



# Resolución Directoral

Lima, 25 de Marzo de 2019

**VISTO:** El Expediente Administrativo Registro N° 002809-2019, que contiene el Oficio N° 003-2019-DCE-HNDM, de fecha 05 de enero del 2019, con el que se remite el documento técnico Plan Cero Colas 2019, del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

## CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, con el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, se aprobó el Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuyo objeto es establecer los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento;

Que, el tercer párrafo, del artículo 5°, del acotado Reglamento, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben contar, en cada área, unidad o servicio, con manuales de procedimientos, guías de práctica clínica referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios, según sea el caso;

Que, con la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS: Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, cuya finalidad es contribuir mediante la ejecución del Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), en adelante IPRESS, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud; habiendo dispuesto en el numeral 5.3, que en cada IPRESS se conformará un equipo de profesionales de la salud, que será responsable de la elaboración y gestión del Plan "Cero Colas". Equipo de profesionales que ha sido conformado mediante el artículo 1°, de la Resolución Directoral N° 197-2018/D/HNDM, de fecha 14 de noviembre del 2018, modificado por el artículo 1°, de la Resolución Directoral N° 033-2019/D/HNDM, de fecha 11 de febrero del 2019;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, se aprueban las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuya aplicación es de observancia obligatoria, entre otros, para los Hospitales. En dicho dispositivo legal, en el



numeral 6.1.4. se precisa que el Documento Técnico, es la denominación genérica de aquella publicación del Ministerio de Salud que contiene información sistematizada o disposición sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él; y, que la Autoridad Nacional de Salud considera necesario enfatizar o difundir, autorizándola expresamente. Lo respalda, difunde y facilita su disponibilidad para que sirva de consulta o referencia, sobre aspectos relativos al tema que se aboca. Su finalidad es básicamente de información u orientación a los usuarios, personal de salud y/o población general. Se basa en el conocimiento científico y técnico, validado por la experiencia sistematizada y documentada, y respaldado por las normas vigentes que correspondan;

Que, con el documento de vistos, el Jefe del Departamento de Consulta Externa, en su condición de Coordinador del Equipo de Profesionales de la Salud, Responsables de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas, del Hospital Nacional Dos de Mayo, remite a la Dirección General, el proyecto del documento técnico Plan Cero Colas 2019, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", para su atención, el que mediante Memorándum N° 171-2019-DA-HNDM, de fecha 07 de febrero del 2019, ha sido remitido a la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, para su evaluación y sustento presupuestario;

Que, mediante Nota Informativa N° 014-2019-OEPE-HNDM, de fecha 15 de febrero del 2019, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite el proyecto del mencionado documento técnico, el mismo que ha sido revisado, por lo que cuenta con el Informe N° 007-2019-OEPE-EPP N° 010-HNDM, de fecha 14 de febrero del 2019, e Informe N° 00142-2019-EP-OEPE-HNDM, de fecha 15 de febrero del 2019, del Equipo de Trabajo de Planes y Programas y del Equipo de Trabajo de Presupuesto, respectivamente, concluyendo que la propuesta del mencionado plan cumple con lo estipulado en la normatividad vigente contando con opinión favorable, ya que, el citado plan vincula a la estructura funcional programática 2019 derivada del plan operativo institucional (POI), cuyo costo se estima en la suma de S/ 284,600 soles para la genérica de gasto 2.6 activos no financieros y la genérica de gasto 2.3 bienes y servicios. La disponibilidad presupuestal para la genérica de gasto 2.3 bienes y servicios esta garantizada para el periodo 2019 por el importe de S/ 44,600 soles. Lo relacionado a la genérica de gasto 2.6 activos no financieros, se gestionará ante el pliego 011 Ministerio de Salud, mediante demanda adicional;

Estando a lo propuesto por el Equipo de Profesionales de la Salud, Responsables de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas, del Hospital Nacional Dos de Mayo;

Con las visaciones del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe del Departamento de Consulta Externa (Coordinador), de la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS: Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, y la Resolución







# Resolución Directoral

Lima, 25 de febrero de 2019

Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- Aprobar** el documento técnico **Plan Cero Colas 2019**, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", el que consta de quince (15) fojas y forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.- Disponer** que el Equipo de Profesionales de la Salud, Responsables de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas, del Hospital Nacional Dos de Mayo, conformado mediante el artículo 1°, de la Resolución Directoral N° 197-2018/D/HNDM, de fecha 14 de noviembre del 2018, modificado por el artículo 1°, de la Resolución Directoral N° 033-2019/D/HNDM, de fecha 11 de febrero del 2019, difunda, implemente, monitoree y haga cumplir, el referido Plan, aprobado mediante el artículo 1°, de la presente resolución.

