ☒
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ☐
- Observaciones:

III. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

Enrique Arango García

IV. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:

Medu. Toxicólogo

  
Sello y Firma del Experto  
DNI:

II. Q.F. Carlos Enrique Challco Apaza.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

**Investigadoras:**

- Br. Mayte Milagros Chavez Marocho
- Br. Kory Kimberly Huañac Llano

**Título de la Tesis:** "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD Y PLAN DE MEJORA, REALIZADO DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DE 2025"

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente por lo que se adjunta la matriz de consistencia y la operacionalización de las variables establecidas.

| Nº | Indicadores          | Definición                                                                                                          | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Deficiente |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|------------|
| 1  | Claridad y precisión | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.                                          |           | X         |       |         |            |
| 2  | Coherencia           | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          |           |           | X     |         |            |
| 3  | Validez              | Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.                           |           |           | X     |         |            |
| 4  | Organización         | La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.            |           |           | X     |         |            |
| 5  | Confiabilidad        | El instrumento es confiable, ya que las preguntas son confiables y responderán a los objetivos planteado            |           | X         |       |         |            |
| 6  | Control de sesgo     | Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.                          |           |           | X     |         |            |
| 7  | Orden                | Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.                  |           |           | X     |         |            |
| 8  | Marco de referencia  | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. |           |           | X     |         |            |
| 9  | Extensión            | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   |           | X         |       |         |            |
| 10 | Inocuidad            | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.                                                             |           |           | X     |         |            |



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado ☒
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ☐
- Observaciones:

Ninguna

II. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

Dr. Carlos Enrique Challo Apaza

III. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:

Químico Farmacéutico Clínico



Carlos Enrique Challo Apaza  
FARMACÉUTICO CLÍNICO  
COSP: 11582 RNE: 642

Sello y Firma del Experto

DNI: 23959247

### III. MBA. Q.F Carlos Alberto Caballero Huarcaya



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

**Investigadoras:**

- Br. Mayte Milagros Chavez Marochi
- Br. Kory Kimberly Huañac Llano

**Título de la Tesis:** "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO CON INFECCIÓN POR EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO Y HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – ESSALUD Y PLAN DE MEJORA, REALIZADO DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DE 2025"

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente por lo que se adjunta la matriz de consistencia y la operacionalización de las variables establecidas.

| N° | Indicadores          | Definición                                                                                                         | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Deficiente |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|------------|
| 1  | Claridad y precisión | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades                                          |           | X         |       |         |            |
| 2  | Coherencia           | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto                          | X         |           |       |         |            |
| 3  | Validez              | Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio                           |           | X         |       |         |            |
| 4  | Organización         | La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones            |           | X         |       |         |            |
| 5  | Confiabilidad        | El instrumento es confiable, ya que las preguntas son confiables y responderán a los objetivos planteados          |           |           | X     |         |            |
| 6  | Control de sesgo     | Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas                          |           |           | X     |         |            |
| 7  | Orden                | Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular                  | X         |           |       |         |            |
| 8  | Marco de referencia  | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información | X         |           |       |         |            |
| 9  | Extensión            | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema   |           | X         |       |         |            |
| 10 | Inocuidad            | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado                                                             | X         |           |       |         |            |



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado ☒
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ☐
- Observaciones:

El instrumento cumple con los criterios metodológicos necesarios de claridad, pertinencia y consistencia, por lo que se considera adecuado para su aplicación en la población de estudio.

II. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

CARLOS ALBERTO CABALLERO HUARCAYA

III. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:

QUÍMICO FARMACÉUTICO ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Sello y Firma del Experto  
DNI: 42749640

## Anexo 11. Acciones Correctivas y Preventivas Hospital Regional de Cusco

### I. Acción Correctiva HRC-001



#### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP N° HRC-001

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| NO CONFORMIDAD <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                               |                | OBSERVACIÓN <input type="checkbox"/>                                              |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| Cerits Hospital Regional de Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO +B17:AF52C42B17:AF49C42B17:AF49C42B17:AF49</b>                                                                                                                                                                                                                          |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| El trabajador social no realiza visitas domiciliarias de seguimiento a los pacientes, indica que la mayoría de pacientes no comparte su diagnóstico con su familiar y temen que con las visitas se enteren; así mismo no se vio en la historia clínica de TAR el informe de las visitas domiciliarias |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| 6.1.5.d) Realizar las entrevistas y vistas domiciliarias de seguimiento de acuerdo a la problemática del paciente y su familia                                                                                                                                                                        |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| 6.1.5.g) Realizar el informe de visitas domiciliarias y referencia social, las que deben ser archivadas en el expediente                                                                                                                                                                              |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| TAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |                | Br. Mayte Milagros Chavez Marocho                                                 |                                                                                                           |                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                | <b>FECHA</b>                                                                      |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b> <span style="float: right;">Comité Técnico</span>                                                                                                                                                                                             |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| CRÍTICO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                | MAYOR <input type="checkbox"/>                                                    |                                                                                                           | MENOR <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| Metodología empleada para la identificación de las causa 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                    |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>MANO DE OBRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>MAQUINA</b> | <b>MATERIALES</b>                                                                 | <b>METODO DE TRABAJO</b>                                                                                  | <b>MEDIOAMBIENTE</b>                                                                      |
| El trabajador social no realiza visitas domiciliarias de seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                 |                | No hay formatos estandarizados para los reportes de visitas sociales              | No hay un cronograma establecido para visitas sociales ni registro de pacientes que requieren visitas.    | Los pacientes temen que con la visita domiciliar su familia se entere del diagnóstico.    |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?   | ¿Por qué...?                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                              | ¿Por qué...?                                                                              |
| Porque no le alcanza el tiempo debido al incremento de pacientes diagnosticados.                                                                                                                                                                                                                      |                | Porque la institución no ha diseñado ni implementado un formato único de reporte. | Porque no existe un procedimiento operativo estandarizado para definir cuándo y a quién se visita.        | Porque existe alto estigma social hacia las personas con VIH                              |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?   | ¿Por qué...?                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                              | ¿Por qué...?                                                                              |
| Porque con más diagnósticos hay más entrevistas y gestiones administrativas.                                                                                                                                                                                                                          |                | Porque no se ha priorizado la estandarización documental en el área social        | Porque la gestión institucional no ha formalizado protocolos claros para visitas sociales en TAR.         | Porque la comunidad y familias no tienen suficiente educación e información sobre el VIH. |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?   | ¿Por qué...?                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                              | ¿Por qué...?                                                                              |
| Porque la carga laboral no se redistribuye ni se cuenta con personal de apoyo.                                                                                                                                                                                                                        |                | Ausencia de formatos estandarizados de reporte de visitas domiciliarias.          | Falta de un procedimiento y cronograma institucional para la programación y registro de visitas sociales. | Estigma y temor al rechazo social en el entorno familiar y comunitario.                   |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?   | ¿Por qué...?                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                              | ¿Por qué...?                                                                              |
| Sobrecarga laboral por falta de personal social en relación al número creciente de pacientes.                                                                                                                                                                                                         |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?   | ¿Por qué...?                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                              | ¿Por qué...?                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |
| <b>EI HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                             |                |                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                           |

| 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE ACCION                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                         | BENEFICIO ESPERADO                                                                                                            |
| ACCION CORRECTIVA                    | Redistribuir la carga laboral del área social, asignando apoyo temporal o derivando funciones administrativas a otro personal.                                                                                                                                                                                                                                                              | Jefe de área / Coordinador de TAR / Trabajador Social | Reducción de la sobrecarga laboral y cumplimiento de visitas domiciliarias.                                                   |
|                                      | Implementar un procedimiento estandarizado de visitas domiciliarias priorizando pacientes con casos complejos evaluados en la primera evaluación social (pacientes con pobreza extrema que vivan fuera de Cusco y pacientes con discapacidad de movimiento) y que estén de acuerdo. Implementar también programas de visitas con metas y un formato estandarizado para reportar las visitas | Jefe de área/ Trabajador Social                       | Organización del trabajo, cumplimiento normativo, facilidad de seguimiento de archivos                                        |
|                                      | Incluir en la historia clínica de TAR los informes de visitas domiciliarias de forma obligatoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Trabajador Social                                     | Facilidad de seguimiento de casos                                                                                             |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |
| ACCION PREVENTIVA                    | Solicitar la evaluación de recursos humanos para proyectar incremento de personal social según crecimiento de la población de pacientes con VIH.                                                                                                                                                                                                                                            | Dirección del hospital / Recursos Humanos             | Disminuir el riesgo de sobrecarga futura y garantizar continuidad de la atención.                                             |
|                                      | Capacitar al personal de salud en reducción del estigma y confidencialidad en la atención a pacientes con VIH. Sensibilizar a pacientes y familiares sobre la importancia de las visitas domiciliarias para su bienestar.                                                                                                                                                                   | CERITS / Trabajador Social                            | Disminución del temor de los pacientes a ser visitados, Favorecer la aceptación familiar y participación activa en el cuidado |
|                                      | Monitorear trimestralmente el cumplimiento del programa de visitas domiciliarias                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Jefe de área                                          | Asegurar mejora continua y sostenibilidad de las acciones implementadas                                                       |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                       |                                                                                                                               |

| 7 IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mejora en trato ético y digno<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en comunicación e información<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en ambiente y servicios<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en calidad de vida percibida<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en competencia profesional<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en atención farmacéutica | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <br/> <b>Enrique Arana García</b><br/>         MEDICO INFECTOLOGO<br/>         C.M.P. 9979 - R.N.E. 31687       </div> <div>         FECHA: _____<br/> <br/>         INVESTIGADOR<br/>         Nombre: <b>Mayte Milagros Chavez Marado</b> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div> <b>JEFE DE AREA</b><br/>         Nombre: _____       </div> </div> |


**GOBIERNO REGIONAL CUSCO**  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO  
 HOSPITAL REGIONAL CUSCO  
 .....  
**Lic. Enf. Lic. Macedo Rupa**  
 LIC. ENF. - ESPECIALISTA EN VIH/SIDA Y HEPATITIS  
 C.E.P. 5626 R.N.E. 25836

## II. Acciones Correctivas HRC-002



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS

ACP N° HRC-002



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                        |                                     |
| ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| Cerits Hospital Regional de Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| 2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| <p>En el área de CERITS no se cuenta con un químico farmacéutico específico, lo que genera incumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Dispensación, Farmacovigilancia y Seguimiento Farmacoterapéutico a los pacientes.</p> <p>Se evidenció que:</p> <p>Los antirretrovirales se almacenan sin termohigrómetro ni registros de temperatura y humedad.</p> <p>No se registran ni analizan las RAMs (Reacciones Adversas a Medicamentos).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| ARTÍCULO IMPLICADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| <p>6.1.b) El equipo multidisciplinario se encarga de la atención de pacientes con VIH y está conformado por un médico infectólogo o médico cirujano capacitado, un licenciado en enfermería, un licenciado en obstetricia, un químico-farmacéutico, un tecnólogo médico o biólogo, un licenciado en psicología, un licenciado en trabajo social y un nutricionista</p> <p>6.1.6.a. Dispensar los productos farmacéuticos y, cuando corresponda, los dispositivos médicos indicados para la atención integral del paciente con infección por VIH, cumpliendo las buenas prácticas de dispensación</p> <p>6.1.6.e) Identificar oportunamente y notifica signos y síntomas de RAM e Incidente Adverso a Dispositivo Médico (IADM) en pacientes con infección por VIH, y las coordina con el médico tratante</p> <p>6.1.6.f) En caso de las RAM o IADM graves, enviar un informe de investigación en los plazos establecidos y en los formatos autorizados por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)</p> <p>6.1.6.g) Recopilar y validar todas las notificaciones de RAM o IADM registradas en la base de datos, envía las notificaciones a la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS), DIRESA o GERESA correspondiente, en los plazos establecidos y en los formatos autorizados según "Flujograma de Notificación de Sospecha de Reacción Adversa a Medicamento Antirretroviral"</p> <p>6.1.6.h) Brindar seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes con infección por VIH, con el objetivo de optimizar la adherencia terapéutica y evaluación exhaustiva de las condiciones de uso</p> <p>6.1.6.i) Cumplir las buenas prácticas de almacenamiento, dispensación, seguimiento farmacoterapéutico y farmacovigilancia, la distribución y transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios utilizados en la atención de pacientes con VIH</p> <p>6.5.6.c) La notificación de las reacciones adversas e incidentes adversos graves o inesperados deben ser notificados dentro de las 24 horas de conocido el evento, y si es leve o moderado en un plazo no mayor de 72 horas</p> <p>6.5.6.d) El Comité de Farmacovigilancia del establecimiento de salud debe proporcionar asesoría y orientación sobre la evaluación de causalidad y otros asuntos técnicos</p> <p>6.5.6.e) En caso de una reacción adversa grave, se debe alcanzar el Informe de Investigación de Sospecha de Reacción Adversa Grave al Comité de Farmacovigilancia correspondiente</p> |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     | Br. Mayte Milagros Chavez Marocho   |                                                                                                                                                                    |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     | FECHA                               |                                                                                                                                                                    |                                     |
| 3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | MAYOR                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                     | MENOR                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>            |
| 5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| Metodología empleada para la identificación de las causas: 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MAQUINA                                                                             | MATERIALES                          | METODO DE TRABAJO                                                                                                                                                  | MEDIOAMBIENTE                       |
| No se cuenta con químico farmacéutico asignado exclusivamente a CERITS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No existen equipos (termohigrómetro) para control de condiciones de almacenamiento. |                                     | No se registran ni analizan las RAMs (Reacciones Adversas a Medicamentos). Ni se cumplen las buenas prácticas de dispensación, ni se hace seguimiento farmacéutico |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
| No se ha priorizado la designación de un profesional exclusivo en el área.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No se ha adquirido ni gestionado su compra.                                         |                                     | Falta de capacitación y sensibilización en farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico                                                                      |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
| Limitación de recursos humanos y presupuestales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                    |                                     |

|              |              |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ¿Por qué...? | ¿Por qué...? | ¿Por qué...? | ¿Por qué...? | ¿Por qué...? |
|              |              |              |              |              |

El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención

SI ☐

NO ☒

#### 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

| TIPO DE ACCION    | Descripción                                                                                                                                                                | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                                    | BENEFICIO ESPERADO                                                                                                              |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACCION CORRECTIVA | Asignar de manera inmediata un químico farmacéutico, puede ser estableciendo rotaciones de los practicantes por el área CERITS                                             | Dirección del hospital / Recursos Humanos / Jefatura de Farmacia | Cumplimiento normativo y mejora en la atención integral a los pacientes.                                                        |
|                   | Implementar un área de almacenamiento adecuado para los medicamentos, registrar diariamente condiciones de almacenamiento con un termohigrómetro.                          | Químico farmacéutico / CERITS.                                   | Conservación adecuada de antirretrovirales, garantizando eficacia terapéutica.                                                  |
|                   | Elaborar e implementar un procedimiento estandarizado y obligatorio para el registro y análisis de RAMs; seguimiento farmacoterapéutico y buenas prácticas de dispensación | Químico farmacéutico / CERITS.                                   | Identificación temprana de reacciones adversas y mejora en la seguridad del tratamiento, mejora en la adherencia al tratamiento |
|                   |                                                                                                                                                                            |                                                                  |                                                                                                                                 |
| ACCION PREVENTIVA | Solicitar la evaluación de recursos humanos para gestionar la creación de una plaza permanente de químico farmacéutico en CERITS.                                          | Dirección del hospital / Recursos Humanos                        | Sostenibilidad del servicio y reducción de riesgos por incumplimiento normativo.                                                |
|                   | Capacitar periódicamente al personal de CERITS en Buenas Prácticas de almacenamiento, farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico.                                  | Jefatura de Farmacia                                             | Fortalecer competencias profesionales y prevenir fallas futuras                                                                 |
|                   | Monitorear trimestralmente el cumplimiento de reportes y notificaciones de RAMs, seguimiento farmacoterapéutico                                                            | Químico farmacéutico / CERITS.                                   | Asegurar mejora continua y sostenibilidad de las acciones implementadas                                                         |
|                   |                                                                                                                                                                            |                                                                  |                                                                                                                                 |

#### 7 IMPACTO ESPERADO

- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒

Mejora en trato ético y digno  
Mejora en comunicación e información  
Mejora en ambiente y servicios  
Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario  
Mejora en calidad de vida percibida  
Mejora en competencia profesional  
Mejora en atención farmacéutica



Nombre:

Enrique Arana García  
MÉDICO INFECTOLOGO  
C.P.P. 31687 - R.N.E. 31687

FECHA:

INVESTIGADOR

Nombre: Mayte Milagros Chavez Macedo



GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO  
HOSPITAL REGIONAL CUSCO

Lic. Enf. Mayte Macedo Rupa  
LIC. ENF. - ESPECIALISTA EN ITS-VIH/SIDA Y HEPATITIS  
C.P.P. 56708 R.N.E. 75836

### III. Acciones Correctivas HRC-003



**ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS**



ACP Nº \_\_\_\_\_ HRC-003

| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>NO CONFORMIDAD</b> <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>OBSERVACIÓN</b> <input type="checkbox"/>                                           |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| Cerits Hospital Regional de Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <p>No hay psicólogo en Cerits, algunos pacientes no tienen la evaluación psicológica inicial tras su diagnóstico confirmatorio de VIH.</p> <p>Los psicólogos que hacen rotaciones por el área tienen que iniciar de cero, ya que no cuentan con un historial psicológico completo, desde consejería post-test, identificación de problemas psicológicos que afecten la adherencia al tratamiento; planes de intervención y seguimiento psicológico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <p>6.1.b) El equipo multidisciplinario se encarga de la atención de pacientes con VIH y está conformado por un médico infectólogo o médico cirujano capacitado, un licenciado en enfermería, un licenciado en obstetricia, un químico-farmacéutico, un tecnólogo médico o biólogo, un licenciado en psicología, un licenciado en trabajo social y un nutricionista.</p> <p>6.1.4.a) Brindar consejería post-test, manejando el impacto emocional del paciente con VIH recién diagnosticado.</p> <p>6.1.4.b) Evaluar los aspectos psicológicos más importantes de los pacientes con VIH: cognitivos, afectivos, conductuales, sexuales, psicopatológicos, entre otros, y coordinar con el médico tratante respecto a sus intervenciones.</p> <p>6.1.4.c) Identificar los factores de riesgo que afecten la adherencia, así como problemas de adicción o abuso de alcohol y otras sustancias en el adulto con infección por VIH, y coordinar las intervenciones con el médico tratante.</p> <p>6.1.4.d) Identificar y entrevistar al agente de soporte en caso de que sea necesario.</p> <p>6.1.4.e) Realizar la evaluación psicológica de acuerdo a la "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"? ¿Comunica al equipo multidisciplinario en los casos necesarios y archivar en el expediente TARGA?</p> <p>6.1.4.f) Elaborar planes de intervención, seguimiento y referencia para los casos necesarios.</p> <p>6.1.4.g) Implementar la intervención psicológica con énfasis en el desarrollo de las siguientes conductas: conocimiento emocional de sí mismo, autoestima, independencia, relaciones interpersonales, responsabilidad y solución de problemas, tolerancia a la frustración, control del impulso y optimismo.</p> |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Br. Mayte Milagros Chavez Marochio<br><br><div style="text-align: right;">FECHA</div> |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| Comité Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>CRÍTICO</b> <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>MAYOR</b> <input checked="" type="checkbox"/>                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>MENOR</b> <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| <b>Metodología empleada para la identificación de las causa 5 PORQUES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | MAQUINA                                                                               | MATERIALES                                                                          | METODO DE TRABAJO                                                                                                                                          | MEDIOAMBIENTE |
| No hay psicólogo asignado de forma exclusiva en CERITS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       | No se dispone de una base de datos clínica consolidada en CERITS.                   | Los psicólogos en rotación no cuentan con historial psicológico completo de cada paciente, que no reciben intervención psicológica inicial ni seguimiento. |               |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                               | ¿Por qué...?  |
| No se ha priorizado la contratación de un psicólogo para el servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                       | Los informes psicológicos no se integran adecuadamente a la historia clínica TARGA. | No existe un sistema estandarizado para registrar consejería post-test, evaluaciones y seguimientos psicológicos.                                          |               |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                               | ¿Por qué...?  |
| Limitaciones de recursos humanos y presupuestales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       | Deficiencia en la coordinación administrativa y tecnológica.                        | Escasa sensibilización sobre la importancia del soporte psicológico en adherencia al TAR.                                                                  |               |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                               | ¿Por qué...?  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?                                                                        | ¿Por qué...?                                                                                                                                               | ¿Por qué...?  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                            |               |