**Artículo 3°.-** La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la Institución dispondrá la publicación de la presente resolución directoral en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gob.pe>.

Regístrese, comuníquese y publíquese;



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
Dra. ROSARIO DEL MAR AGUIRRE KUYOHARA OKAMOTO  
Directora General (e)  
C.M.P. 25980 R.N.E. 12181

RDMKO/CECQ/JJMA/YMAE/CAPM/GLDF/RPA/JEVT/jvt

- C.c.:
- Dirección General.
  - Órgano de Control Institucional
  - Dirección Adjunta.
  - Of. Ejecutiva de Administración.
  - Of. Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
  - O. Gestión de la Calidad.
  - O. Asesoría Jurídica.
  - O. Estadística e Informática.
  - Equipo P.S. Respon. Elabor. Gestión del Plan Cero Colas (3)
  - Archivo.

11





**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos personas

# **HOSPITAL NACIONAL “DOS DE MAYO”**

---

**PLAN  
CERO COLAS  
2019**



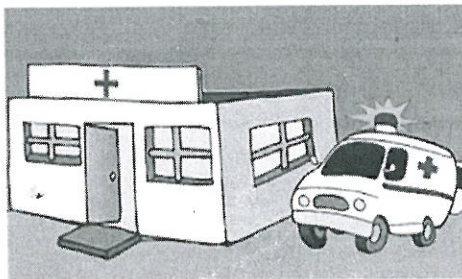
### A. INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional "Dos de Mayo" es un establecimiento de salud con internamiento, nivel III-1, que se ubica en la jurisdicción territorial de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro. Es un órgano desconcentrado tipo B, que constituye una Unidad Ejecutora. Brinda atención de salud de alta complejidad, siendo responsable de lograr el desarrollo de la persona a través de la protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte.

El Hospital Nacional "Dos de Mayo" no cuenta con una jurisdicción asignada, es un establecimiento de referencia nacional.

La Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Centro a través de la Oficina de Prestaciones y Servicios de Salud, desde el último trimestre del año 2017 estableció un Mapa de Flujo de Referencia y Contrarreferencia para las UPSS Emergencia, Consulta Externa y Hospitalización, a fin de que nuestro Hospital brinde atención a pacientes de veintiún (21) establecimientos de primer nivel, que corresponde a una población estimada de 784,084 personas (según la estimación del año 2018). La relación de los establecimientos es:

Establecimientos de Salud	Nivel y Categoría
Chacarilla Otero	I-3
Caja de Agua	I-3
Azcarrunz Alto	I-3
Zárate	I-3
Mangomarca	I-3
Campoy	I-3
Daniel A. Carrión	I-2
Juan Pérez Carranza	I-3
Raúl Patrucco	I-3
Jardín Rosa de Santa María	I-2
San Cosme	I-3
Max Arias Schreiber	I-3
CLAS Cerro El Pino	I-2
San Luis	I-3
El Porvenir	I-4
El Pino	I-3
Surquillo	I-4
Villa Victoria Porvenir	I-3
San Juan Masías	I-2
Todos los Santos - San Borja	I-3
San Atanasio del Pedregal	I-2



Fuente: Plan Operativo Institucional HNDM 2019

Nuestro Hospital cuenta con una larga trayectoria de atención a la comunidad local y nacional, fue inaugurado el 28 de febrero de 1875, siendo el primer hospital construido en la etapa republicana.

## PLAN "CERO COLAS" - HNDM 2019

La población que acude a nuestro nosocomio procede en un 80% de los siguientes distritos: Lima, La Victoria, El Agustino, Ate, San Luis, San Juan de Lurigancho, San Borja, Surquillo, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Santa Anita. Aproximadamente 6% de nuestra demanda de atenciones por consulta externa son personas procedentes de otros departamentos del país.