|              |              |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ¿Por qué...? | ¿Por qué...? | ¿Por qué...? | ¿Por qué...? | ¿Por qué...? |
|              |              |              |              |              |

El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención    SI ☒    NO ☐

---

**6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

| TIPO DE ACCION           | Descripción                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION             | BENEFICIO ESPERADO                                                                       |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCION CORRECTIVA</b> | Designar un interno psicólogo exclusivo para CERITS que garantice la atención psicológica integral a todos los pacientes con VIH.                                                              | Dirección del hospital / Recursos Humanos | Cumplimiento normativo y continuidad en la atención multidisciplinaria.                  |
|                          | Implementar un procedimiento estandarizado y obligatorio de historia psicológica que incluya consejería post-test, identificación de factores de riesgo, planes de intervención y seguimiento. | Servicio de Psicología                    | Mejor organización clínica y continuidad del proceso terapéutico.                        |
|                          | Incorporar los informes psicológicos en la historia clínica TARGA, con acceso para todo el equipo multidisciplinario.                                                                          | Psicólogo                                 | Coordinación efectiva entre profesionales                                                |
|                          |                                                                                                                                                                                                |                                           |                                                                                          |
| <b>ACCION PREVENTIVA</b> | Gestionar la creación de una plaza fija de psicólogo en CERITS para evitar rotaciones frecuentes.                                                                                              | Dirección del hospital / Recursos Humanos | Evitar la disrupción en la atención psicológica y garantizar estabilidad en el servicio. |
|                          | Capacitar periódicamente al personal en intervenciones psicológicas básicas y soporte emocional en VIH.                                                                                        | Servicio de Psicología                    | Fortalecimiento de competencias y mejor atención a los pacientes.                        |
|                          | Realizar seguimientos semestrales para verificar la consejería post-test, evaluaciones psicológicas iniciales y seguimiento de los pacientes.                                                  | CERITS                                    | Monitoreo continuo y mejora sostenible del servicio.                                     |
|                          |                                                                                                                                                                                                |                                           |                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                |                                           |                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                |                                           |                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                |                                           |                                                                                          |

---

**7 IMPACTO ESPERADO**

|   |
|---|
| X |
| X |
| X |
| X |
| X |
| X |
| X |

Mejora en trato ético y digno

Mejora en comunicación e información

Mejora en ambiente y servicios

Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario

Mejora en calidad de vida percibida

Mejora en competencia profesional

Mejora en atención farmacéutica

**Nombre:** Mayte Milagros Chavez Maracho

**FECHA:** 2018

**INVESTIGADOR:** Mayte Milagros Chavez Maracho



**Nombre:** Mayte Milagros Chavez Maracho

**GOBIERNO REGIONAL CUSCO**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO**  
**HOSPITAL REGIONAL CUSCO**

**Lic. Enfermera** Macedo Riqui  
**LIC. ENF. - ESPECIALIDAD EN ITS, VIH/SIDA Y HEPATITIS**  
**SEP: 58708 RNE: 25836**

#### IV. Acciones Correctivas HRC-004



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP Nº HRC-004

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/>                                                  | OBSERVACIÓN                                                                   |                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                             |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| Certs Hospital Regional de Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <p>La cantidad de pacientes con VIH atendidos en el hospital está en incremento. Esto genera dificultad para garantizar las primeras citas médicas mensuales durante los primeros 3 meses, tal como indica la norma</p> <p>No siempre se realizan sesiones familiares o intervenciones grupales que refuercen el acompañamiento integral del paciente, lo que puede afectar la adherencia al TARGA</p>                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <p>6.5.3 a) Luego del inicio del TAR y para fortalecer la adherencia al TARGA, El paciente es evaluado por el médico tratante mensualmente los primeros tres meses y luego cada tres meses hasta el segundo año, y cada seis meses a partir del tercer año, Esta frecuencia de controles puede variar según indicación clínica y adherencia del paciente al TARGA</p> <p>6.5.4 e) En otras medidas incluyen visitas domiciliarias, sesiones grupales, e intervenciones con familiares o en grupo</p> |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              | Br. Mayte Milagros Chavez Marochio                                                   |                                                                               | <b>FECHA</b>                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| Comité Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                             | MAYOR                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/>                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                             | MENOR                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/>                                                             |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| Metodología empleada para la identificación de las causa 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | MAQUINA                                                                                      | MATERIALES                                                                           | METODO DE TRABAJO                                                             | MEDIOAMBIENTE                                                                                   |
| No se cumplen las citas mensuales los primeros tres meses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No se optimizan las citas para todos los pacientes.                                          | No se realizan sesiones familiares y grupales.                                       | El personal no tiene claro cómo organizar la frecuencia de controles.         | La demanda de pacientes ha aumentado en la región.                                              |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                         | ¿Por qué...?                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                    |
| Porque el número de pacientes es elevado y cada vez se incrementa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No se cuenta con un sistema eficiente de programación de citas (digital o manual optimizado) | Porque no se asigna un presupuesto específico para actividades educativas.           | Porque no se aplican de forma uniforme las disposiciones de la Norma Técnica. | Porque se detectan más casos con campañas de diagnóstico.                                       |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                         | ¿Por qué...?                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                    |
| Porque no existe un plan de distribución de recursos humanos adecuado frente al incremento de casos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                              | Porque no se prioriza la educación y adherencia como parte esencial del tratamiento. | Deficiente capacitación y supervisión sobre la Norma Técnica de VIH.          | Porque el hospital es referencia regional y concentra la atención de otras provincias.          |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                         | ¿Por qué...?                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               | La demanda de pacientes ha aumentado en la región, concentrándose en pocos centros de atención. |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                         | ¿Por qué...?                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                         | ¿Por qué...?                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |
| <b>6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                              |                                                                                      |                                                                               |                                                                                                 |

| TIPO DE ACCION    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                                                | BENEFICIO ESPERADO                                                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACCION CORRECTIVA | Implementar sesiones educativas grupales pequeñas (con aforos reducidos) dentro de los horarios de consulta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Equipo multidisciplinario.                                                   | Mejora de la adherencia al tratamiento y fortalecimiento del soporte emocional.                          |
|                   | Se recomienda reorganizar el sistema de programación de citas para garantizar una distribución más eficiente de los controles médicos, considerando el incremento de pacientes. Se sugiere priorizar controles mensuales en pacientes recién diagnosticados o con baja adherencia, posteriormente cada tres meses hasta el segundo año; mientras que en pacientes estables se pueden espaciar los controles hasta cada seis meses. Esta reorganización permitirá optimizar los recursos disponibles, reducir la saturación en la programación de citas y mantener una atención oportuna y de calidad. | Jefe de Servicio CERITS y equipo multidisciplinario.                         | Disminución de la saturación de citas, mayor cumplimiento de controles y reducción de tiempos de espera. |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                              |                                                                                                          |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                              |                                                                                                          |
| ACCION PREVENTIVA | Elaborar un plan anual de distribución de recursos humanos y solicitar al nivel regional refuerzo de personal en picos de demanda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dirección del hospital / Recursos Humanos                                    | Mejor distribución del personal y capacidad para atender la creciente demanda.                           |
|                   | Realizar actividades educativas y capacitaciones periódicas sobre la Norma Técnica de VIH o guías para mejorar la atención integral a los pacientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dirección administrativa y área de capacitación.                             | Mejor conocimiento y aplicación uniforme de las normativas por el personal.                              |
|                   | Incorporar un sistema digital sencillo para la programación de citas y recordatorios con alertas de seguimiento (puede iniciarse con uso de planillas Excel), capacitando al personal para su correcta gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Equipo técnico y área de informática junto con el equipo multidisciplinario. | Optimización en la gestión de citas, mejor adherencia y reducción de ausencias.                          |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                              |                                                                                                          |

**7 IMPACTO ESPERADO**

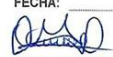
|                                     |
|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |

Mejora en trato ético y digno  
Mejora en comunicación e información  
Mejora en ambiente y servicios  
Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario  
Mejora en calidad de vida percibida  
Mejora en competencia profesional  
Mejora en atención farmacéutica