El año 2018 la Consulta Externa en nuestra institución contó con 77 consultorios físicos (59 médicos, 3 dentales, 2 sicológicos, 1 de nutrición, 1 de Crecimiento y Desarrollo y otros 11), y 116 consultorios funcionales ((95 médicos, 3 dentales, 5 sicológicos, 1 de nutrición, 1 de Crecimiento y Desarrollo y otros 11). El rendimiento de consultorios, en general, fue de 1.51; y el de los consultorios médicos fue 1.61.

En el año 2018 nuestro Hospital brindó 414,860 atenciones en los consultorios externos; el 73% de ellas (303,214 atenciones) fueron brindadas por los profesionales médicos. Del total de atenciones médicas, el 8.36% (25,344 atenciones) se realizaron el turno vespertino. El promedio diario de atenciones fue 1004, de ellas el 27.98% fueron pacientes nuevos.

De las 303,214 atenciones médicas el 66.73% (202,353 atenciones) fueron realizadas a asegurados del SIS.

Desde el mes de mayo de 2018 se inició la modalidad de teleconsultas en nuestro Hospital. Se atendieron 76 teleconsultas, 66 de ellas fueron realizadas por establecimientos del interior del país.

Durante el IV Trimestre de 2018, la Oficina de Gestión de la Calidad de nuestro Hospital realizó un Estudio de Medición de Tiempos de Espera de los Pacientes Asegurados del Seguro Integral de Salud (de aquí en adelante SIS). Se determinó que el tiempo desde el ingreso al Hospital por la puerta de Consultorios Externos y principal hasta la llegada al Módulo de Referencias tuvo una media de 1.68 minutos. El tiempo de espera en cola para la atención en ventanilla del Módulo de Referencias desde la llegada al Módulo de Referencias tuvo una duración media de 9.80 minutos. El tiempo de espera efectivo de atención en la ventanilla del Módulo de Referencias tuvo como resultado una media de 16.20 minutos. El tiempo promedio de desplazamiento desde el Módulo de Referencias hacia los diferentes consultorios externos fue de 2.72 minutos. El tiempo promedio de espera para la atención en Consultorios Externos fue de 54.40 minutos. La suma total del tiempo promedio empleado por un paciente SIS en lograr ser atendido es de 84.8 minutos, es decir casi 1 hora 25 minutos.

En el estudio de Tiempos y Movimientos en la Atención en Consultorios Externos a Pacientes nuevos No asegurados realizado el IV Trimestre 2018 se encontró que: el tiempo desde el ingreso al Hospital por la puerta de Consultorios Externos y principal hasta la llegada al área de Triage tuvo una media de 1.16 minutos; el tiempo de espera en cola para la atención en Triage tuvo una media de 1.80 minutos; desde el traslado del área de Triage al área de Admisión una media de 1.56 minutos; la espera en cola para ser atendido/a en Admisión, una media de 7.92 minutos; el tiempo de traslado de Admisión a Caja tuvo una media de 2.28 minutos; la espera en cola para ser atendido/a Caja tuvo una media de 5.20 minutos; el traslado desde la Caja hacia Consultorio Externo tuvo una duración media de 3.64 minutos. El tiempo de espera para la atención en Consultorios Externos tuvo una media de 54.40 minutos. Es decir que el tiempo total que invierte, en promedio, un paciente nuevo no asegurado, sería de 77.96 minutos o 1



## PLAN "CERO COLAS" – HNDM 2019

hora 18 minutos. Sin embargo, reportan que el mayor tiempo demostrado fue 170 minutos, es decir 2 horas 50 minutos y un 24% esperó más de 60 minutos. Otro punto a considerar es que algunos pacientes no consiguen ser atendidos en la primera oportunidad al no existir cupo para la especialidad que requiere y deben sacar cita para otro día.

Los factores que afectan negativamente el tiempo de espera o causan la demora en la atención ambulatoria de Consulta Externa son:

- El enlentecimiento del sistema informático en las horas de mayor demanda, incluso con episodios de "caída" o suspensión del mismo.
- Retraso en la apertura de las Cajas.
- Insuficiente personal de Enfermería, lo que demora la apertura de los consultorios.
- Retraso en la entrega de la historia clínica en el consultorio.
- La llegada de los pacientes desde horas tempranas, a pesar que se les programa la cita con horario definido.
- La resistencia de parte del personal a cumplir con la cita horaria, exigiendo a los pacientes que lleguen temprano "porque entrarán por orden de llegada".
- Demora en el inicio de la atención por retraso o inasistencia del personal profesional programado en el Consultorio.
- Ingreso de pacientes con "cita adicional" a la Consulta antes que el paciente oportunamente programado.
- Interferencia de los "visitadores médicos" en algunos consultorios.
- Insuficiente personal que brinde orientación en las áreas de Admisión, Cajas y Consultorio Externo.
- Insuficiente cantidad de sillas de ruedas y camillas para la movilización de pacientes discapacitados.
- Limitada disponibilidad de consultorios funcionales en turno vespertino por falta de personal médico y de enfermería para su implementación.
- Resistencia de los usuarios a aceptar ser atendidos en turno vespertino.