**JEFE DE AREA**  
Nombre: Enrique Antonio Garcia  
MEDICO INFECTOLOGO  
C.M.P. 59509 - R.N.E. 31687

FECHA: \_\_\_\_\_



**INVESTIGADOR**  
Nombre: Mayte Milagros Chavez Harocho

GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO  
HOSPITAL REGIONAL CUSCO

Lic. Enf. Leydi Lucero Rapa  
LIC. ENF. - ESPC DE VIH/SIDA Y HEPATITIS  
CEP: 59709 R.N.E. 25830

## V. Acciones Correctivas HRC-005



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP N° HRC-005

|                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                       |                   |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                          |              |                                                                                       |                   |                                |
| NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                    |              | OBSERVACIÓN <input type="checkbox"/>                                                  |                   |                                |
| ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO                                                                                                                                                          |              |                                                                                       |                   |                                |
| Cerits Hospital Regional de Cusco                                                                                                                                                     |              |                                                                                       |                   |                                |
| 2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                            |              |                                                                                       |                   |                                |
| El área no cuenta con tratamiento profiláctico requerido en el inicio de tratamiento, para infecciones estomacales o respiratorios (Sulfametoxazol mas Trimetoprima)                  |              |                                                                                       |                   |                                |
| ARTÍCULO IMPLICADO                                                                                                                                                                    |              |                                                                                       |                   |                                |
| 6.3.7 a) El objetivo principal es iniciar profilaxis con TMP/SMX es prevenir el desarrollo de la neumonía por <i>Pneumocystis jirovecii</i> , toxoplasmosis y diarrea por coccidias   |              |                                                                                       |                   |                                |
| 6.3.7.b) Se inicia terapia preventiva con TMP/SMX en todos los pacientes en estadio clínico 3 y 4 de la OMS o con recuentos de CD4 <200 células/μL                                    |              |                                                                                       |                   |                                |
| 6.3.7.c) La dosis para profilaxis con TMP/SMX es 01 tableta de 160/800 mg vía oral (VO), diaria                                                                                       |              |                                                                                       |                   |                                |
| 6.3.7.d) Si el paciente es alérgico a TMP/SMX se intenta la desensibilización en el tercer nivel de atención? Caso contrario ¿Se administra dapsona 100 mg VO cada 24 horas           |              |                                                                                       |                   |                                |
| 6.3.7.e) Se descontinúa la terapia preventiva con TMP/SMX cuando, luego de iniciado el TARGA, el recuento de linfocitos CD4 sea mayor de 200 células/μL en dos controles consecutivos |              |                                                                                       |                   |                                |
| NOMBRE (S) Y FIRMA<br>DETECTOR DEL HALLAZGO                                                                                                                                           |              | Br. Mayte Milagros Chavez Marocho                                                     |                   |                                |
|                                                                                                                                                                                       |              | FECHA                                                                                 |                   |                                |
| 3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES <span style="float: right;">Comité Técnico</span>                                                                                    |              |                                                                                       |                   |                                |
| CRÍTICO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                      |              | MAYOR <input checked="" type="checkbox"/>                                             |                   | MENOR <input type="checkbox"/> |
| 5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA                                                                                                                                                           |              |                                                                                       |                   |                                |
| Metodología empleada para la identificación de las causas: 5 PORQUES                                                                                                                  |              |                                                                                       |                   |                                |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                          | MAQUINA      | MATERIALES                                                                            | METODO DE TRABAJO | MEDIOAMBIENTE                  |
| no se entrega el tratamiento profiláctico                                                                                                                                             |              | Por qué no se cuenta con TMP/SMX en todos los inicios de TAR                          |                   |                                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?      | ¿Por qué...?                   |
| Porque el personal no asegura la prescripción inicial en todos los casos.                                                                                                             |              | Porque la planificación de compras no está alineada con el crecimiento de la demanda. |                   |                                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?      | ¿Por qué...?                   |
| Porque hay falta de seguimiento y supervisión clínica.                                                                                                                                |              |                                                                                       |                   |                                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?      | ¿Por qué...?                   |
|                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                       |                   |                                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?      | ¿Por qué...?                   |
|                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                       |                   |                                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                          | ¿Por qué...?      | ¿Por qué...?                   |
|                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                       |                   |                                |

El hallazgo involucra: Mala calidad de atención

SI ☒

NO ☐

6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

| TIPO DE ACCION    | Descripción                                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION           | BENEFICIO ESPERADO                                                                                                                   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACCION CORRECTIVA | Garantizar la entrega inmediata de TMP/SMX a todos los pacientes que inicien TAR, asegurando que ningún paciente inicie sin profilaxis.                                                                                    | Jefe de CERITS / jefe de farmacia.      | Reducción de infecciones oportunistas, mejora en la adherencia al TAR.                                                               |
|                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                      |
|                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                      |
|                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                      |
| ACCION CORRECTIVA | Establecer un sistema de control de stock proyectado según el crecimiento de la demanda, acompañado de capacitaciones periódicas al personal sobre la obligatoriedad y beneficios de la profilaxis preventiva con TMP/SMX. | Área de farmacia y unidad de logística. | Disponibilidad continua de medicamentos, reducción de desabastecimientos, mejora en la calidad de atención y seguridad del paciente. |
|                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                      |
|                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                      |
|                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                      |

7 IMPACTO ESPERADO

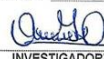
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒
- ☒

Mejora en trato ético y digno  
Mejora en comunicación e información  
Mejora en ambiente y servicios  
Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario  
Mejora en calidad de vida percibida  
Mejora en competencia profesional  
Mejora en atención farmacéutica

 Enrique Ayala García  
MÉDICO INFECTOLOGO  
C.M.P. 69505 - R.N.E. 31687

Nombre: \_\_\_\_\_  
DE AREA

FECHA: \_\_\_\_\_

  
INVESTIGADOR

Nombre: Mayte Milagros Chavez Harecho



GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO  
HOSPITAL REGIONAL CUSCO

Lic. Enq.   
LIC. ENF. - ESP. C. DTS, VIH/SIDA Y HEPATITIS  
CEP. 69708 R.N.E. 25938

## VI. Acciones Correctivas HESC-001



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS

ACP N°

HESC-001



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                           |                                     |
| <b>AREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <p>Los pacientes adultos con VIH no reciben atención en los servicios de obstetricia y planificación familiar, debido a que no se garantiza la disponibilidad oportuna de métodos anticonceptivos para mujeres y hombres, como preservativos y pastillas.</p> <p>Además, el obstetra responsable no realiza el descarte periódico de cáncer de cuello uterino ni de mama, ni lleva a cabo la búsqueda activa de casos de violencia contra la mujer</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <p>6.1.3. Coordina con los Servicios de Salud Sexual y Reproductiva del establecimiento de salud y asegura la disponibilidad de métodos anticonceptivos para la atención de la mujer con VIH en edad fértil y sus parejas, en los servicios de atención integral del paciente adulto con VIH</p> <p>6.3.4.a. El personal de salud promueve el uso adecuado y consistente del condón en adultos sexualmente activos a través de sesiones demostrativas</p> <p>6.3.5.b. Se entrega la cantidad de veinte (20) condones masculinos y diez (10) condones femeninos por mes a los pacientes adultos con VIH, previa consejería, según lo establecido en la Directiva Sanitaria para la distribución del condón masculino a usuarios en servicios de salud y en la Norma Técnica de Salud para el manejo de infecciones de transmisión sexual en el Perú vigentes</p> <p>6.3.9. De la prevención en la mujer con VIH: g. Ofrecer una evaluación periódica para la detección temprana y oportuna del cáncer de cuello uterino y cáncer de mama, de acuerdo a las normas y recomendaciones vigentes.</p> <p>6.3.9.i. Realizar una búsqueda activa para identificar casos de violencia contra la mujer (física, psicológica, social u otras), brindar orientación y referir a un centro de atención especializado, de ser necesario.</p> <p>6.3.9.j. Derivar oportunamente a las instancias legales pertinentes, los casos de situaciones sociales, económicas, laborales, conyugales que puedan comprometer la adherencia al TARGA.</p> |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | Br. Kory Kimberly Huafac Llano                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                       |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | 24-07-2025<br>FECHA                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                 | MAYOR                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          | MENOR                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| Metodología empleada para la identificación de las causas raíces: 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>MANO DE OBRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>MAQUINA</b>                                                                                                                                        | <b>MATERIALES</b>                                                                                                                                        | <b>METODO DE TRABAJO</b>                                                                                                                                                              | <b>MEDIOAMBIENTE</b>                |
| No todos los pacientes adultos en TAR reciben atención por obstetricia (mujeres) o planificación familiar (hombres).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | El sistema de EsSalud, no se ha configurado para generar flujos obligatorios que deriven a obstetricia o planificación familiar en pacientes con VIH. | Existe distribución irregular de métodos anticonceptivos como preservativos y pastillas, lo que impide su entrega mensual para pacientes adultos con VIH | No hay un procedimiento estandarizado que garantice que todos los pacientes adultos con VIH pasen por obstetricia y planificación familiar, para tamizajes ni detección de violencia. |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                                                                                                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                        |
| Porque no hay una derivación obligatoria a estos servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Porque EsSI no tiene reglas clínicas automatizadas para este tipo de derivación.                                                                      | Porque no hay planificación específica para pacientes con VIH.                                                                                           | Porque la atención por obstetricia y planificación familiar no está incluida como paso obligatorio en el flujo de atención VIH.                                                       |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                                                                                                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                        |
| Porque el personal no tiene claro que obstetricia y planificación familiar son parte de la atención integral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Porque no se ha solicitado la inclusión de estos flujos en el SSSS.                                                                                   | Porque los métodos se distribuyen de forma general, sin priorización por riesgo.                                                                         | Porque no hay una instancia que permita integrar las normativas de salud en los procesos de atención.                                                                                 |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                                                                                                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                        |
| Porque no se capacita al personal en enfoque de salud sexual y reproductiva para pacientes con VIH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       | Porque no se registra ni monitorea la entrega mensual como parte del tratamiento.                                                                        |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                                                                                                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                                                                                                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                                                                                                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |
| <b>EI HALLAZGO INVOLUCRA:</b> Mala calidad de atención SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                     |



## VII. Acciones Correctivas HESC-002



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS

ACP N°

HESC-002



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                             | OBSERVACIÓN                                                                                                        |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| <b>ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| Los pacientes con VIH no reciben evaluación psicológica tras el diagnóstico, lo que impide detectar factores emocionales o sociales que afectan la adherencia al tratamiento y limita el seguimiento integral desde el inicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| 6.1.4.a) Brindar consejería pos-test, manejando el impacto emocional del paciente con VIH recién diagnosticado<br>6.1.4.b) Evaluar los aspectos psicológicos más importantes de los pacientes con VIH: cognitivos, afectivos, conductuales, sexuales, psicopatológicos, entre otros, y coordinar con el médico tratante respecto a sus intervenciones<br>6.1.4.c) Identificar los factores de riesgo que afecten la adherencia, así como problemas de adicción o abuso de alcohol y otras sustancias en el adulto con infección por VIH, y coordinar las intervenciones con el médico tratante<br>6.1.4.d) Identificar y entrevistar al agente de soporte en caso de que sea necesario<br>6.1.4.e) Realizar la evaluación psicológica de acuerdo a la "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"? ¿Comunica al equipo multidisciplinario en los casos necesarios y archivar en el expediente TARGA<br>6.1.4.f) Elaborar planes de intervención, seguimiento y referencia para los casos necesarios<br>6.1.4.g) Implementar la intervención psicológica con énfasis en el desarrollo de las siguientes conductas: conocimiento emocional de sí mismo, autoestima, independencia, relaciones interpersonales, responsabilidad y solución de problemas, tolerancia a la frustración, control del impulso y optimismo |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 | Br. Kory Kimberly Huáñac Llano                                                                  |                                                                                                                    | FECHA                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    | 14-09-2025                          |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| Comité Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                        | MAYOR                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    | MENOR                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>            |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| Metodología empleada para la identificación de las causas raíces:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| <b>MANO DE OBRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>MAQUINA</b>                                                                                                                                  | <b>MATERIALES</b>                                                                               | <b>METODO DE TRABAJO</b>                                                                                           | <b>MEDIOAMBIENTE</b>                |
| Los pacientes adultos con VIH no pasan por el servicio de psicología tras el diagnóstico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | El sistema de EsSalud, no se ha configurado para generar flujos obligatorios que deriven a psicología tras el diagnóstico confirmatorio de VIH. | No se usan las herramientas de la norma técnica (ANEXO 3) u otras para evaluar a los pacientes. | No existe un procedimiento institucional que establezca la evaluación psicológica tras el post-diagnóstico de VIH. |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
| Porque el personal clínico no deriva sistemáticamente a psicología.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Porque EsSalud no tiene reglas clínicas automatizadas para activar esa derivación.                                                              | Porque el personal desconoce o no aplica la hoja de evaluación integral.                        | Porque la atención psicológica no está incluida como paso obligatorio en el flujo clínico.                         |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
| Porque no consideran la evaluación psicológica como parte del seguimiento integral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Porque no se ha solicitado incluir esa funcionalidad en el SGSS                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                       | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |
| El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                    |                                     |

| 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |                                                                              |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE ACCION                       | Descripción                                                                                                                                                                                  | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                                                                     | BENEFICIO ESPERADO                                                           |
| ACCION CORRECTIVA                    | Coordinar la derivación obligatoria de pacientes adultos con VIH al servicio de psicología tras el diagnóstico confirmatorio.                                                                | Estrategia Sanitaria VIH/ITS + Psicología                                                         | Atención integral, detección temprana de factores que afectan la adherencia. |
|                                      | Aplicar la "Hoja de evaluación integral psicológica" (Anexo 3) u otro instrumento de evaluación antes del inicio de TARGA.                                                                   | Servicio de Psicología + Comité de CalidadComité de Calidad                                       | Registro de historia clínica, activación de intervenciones.                  |
|                                      | Adaptar y distribuir la "Hoja de evaluación integral psicológica" en todos los consultorios TARGA.                                                                                           | Comité de Calidad + Psicología                                                                    | Registro adecuado en historia clínica y archivo TARGA.                       |
|                                      |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |                                                                              |
|                                      |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |                                                                              |
| ACCION PREVENTIVA                    | Implementar a los procesos procedimientos de atención integral con enfoque en salud mental y VIH, por ende la atención en el servicio de psicología para todos los pacientes adultos con VIH | Dirección del Hospital + Gerencia de Gestión de Servicios de Salud + Estrategia Sanitaria VIH/ITS | Atención integral, detección temprana de factores que afectan la adherencia. |
|                                      | Capacitar al personal clínico en el enfoque biopsicosocial y la importancia de la salud mental en VIH.                                                                                       | Oficina de Capacitación + Estrategia Sanitaria VIH/ITS                                            | Mejora en competencias clínicas, fortalecimiento de la adherencia.           |
|                                      |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |                                                                              |
|                                      |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |                                                                              |
|                                      |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |                                                                              |

| 7 IMPACTO ESPERADO                  |                                                      |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en trato ético y digno                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en comunicación e información                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en ambiente y servicios                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en calidad de vida percibida                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en competencia profesional                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mejora en atención farmacéutica                      |



JEFE DE AREA

Nombre: \_\_\_\_\_

FECHA: 03-09-2025



INVESTIGADOR

Nombre: Kory Huémac Mono

## VIII. Acciones Correctivas HESC-003



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS

ACP N°

HESC-003



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                          | OBSERVACIÓN                                                                                                                                        |                                                                                                                                       |
| ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| No se identifican ni registran adecuadamente los casos de exposición sexual de alto riesgo, lo que impide ofrecer pruebas diagnósticas, profilaxis postexposición ni seguimiento clínico. La PPE no incluye antiretrovirales. Además, en profilaxis para tuberculosis, no se cumple con la indicación de piridoxina durante la terapia con isoniazida.                                                                                                |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| ARTÍCULO IMPLICADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6.6. PERSONAS CON EXPOSICIÓN NO OCUPACIONAL AL VIH. En estos casos se deben ofrecer pruebas diagnósticas para establecer condiciones pre-existentes en la persona con exposición no ocupacional, como por ejemplo sífilis, hepatitis B, hepatitis C, VIH y embarazo.                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6.6.e) Se debe ofrecer anticoncepción de emergencia y tratamiento profiláctico contra las ITS, en mayores de 17 años administrar: Ceftriaxona 250 mg IM dosis única + Azitromicina 500mg, 2 tabletas VO dosis única + Penicilina benzatínica 2.4 millones de UI IM en dosis única.                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6.6.f) Se debe ofrecer la vacuna contra el virus de la hepatitis B de manera profiláctica, vía intramuscular, a toda persona que no haya sido nada o que no conozca su estado de vacunación. Esta vacuna se ofrecerá al momento de la exposición, al mes y al tercer mes de la primera dosis de vacuna. En casos de pacientes que refieran tener las tres dosis de la vacuna contra el virus de la hepatitis B no es necesaria una dosis de refuerzo. |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6.6.g) Se debe ofrecer Profilaxis Post-Exposición (PPE) para VIH lo antes posible y dentro de las 72 horas post exposición, utilizando los siguientes esquemas de antiretrovirales.                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6.6.h) Para el seguimiento de las personas expuestas, se deben realizar pruebas de tamizaje para VIH y sífilis a las 6 semanas, a los 3 meses y a los 6 meses post exposición y tamizaje para Hepatitis B (antígeno de superficie para virus de la hepatitis B) y anticuerpos contra hepatitis C a los 3 y 6 meses post-exposición.                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6.6.i) En casos de exposición no ocupacional al VIH sin reporte de violencia sexual, la atención debe brindarse de la misma forma que la exposición con violencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | Br. Kory Kimberly Huafac Llano                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | 27-08-2025                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | FECHA                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                     | MAYOR                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              | MENOR                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                   |
| 5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| Metodología empleada para la identificación de las 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | MAQUINA      | MATERIALES                                                                                                                                                   | METODO DE TRABAJO                                                                                                                                  | MEDIOAMBIENTE                                                                                                                         |
| El personal de salud no identifica ni registra adecuadamente los casos de exposición sexual de alto riesgo, lo que impide activar protocolos de atención inmediata y profilaxis post-exposición.                                                                                                                                                                                                                                                      |              | No se garantiza la disponibilidad ni el uso de antiretrovirales para profilaxis post-exposición, ni piridoxina durante la terapia preventiva con isoniazida. | No existe un procedimiento estandarizado para atención inmediata, pruebas diagnósticas y seguimiento en casos de exposición sexual de alto riesgo. | El estigma, la falta de sensibilización dificultan que las personas accedan a atención oportuna tras una exposición sexual de riesgo. |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                                                                                                                          |
| Porque no reconocen el sexo sin condón o con trabajadores/les sexuales como criterios clínicos de riesgo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              | Porque no hay stock asegurado para estos casos.                                                                                                              | Porque no se reconoce la exposición sexual de alto riesgo como urgencia clínica.                                                                   | Porque las personas temen ser juzgadas o discriminadas por el personal de salud.                                                      |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                                                                                                                          |
| Porque no han sido capacitados en la norma técnica ni en protocolos de atención inmediata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              | Porque no hay coordinación del servicio de farmacia para los tratamientos profilácticos.                                                                     |                                                                                                                                                    | Porque los servicios no visibilizan ni normalizan la atención post-exposición.                                                        |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ¿Por qué...? | ¿Por qué...?                                                                                                                                                 | ¿Por qué...?                                                                                                                                       | ¿Por qué...?                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| SI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                     | NO                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                |                                                                                                                                       |