En la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo realizada del 28 de setiembre al 25 de octubre del 2018, se realizaron encuestas a un grupo representativo de usuarios de los servicios de Consulta Externa, los resultados mostraron que el 41.4% se mostraron satisfechos y 58.6% insatisfechos. En la Dimensión Fiabilidad se halló baja satisfacción (37.7%) acerca de la orientación y explicación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa (33.7%); el cumplimiento del médico de la consulta en el horario programado (42.6%); el respeto a la programación y horario de llegada (43.4%); la disponibilidad de la historia clínica en el consultorio para la atención (42.0%) y la disponibilidad y facilidad para obtener citas (26.6%). En lo concerniente a la dimensión Capacidad de Respuesta se indagó sobre la satisfacción por la atención recibida en la caja o en el módulo de admisión del SIS solo 26.6% consideró que es rápida; respecto a la atención para tomarse análisis de laboratorio el 34.9% consideró que es rápida; en cuanto a si la atención para tomarse exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, etc) es rápida 38.4% lo consideró satisfactorio; y respecto a si la atención en Farmacia es rápida el 23.4% la consideró satisfactoria. Significa que la dimensión capacidad de respuesta para el área de Consulta Externa tuvo una satisfacción baja (30.6%).



El área de toma de muestras del Laboratorio clínico cuenta con un sistema gestor de colas, esto les ha permitido establecer que a la fecha, el tiempo de espera del paciente que se toma una muestra para análisis, desde que llega al laboratorio (con su orden debidamente tramitada) va de 40 a 60 minutos. Este tiempo es factible de ser reducido.

Del análisis de las 375 hojas de reclamaciones físicas y virtuales válidas del año 2018, se identificaron 408 causas de reclamos, siendo las más frecuentes: disconformidad con el trato recibido (88, 21.6%); "extravío" de las historias clínicas (82, 20.1%); disconformidad con la calidad de la atención recibida (78, 19.1%); dificultad para el acceso a los servicios de atención (57, 14%); demora en la prestación del servicio de salud (24, 5.9%).

Desde el 23/04/2018 se reciben citas electrónicas (vía correo electrónico) de cuatro Centros de Salud:

- C.S. San Borja
- C.S. Zárate
- C.S. San Luis, y
- C.S. Villa Victoria El Porvenir

En el marco de la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva Administrativa para la Elaboración e Implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se ha generado la presente propuesta de Plan "Cero Colas" con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de la atención y elevar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a nuestro Hospital en demanda de servicios de salud, disminuyendo el tiempo de espera que invierten para alcanzar una prestación de salud.

El Plan "Cero Colas" es el *"documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención de salud, así como, reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita o atención ambulatoria, en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento"*.

**B. OBJETIVOS**

**1. Objetivo General**

Reducir significativamente el tiempo de espera para obtener una cita o atención, en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del Hospital Nacional "Dos de Mayo"

**2. Objetivos Específicos**

2.1 Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a los consultorios externos.

2.2 Optimizar los procesos administrativos vinculados a la atención en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

2.3 Fortalecer los recursos humanos y tecnológicos en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento que aseguren el cumplimiento del Plan "Cero Colas".