| 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |                                                                                                                                                                        |                                                                  |                                                                                     |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE ACCION                       | Descripción                                                                                                                                                            | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                                    | BENEFICIO ESPERADO                                                                  |
| ACCION CORRECTIVA                    | Capacitar al personal de salud en la identificación clínica de exposición sexual de alto riesgo y activación de protocolos de atención inmediata.                      | Oficina de Capacitación + Estrategia Sanitaria VIH/ITS           | Mejora en el registro, activación de profilaxis post-exposición                     |
|                                      | Establecer coordinación mensual entre farmacia y servicios clínicos para asegurar disponibilidad de antirretrovirales y piridoxina para profilaxis.                    | Farmacia Central + Estrategia Sanitaria VIH/ITS                  | Garantía de insumos para atención post-exposición y prevención de efectos adversos. |
|                                      | Crear espacios seguros y confidenciales para que los pacientes puedan reportar exposición sexual de riesgo sin temor a juicio o discriminación.                        | Dirección Hospitalaria + Psicología + Trabajo Social             | Activación oportuna de atención integral                                            |
|                                      |                                                                                                                                                                        |                                                                  |                                                                                     |
|                                      |                                                                                                                                                                        |                                                                  |                                                                                     |
| ACCION PREVENTIVA                    | Diseñar e implementar un procedimiento estandarizado para atención inmediata, pruebas diagnósticas y seguimiento clínico en casos de exposición sexual de alto riesgo. | Comité de Calidad + Estrategia Sanitaria VIH/ITS                 | Atención integral, trazabilidad clínica y reducción de omisiones.                   |
|                                      | Incorporar criterios clínicos de riesgo sexual en la historia clínica digital y activar alertas automáticas para derivación a PPE.                                     | Oficina de Sistemas Asistenciales + Estrategia Sanitaria VIH/ITS | Automatización del flujo clínico, mejora en tiempos de respuesta.                   |
|                                      | Realizar campañas internas de sensibilización para reducir el estigma hacia personas con exposición sexual de alto riesgo.                                             | Oficina de Relaciones Institucionales + Psicología               | Mejora en el acceso y demanda informada de atención PPE                             |
|                                      |                                                                                                                                                                        |                                                                  |                                                                                     |
|                                      |                                                                                                                                                                        |                                                                  |                                                                                     |

| 7 IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mejora en trato ético y digno<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en comunicación e información<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en ambiente y servicios<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en calidad de vida percibida<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en competencia profesional<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en atención farmacéutica | <p>FECHA: 03-09-2025</p> <p>INVESTIGADOR</p> <p>Nombre: Kory Huancé Hino</p> |

## IX. Acciones Correctivas HESC-004



## ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP N°

HESC-004

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                     | OBSERVACIÓN                                                                                                         |                                     |
| <b>AREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| No se utiliza directamente el Sistema de Información de Laboratorio (NetLab) del Instituto Nacional de Salud para solicitar pruebas de genotipificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| 6.1.1) Cuando se considere el uso de Abacavir, Se recomienda al paciente contar previamente con un resultado de la prueba de HLA b5701 negativo, la cual se solicita al Instituto Nacional de Salud (INS) A pesar de un resultado negativo, se informa al paciente la posible aparición de una reacción de hipersensibilidad al Abacavir, que en promedio aparece a los nueve días de la exposición al medicamento y se indica al paciente la necesidad de acudir rápidamente al establecimiento de salud para su suspensión. |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     | Br. Kory Kimberly Huahac Llano                                                          |                                                                                                                     | 04-08-2025                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     | FECHA                               |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| Comité Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                | MAYOR                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     | MENOR                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>            |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| Metodología empleada para la identificación de las causas raíces:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                     |                                                                                         | 5 PORQUES                                                                                                           |                                     |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | MAQUINA                                                                                                                             | MATERIALES                                                                              | METODO DE TRABAJO                                                                                                   | MEDIOAMBIENTE                       |
| Falta de capacitación práctica en el uso de NetLab y desconocimiento del procedimiento de solicitud de genotipificación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NetLab no está habilitado para el acceso directo de médicos tratantes en el EsSalud Cusco, y existen barreras técnicas para su uso. | No existen protocolos escritos ni guías visibles para la solicitud de genotipificación. | La coordinación entre INS, EsSalud Cusco y personal tratante no garantiza la aplicación uniforme del procedimiento. |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                        | ¿Por qué...?                        |
| Porque el personal asistencial no usa NetLab directamente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porque no tienen acceso habilitado (usuarios, claves)                                                                               | Porque no se ha incluido los documentos de la normativa en el EsSalud Cusco             | Porque no se ha asignado en los planes operativos ni en la estrategia sanitaria.                                    |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                        | ¿Por qué...?                        |
| Porque no ha sido capacitado en el uso práctico del sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hay dificultades en el acceso a NetLab (usuarios, claves y soporte)                                                                 |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                        | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                        | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Por qué...?                                                                                                                        | ¿Por qué...?                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                        | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |
| El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                     |                                     |

| 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE ACCION                       | Descripción                                                                                                                                                      | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                                             | BENEFICIO ESPERADO                                                                |
| ACCION CORRECTIVA                    | Capacitar al personal asistencial (médicos tratantes, infectólogos, laboratorio) en el uso práctico de NetLab y el flujoograma de solicitud de genotipificación. | Oficina de Capacitación + Estrategia Sanitaria VIH/ITS + Dirección Médica | Mejora en competencia técnica, reducción de errores y solicitudes oportunas.      |
|                                      | Habilitar usuarios clínicos en NetLab con acceso seguro, soporte técnico y recuperación de claves.                                                               | Área de Sistemas + Coordinación VIH/ITS                                   | Flujo directo de solicitudes, reducción de demoras y dependencia del laboratorio. |
|                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |
|                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |
|                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |
| ACCION PREVENTIVA                    | Establecer protocolos escritos y guías rápidas visibles en consultorios y laboratorios.                                                                          | Estrategia Sanitaria VIH/ITS + Oficina de Calidad                         | Reducción de omisiones, mayor adherencia al procedimiento                         |
|                                      | Designar un responsable institucional para el seguimiento de solicitudes y articulación con INS.                                                                 | Dirección Médica + Estrategia VIH/ITS                                     | Coordinación efectiva, cumplimiento de estándares nacionales.                     |
|                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |
|                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |
|                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                           |                                                                                   |

| 7 IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mejora en trato ético y digno<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en comunicación e información<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en ambiente y servicios<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en calidad de vida percibida<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en competencia profesional<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en atención farmacéutica | <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;"> <br/> <b>JEFE DE ÁREA</b><br/>           Nombre:         </div> <div style="text-align: center;">           FECHA: 05-09-2025<br/> <br/> <b>INVESTIGADOR</b><br/>           Nombre: Kory Huanc Hono         </div> </div> |

X. Acciones Correctivas HESC-005



ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP N°

HESC-005

|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                        | OBSERVACIÓN                                                                                                  |                                     |
| ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| Un paciente adulto VIH positivo acudió al área de servicio social solicitando apoyo para acelerar su prueba de diagnóstico por imágenes.                                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| Se le informó que el trabajador social solo atiende a pacientes con código oncológico, no a pacientes con código blanco (VIH). Esto vulnera la función de coordinación y ejecución de apoyo social                                                          |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.a) Coordinar el apoyo social en salud para el paciente con VIH.                                                                                                                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.b) Orientar al paciente y/o coordinar con las instituciones responsables para el acceso del paciente al Seguro Integral de Salud (SIS) u otros sistemas de aseguramiento, según corresponda.                                                          |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.c) Realizar el estudio socioeconómico y tratamiento social del paciente con VIH, con respecto a su entorno familiar y social (Anexo 3 "Hoja de evaluación integral para ingreso al tratamiento antirretroviral de adultos con infección por el VIH"). |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.d) Realizar las entrevistas y visitas domiciliarias de seguimiento de acuerdo a la problemática del paciente y su familia.                                                                                                                            |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.e) Movilizar redes de soporte social para el paciente con VIH.                                                                                                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.f) Identificar y coordinar con instituciones y/o servicios, el soporte social del paciente con VIH, tales como albergues, programas sociales, soporte alimentario, entre otros                                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| 6.1.5.g) Realizar el informe de visitas domiciliarias y referencia social, las que deben ser archivadas en el expediente TAR.                                                                                                                               |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      | Br. Kory Kimberly Huañac Llano                                                                                             |                                                                                                              | 25.06.2025                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              | FECHA                               |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| Comité Técnico                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| CRÍTICO                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                   | MAYOR                                                                                                        | <input type="checkbox"/>            |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            | Menor                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| Metodología empleada para la identificación de las causas raíces:                                                                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                                                                            | 5 PORQUÉS                                                                                                    |                                     |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                | MAQUINA                                                                                              | MATERIALES                                                                                                                 | METODO DE TRABAJO                                                                                            | MEDIOAMBIENTE                       |
| El personal de Servicio Social no atiende a pacientes con VIH, limitando el acceso a apoyo institucional.                                                                                                                                                   | No existe un sistema digital que registre ni active flujos de atención social para pacientes con VIH | No se utilizan formatos oficiales ni instrumentos para realizar estudios sociales, seguimiento o soporte en pacientes VIH. | No existe un procedimiento estandarizado que garantice la intervención del Servicio Social en pacientes VIH. |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                | ¿Por qué...?                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                               | ¿Por qué...?                                                                                                 | ¿Por qué...?                        |
| Porque desconoce que la Norma Técnica de Atención Integral para VIH exige intervención social.                                                                                                                                                              | Porque EsSI no tiene reglas clínicas automatizadas para este tipo de derivación.                     | Porque no se cuenta con formatos adaptados para pacientes con código blanco.                                               | Porque no existe un flujoograma de referencia obligatoria al Servicio Social.                                |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                | ¿Por qué...?                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                               | ¿Por qué...?                                                                                                 | ¿Por qué...?                        |
| Porque no ha recibido capacitación específica sobre la atención integral en VIH                                                                                                                                                                             | Porque no se ha solicitado la inclusión de estos flujos en el SGSS.                                  | Porque no se ha implementado el Anexo 3 de la Norma Técnica en Servicio Social.                                            |                                                                                                              |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                | ¿Por qué...?                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                               | ¿Por qué...?                                                                                                 | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                | ¿Por qué...?                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                               | ¿Por qué...?                                                                                                 | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                | ¿Por qué...?                                                                                         | ¿Por qué...?                                                                                                               | ¿Por qué...?                                                                                                 | ¿Por qué...?                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                              |                                     |
| SI                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                   | NO                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> |

| 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE ACCION                       | Descripción                                                                                                                                                                        | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                          | BENEFICIO ESPERADO                                                             |
| ACCION CORRECTIVA                    | Implementar el uso del Anexo 3 de la Norma Técnica (hoja de evaluación integral) para pacientes VIH en Servicio Social.                                                            | Estrategia Sanitaria VIH/ITS + Servicio Social         | Documentación formal para intervenciones sociales, alineamiento con normativa. |
|                                      | Servicio Social debe realizar el estudio social a pacientes adultos con VIH en ingreso a TARGA, para poder apoyar a pacientes que lo requieran.                                    | Estrategia Sanitaria VIH/ITS + Servicio Social         | Mejora en la atención multidisciplinaria.                                      |
|                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |
|                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |
|                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |
| ACCION PREVENTIVA                    | Implementar a los procesos procedimientos de atención integral con enfoque biopsicosocial en VIH, por ende la atención en servicio social para todos los pacientes adultos con VIH | Estrategia Sanitaria VIH/ITS + Servicio Social         | Trabajo articulado e integral.                                                 |
|                                      | Capacitar sobre apoyo social en el programa de adherencia al TAR a pacientes adultos con VIH.                                                                                      | Oficina de Capacitación + Estrategia Sanitaria VIH/ITS | Mejora en la atención multidisciplinaria.                                      |
|                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |
|                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |
|                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                |

| 7 IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mejora en trato ético y digno<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en comunicación e información<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en ambiente y servicios<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en calidad de vida percibida<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en competencia profesional<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en atención farmacéutica | <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;"> <br/> <b>JEFE DE AREA</b><br/>           Nombre:         </div> <div style="text-align: center;">           FECHA: 03-09-2025<br/> <br/> <b>INVESTIGADOR</b><br/>           Nombre: Rony Huamán Neno         </div> </div> |

## XI. Acciones Correctivas HESC-006



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP N°

HESC-006

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OBSERVACIÓN <input type="checkbox"/>                                     |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| 2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| <p>Se evidenció que no se investigan ni notifican las reacciones adversas a medicamentos (RAM) en pacientes con VIH, ni se realiza seguimiento farmacoterapéutico sistemático. Asimismo, el personal responsable no participa en la planificación de medicamentos e insumos, lo que limita la capacidad de anticipación y respuesta clínica. Esta omisión se agravó por el incremento sostenido de pacientes, generando escasez de medicamentos y reactivos, y obligando a realizar ajustes terapéuticos basados exclusivamente en la disponibilidad de stock en farmacia. Además, se observó priorización de pruebas diagnósticas para algunos pacientes, afectando la equidad en la atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| ARTÍCULO IMPLICADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| <p>6.1.b) El equipo multidisciplinario se encarga de la atención de pacientes con VIH y está conformado por un médico infectólogo o médico cirujano capacitado, un licenciado en enfermería, un licenciado en obstetricia, un químico-farmacéutico, un tecnólogo médico o biólogo, un licenciado en psicología, un licenciado en trabajo social y un nutricionista</p> <p>6.1.6.c) Participar en la determinación de la cantidad de productos necesarios para lograr la atención eficiente y continua del adulto, en forma conjunta con el coordinador de la estrategia sanitaria de prevención y control de VIH/ITS/Hepatitis del establecimiento de salud.</p> <p>6.1.6.e) Identificar oportunamente y notificar signos y síntomas de RAM e Incidente Adverso a Dispositivo Médico (IADM) en pacientes con infección por VIH, y las coordina con el médico tratante</p> <p>6.1.6.f) En caso de las RAM o IADM graves, enviar un informe de investigación en los plazos establecidos y en los formatos autorizados por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)</p> <p>6.1.6.g) Recopilar y validar todas las notificaciones de RAM o IADM registradas en la base de datos, enviar las notificaciones a la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS), DIRESA o GERESA correspondiente, en los plazos establecidos y en los formatos autorizados según "Flujograma de Notificación de Sospecha de Reacción Adversa a Medicamento Antirretroviral"</p> <p>6.1.6.h) Brindar seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes con infección por VIH, con el objetivo de optimizar la adherencia terapéutica y evaluación exhaustiva de las condiciones de uso</p> <p>seguimiento farmacoterapéutico continuo para los pacientes con VIH, con el objetivo de evaluar la efectividad, seguridad y adherencia al trato. Durante este seguimiento, se deben registrar y reportar todas las interacciones medicamentosas y reacciones adversas identificadas, así como aplicar medidas correctivas para ajustar el tratamiento en caso de detectar problemas de adherencia o eventos adversos. Existe un sistema de farmacovigilancia activo y funcional, orientado a monitorear y reportar oportunamente los efectos adversos relacionados con el uso de medicamentos en pacientes con VIH. El personal de salud debe estar debidamente capacitado para identificar, documentar y comunicar estos eventos, y se deben realizar evaluaciones periódicas de los datos recopilados con el fin de mejorar la seguridad y efectividad de los tratamientos administrados.</p> <p>6.5.6.b) Todos los profesionales de la salud integrantes del equipo multidisciplinario están obligados a reportar todas las sospechas de reacción adversa, tanto de antirretrovirales como de cualquier otra medicación que el paciente con VIH esté tomando, además de los Incidentes Adversos a Dispositivos Médicos (IADM). Las notificaciones se envían como informe al órgano competente en materia de farmacovigilancia y farmacovigilancia correspondiente a su ámbito asistencial, mediante el formato autorizado y según lo descrito en el Anexo 5, "Flujograma de notificación de sospecha de reacción adversa a medicamento antirretroviral"</p> <p>6.5.6.c) La notificación de las reacciones adversas e incidentes adversos graves o inesperados deben ser notificados dentro de las 24 horas de conocido el evento, y si es leve o moderado en un plazo no mayor de 72 horas</p> <p>6.5.6.d) El Comité de Farmacovigilancia del establecimiento de salud debe proporcionar asesoría y orientación sobre la evaluación de causalidad y otros asuntos técnicos</p> <p>6.5.6.e) En caso de una reacción adversa grave, se debe alcanzar el Informe de Investigación de Sospecha de Reacción Adversa Grave al Comité de Farmacovigilancia correspondiente.</p> |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Br. Kory Kimberly Huafac Llano                                           |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 13-08-2025                                                               |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | FECHA                                                                    |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| 3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| CRÍTICO <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | MAYOR <input checked="" type="checkbox"/> MENOR <input type="checkbox"/> |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| 5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| Metodología empleada para la identificación de las causas raíces:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| MANO DE OBRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | MAQUINA                                                                  | MATERIALES                                                                                                                      | METODO DE TRABAJO                                                                                                       | MEDIOAMBIENTE                                                                                                   |
| Los pacientes adultos con VIH no tienen intervención del químico farmacéutico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                          | No se utilizan los formatos oficiales de DIGEMID para reportar RAM ni existen instrumentos para seguimiento farmacoterapéutico. | No existe un procedimiento estandarizado para seguimiento farmacoterapéutico ni planificación conjunta de medicamentos. | El incremento sostenido de pacientes con VIH ha generado escasez de medicamentos y reactivos, sin planificación |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                    |
| Porque no se ha priorizado la atención farmacéutica especializada en el modelo de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                          | Porque no se ha institucionalizado el procedimiento de farmacovigilancia.                                                       | Porque los procesos son reactivos y no preventivos.                                                                     | Porque no se hacen estudios de consumo proyectado ajustados a la población con VIH.                             |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                    |
| Porque la gestión no reconoce la farmacovigilancia ni seguimiento farmacoterapéutico como componente crítico en VIH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          | Porque no se ha incluido en los protocolos operativos del hospital.                                                             | Porque no se prioriza la adherencia ni la seguridad terapéutica en VIH.                                                 | Porque no se cuenta con datos consolidados de demanda clínica                                                   |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                    | ¿Por qué...?                                                                                                            | ¿Por qué...?                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                 |