### C. METAS

El presente documento abarca una serie de actividades con las que se espera alcanzar las siguientes metas:

- a. Reducir en un 50% el tiempo de espera en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- b. Incrementar en 50% la satisfacción del usuario externo en la Consulta Externa
- c. Implementar la Ventanilla Única Integrada para pacientes SIS y no SIS.
- d. Reducir el porcentaje de quejas o reclamos por la falta o pérdida de las historias clínicas
- e. Articular el trabajo con los establecimientos de menor nivel de resolución de la Red Lima-Centro para fortalecer el Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

### D. ACTIVIDADES

Las actividades o acciones planteadas para lograr los objetivos y metas propuestas son:

- ✓ Objetivo Específico 1: Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a consultorios externos.
  - Fomentar la puntualidad del personal de la salud que labora en los Consultorios externos.
  - Contar con la programación de turnos de CE establecida por las Jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo dos (02) meses de anticipación.
  - Supervisar el cumplimiento de la programación de los turnos de atención en los consultorios externos.
  - Reiterar a los pacientes que deberán acercarse el día de su cita con solo 30 minutos de anticipación.\*
  - Reordenar el proceso de atención en el Triaje de Consultorio Externo (inicio de atención a las 07:00 horas)
  - Contar con número suficiente de sillas de ruedas y camillas disponibles en el área de Consulta Externa que faciliten el desplazamiento de los usuarios que los requiriesen
  - Ampliar paulatinamente el número de especialidades que brinden atención en el turno vespertino.
  - Mejorar los procesos de atención de los usuarios del consultorio externo y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.



PLAN "CERO COLAS" - HNDM 2019

- ✓ Objetivo Específico 2: Optimizar los procesos administrativos vinculados a la atención en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento
  - Gestión de citas médicas mediante la interoperabilidad del Sistema REFCON-SISGALEN PLUS, para pacientes asegurados.
  - Implementación de la Ventanilla Única Integrada
  - Entregar los Formatos FUA con 24 horas de anticipación en todos los consultorios externos.
  - Fortalecimiento de la gestión y control de las Historias Clínicas con el uso de lectores de barra para evitar que se desconozca su ubicación y prevenir que se formen colas presenciales por falta de historias clínicas en los consultorios externos.
  - Sistematización de la atención médica en la Consulta Externa, a través del Sistema SISGALEN PLUS, para el personal médico.
  - Programación de personal de apoyo en las ventanillas de caja en las horas de mayor demanda.
  - Fortalecimiento de la coordinación con los Centros de Salud de la Red y propender a que incremente el número de ellos que realizan citas vía correo electrónico.
  - Impulsar la implementación de un "Call Center".
  - Implementación de sistema de Gestión de Colas con circuito cerrado para el control de turnos en laboratorio
  - Implementar una intranet para optimizar el flujo de los procesos de las pruebas de exámenes de laboratorio
  - Impulsar y ampliar la visualización de resultados clínicos en las terminales de la Consulta Externa
  - Estandarizar los códigos CPT del Departamento de Patología Clínica
  - Ampliación del número de ventanillas para registro de procedimientos en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes.
  - Fortalecimiento de la programación de turnos y horarios para ampliar la cobertura de toma de exámenes
  - Fortalecimiento del mantenimiento preventivo del equipamiento del DDI para garantizar la continuidad de la atención
  - Fortalecimiento de la Teleconsulta como una estrategia tecnológica para reducir la referencia hacia el Hospital.
  - Fortalecimiento del Monitoreo y Control de los Servicios de la cadena de valor
  
- ✓ Fortalecer los recursos humanos que trabajan en las áreas de admisión de consultorios externos, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento que aseguren el cumplimiento del Plan "Cero Colas"
  - Capacitación al personal de la Plataforma de Atención al Usuario, al personal que labora en las ventanillas y Consulta Externa sobre los flujos para la obtención de citas, el proceso de atención en la consulta externa y de apoyo al diagnóstico; de modo que brinden una orientación adecuada a los usuarios.

4467

PLAN "CERO COLAS" - HNDM 2019

- Realizar talleres de sensibilización al personal que atiende en los servicios de consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- Incrementar el número de recursos humanos para que realicen actividades que permitan el cumplimiento del Plan "Cero Colas"

E. INDICADORES DE DESEMPEÑO

TIPO	INDICADORES	Fuente de datos
RESULTADOS	Nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa	Encuesta
	% de usuarios externos satisfechos con el trato recibido	Encuesta
	% de usuarios externos satisfechos por la información y orientación recibida	Encuesta
	% Trabajadores satisfechos	Encuesta
PROCESOS	% de disponibilidad de programación de médicos	Sistema informático, cuadernos de cita.
	% Historias clínicas disponibles	Hoja de verificación
	Tiempo de espera para la atención por el medico	Medición del tiempo de espera
	Tiempo espera para la atención en el módulo del Admisión	Medición de tiempo de espera
	Tiempo espera para la atención de Radiología	Medición de tiempo de espera
	Tiempo de espera para la atención Laboratorio	Medición de tiempo de espera
	Tiempo espera para la atención de farmacia	Medición de tiempo de espera

F. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Para cumplir con lo dispuesto en la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva Administrativa para la Elaboración e Implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales se realizaron las siguientes acciones:

- Conformación del Equipo responsable de la elaboración y gestión del Plan "Cero Colas"

Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin.