El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención

SI ☒ NO ☐

6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

| TIPO DE ACCION    | Descripción                                                                                                                      | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                                      | BENEFICIO ESPERADO                                                        |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ACCION CORRECTIVA | Asignar un químico farmacéutico responsable del seguimiento farmacoterapéutico y farmacovigilancia en pacientes adultos con VIH. | Dirección Hospitalaria + Servicio de Farmacia + Estrategia VIH/ITS | Mejora en seguridad terapéutica, adherencia y detección de RAM.           |
|                   | Implementar el uso obligatorio de formatos DIGEMID para reportar RAM e IADM en pacientes con VIH.                                | Servicio de Farmacia + Estrategia VIH/ITS                          | Cumplimiento normativo, trazabilidad y mejora en la calidad de atención.  |
|                   | Incluir al personal farmacéutico en la planificación mensual de medicamentos e insumos para VIH.                                 | Dirección Médica + Farmacia + Estrategia VIH/ITS                   | Anticipación de demanda, reducción de escasez.                            |
|                   |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                           |
| ACCION PREVENTIVA | Incorporar campos específicos en el sistema de Historia Clínica Digital para registrar RAM y seguimiento farmacoterapéutico.     | Oficina de Sistemas Asistenciales + Estrategia VIH/ITS             | Trazabilidad digital, alertas clínicas y continuidad del tratamiento.     |
|                   | Capacitar al personal asistencial en farmacovigilancia, uso de formatos DIGEMID y seguimiento terapéutico en VIH.                | Oficina de Capacitación + Farmacia + Estrategia VIH/ITS            | Fortalecimiento de competencias, mejora en detección y respuesta clínica. |
|                   | Incorporar farmacovigilancia y seguimiento terapéutico en la atención integral a                                                 | Oficina de Calidad + Estrategia VIH/ITS                            | Visibilización del impacto clínico, mejora en gestión institucional.      |
|                   |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                           |
|                   |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                           |
|                   |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                           |
|                   |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                           |

7 IMPACTO ESPERADO

- ☒ Mejora en trato ético y digno
- ☒ Mejora en comunicación e información
- ☒ Mejora en ambiente y servicios
- ☒ Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario
- ☒ Mejora en calidad de vida percibida
- ☒ Mejora en competencia profesional
- ☒ Mejora en atención farmacéutica

  
JEFE DE AREA  
Nombre:

FECHA: 03-09-2025

  
INVESTIGADOR  
Nombre: Key Huanca Huano

## XII. Acciones Correctivas HESC-007



### ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS



ACP N° HESC-007

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| NO CONFORMIDAD <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>ÁREA QUE DETECTA EL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>2 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| El médico infectólogo y el área de consejería asumen múltiples funciones para sostener la atención integral de pacientes con VIH, en un contexto marcado por rotación de módulos sin equipamiento básico, separación física entre servicios, dificultades para agendar citas y vacíos en el abordaje multidisciplinario, lo que afecta la continuidad, eficiencia y trazabilidad del cuidado.                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>ARTÍCULO IMPLICADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| No hay artículos implicados pero afecta la atención integral al adulto con VIH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>NOMBRE (S) Y FIRMA DETECTOR DEL HALLAZGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>FECHA</b>                                                             |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| Br. Kory Kimberly Huahac Llano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 03-09-2025                                                               |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>3 CLASIFICACIÓN PARA EL CASO DE NO CONFORMIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| Comité Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| CRÍTICO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | MAYOR <input checked="" type="checkbox"/> MENOR <input type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>5 INVESTIGACIÓN DE PROBLEMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| Metodología empleada para la identificación de las causas raíces:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| 5 PORQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| <b>MANO DE OBRA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>MAQUINA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>MATERIALES</b>                                                        | <b>METODO DE TRABAJO</b>                                                                                                                                                                          | <b>MEDIOAMBIENTE</b>                                                                                                                                             |
| La atención recae principalmente en el médico infectólogo y en consejería, quienes asumen múltiples funciones para sostener la atención integral, no todos pasan por personal especializado en psicología, trabajo social, obstetricia y seguimiento farmacéutico, así como por la rotación del personal del call center, que no cuenta con criterios técnicos para priorizar citas, afectando la continuidad del tratamiento. | El consultorio médico carece de equipamiento básico indispensable para una atención eficiente y trazable: no dispone de impresora para emitir recetas ni ordenes de laboratorio, ni de tensiómetro o balanza para realizar evaluaciones clínicas mínimas. Esta carencia obliga al médico a buscar soluciones fuera del módulo asignado, generando demoras y pérdida de trazabilidad en el proceso asistencial. |                                                                          | Los pacientes adultos con VIH se ven afectados por la falta de un sistema específico de citas, la rotación de módulos, falta de equipamiento requerido, y la fragmentación del flujo asistencial. | La infraestructura separa consulta médica y consejería, lo que interrumpe el flujo asistencial y obliga al médico a salir del módulo para completar la atención. |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                                                                                     |
| Porque no hay personal suficiente ni roles claramente definidos para cada componente del abordaje multidisciplinario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Porque los módulos asignados rotan sin criterios de equipamiento mínimo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                          | Porque el sistema de citas no diferencia por perfil clínico ni urgencia y los módulos se asignan sin considerar la especialidad ni el equipamiento requerido.                                     | Porque no se ha adaptado la infraestructura a las necesidades del modelo integral                                                                                |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                                                                                     |
| Porque no se han establecido protocolos de derivación obligatoria a servicios complementarios y el call center no recibe capacitación técnica ni supervisión especializada.                                                                                                                                                                                                                                                    | Porque no existe un inventario estandarizado por tipo de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ¿Por qué...?                                                             | ¿Por qué...?                                                                                                                                                                                      | ¿Por qué...?                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
| El HALLAZGO INVOLUCRA: Mala calidad de atención SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |

| 6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |                                                                                          |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE ACCION                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION                   | BENEFICIO ESPERADO                                                                       |
| ACCION CORRECTIVA                    | Asignar un consultorio fijo y equipado para atención especializada en VIH (impresora, balanza, tensiómetro).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dirección médica + Área de infraestructura      | Mejora en la trazabilidad, eficiencia y calidad de la atención clínica.                  |
|                                      | Reorganizar el flujo asistencial para garantizar que todos los pacientes pasen por consejería y servicios complementarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Coordinación de programas + Estrategia VIH/ITS  | Atención integral garantizada, reducción del abandono y mejora en adherencia.            |
|                                      | Capacitar al personal del call center en criterios clínicos para priorización de citas en VIH, Crear un sistema de citas diferenciado para pacientes con VIH                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Área de capacitación + Estrategia VIH/ITS       | Mejora en la continuidad del tratamiento.                                                |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |                                                                                          |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |                                                                                          |
| ACCION PREVENTIVA                    | Institucionalizar un protocolo de atención integral para pacientes con VIH, con ruta asistencial definida, integrando los servicios complementarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dirección hospitalaria                          | Reducción de vacíos en el abordaje multidisciplinario, mayor eficiencia operativa.       |
|                                      | Establecer criterios mínimos de equipamiento por tipo de atención especializada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Área de infraestructura + Logística             | Prevención de demoras en atención clínica.                                               |
|                                      | Evaluar la necesidad y viabilidad de contratar un(a) infectólogo(a) adicional para reforzar la atención especializada en la estrategia VIH/ITS. Paralelamente, constituir un comité técnico encargado de revisar y asegurar la integración efectiva de la norma en los procesos hospitalarios. Esta integración permitirá que los pacientes reciban atención verdaderamente multidisciplinaria (psicología, trabajo social, farmacia, entre otras). | Unidad de Recursos Humanos + Dirección de Salud | Mejora en la capacidad resolutoria clínica y fortalecimiento del enfoque biopsicosocial. |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |                                                                                          |

| 7 IMPACTO ESPERADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mejora en trato ético y digno<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en comunicación e información<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en ambiente y servicios<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en soporte emocional y rol multidisciplinario<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en calidad de vida percibida<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en competencia profesional<br><input checked="" type="checkbox"/> Mejora en atención farmacéutica | <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;"> <br/> <b>JEFE DE AREA</b><br/> Nombre: </div> <div style="text-align: center;"> FECHA: 30-09-2025<br/> <br/> <b>INVESTIGADOR</b><br/> Nombre: Kory Huanc Hano </div> </div> |

## Anexo 12. Porcentaje de nivel de calidad de Atención percibida.

| Calidad de Atención percibida |             |            |       |            |            |
|-------------------------------|-------------|------------|-------|------------|------------|
| Hospital                      | Indicadores | Porcentaje |       |            |            |
|                               |             | Muy bueno  | Bueno | En proceso | Deficiente |
| Hospital Regional de Cusco    | I1          | 55.6       | 40.7  | 3.0        | 0.7        |
|                               | I2          | 68.9       | 27.4  | 3.7        | 0.0        |
|                               | I3          | 61.5       | 28.9  | 8.9        | 0.7        |
|                               | I4          | 49.6       | 44.4  | 5.9        | 0.0        |
|                               | I5          | 28.1       | 29.6  | 32.6       | 9.6        |
|                               | I6          | 9.6        | 25.2  | 48.9       | 16.3       |
|                               | I7          | 57.8       | 34.1  | 7.4        | 0.7        |
| Hospital ESSALUD Cusco        | I1          | 11.1       | 31.9  | 23.0       | 34.1       |
|                               | I2          | 17.8       | 65.2  | 14.1       | 3.0        |
|                               | I3          | 26.7       | 60.0  | 8.9        | 4.4        |
|                               | I4          | 19.3       | 68.1  | 11.1       | 1.5        |
|                               | I5          | 11.9       | 37.8  | 44.4       | 5.9        |
|                               | I6          | 5.2        | 14.1  | 79.3       | 1.5        |
|                               | I7          | 22.2       | 68.9  | 5.9        | 3.0        |