## PLAN "CERO COLAS" – HNDM 2019

- Recopilación de información estadística, indicadores, estudios de tiempos de espera, encuesta de satisfacción del usuario y otras pertinentes al tema.
- Análisis de la información
- Planteamiento de objetivos
- Elaboración del plan
- Aprobación del plan por la máxima autoridad de la entidad
- Una vez aprobado se difundirá a los Jefes de los Departamentos Asistenciales y Jefes de las Oficinas involucradas en la ejecución de las actividades.
- El Jefe del Departamento de Consulta Externa coordinará con los Jefes de los Departamentos Asistenciales el cronograma de entrega de las programaciones de los turnos de atención con una anticipación mínima de dos meses, que posteriormente se hará con tres meses de anticipación.
- Se realizarán reuniones periódicas con el Equipo de Trabajo de Informática para verificar y coordinar el avance en la ejecución de las labores propias de su campo.
- Se realizarán reuniones periódicas con el Equipo de la Oficina de Seguros para verificar y coordinar el avance en la ejecución de las labores propias de su campo.
- Cada tres meses se elevará Informes a la Dirección General sobre los avances en la implementación del Plan.

**G. CRONOGRAMA – Ver MATRIZ N° 1**

MATRIZ N° 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - PLAN "CERO COLAS" HNDM 2019

Ojetivo Especifico	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	I Trim 2019	II Trim 2019	III Trim 2019	IV Trim 2019	Responsable de la actividad
O.E. 1 Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a consultorios externos	Fomentar la puntualidad del personal que labora en los Consultorios Externos	Directiva	1	1				Oficina de Personal / Departamento de Consulta Externa / Departamentos Asistenciales con consulta ambulatoria / Dpto Enfermería
	Contar con la programación de turnos de CE establecidas por las Jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo dos (2) meses de anticipación	Informe	4	1	1	1	1	Departamentos Asistenciales con consulta ambulatoria / Dpto Consulta Externa
	Supervisar el cumplimiento de la programación de los turnos de atención en los consultorios externos	Informe	12	3	3	3	3	Dpto Consulta Externa
	Reordenar el proceso de Atención en Triaje de Consulta Externa (inicio de atención a las 7:00 hs)	Informe	1	1				Dpto Consulta Externa
	Ampliar paulatinamente el número de especialidades que brinden atención en el turno vespertino	Informe	4	1	1	1	1	DG / Departamentos Asistenciales con consulta ambulatoria / Dpto Consulta Externa
	Mejorar los procesos de atención de los usuarios de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento	Informe	4	1	1	1	1	Departamentos Asistenciales con consulta ambulatoria / Dpto Consulta Externa / OGC
	Contar con número suficiente de sillas de ruedas y camillas disponibles en el área de CE que faciliten el desplazamiento de los usuarios que lo requiriesen	Informe	1	1				Dpto Consulta Externa / Dpto Enfermería / OL



PLAN "CERO COLAS" - HNDM 2019

O.E. 2 Optimizar los procesos administrativos vinculados a la atención en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento	Gestión de citas médicas mediante la interoperatividad del Sistema RECON-SISGALEN PLUS, para pacientes asegurados	Informe	1							OGTI - DIRIS - SDG - OEEL - OS - RCF
	Implementación de la Ventanilla Única integrada	Informe	2	1	1					OS / OEEL
	Entregar los Formatos FUA con 24 horas de anticipación en todos los consultorios externos	Informe	4	1	1	1	1			OS
	Fortalecimiento de la gestión y control de las Historias Clínicas con el uso de lectores de barra para control de ingreso y salida de las Historias Clínicas	Informe	1							OEEL
	Sistematización de la atención médica en la Consulta Externa, a través del Sistema SISGALEN PLUS	Informe	4	1	1	1	1			SDG - DCE - OEEL
	Programación de personal que apoye en las Ventanillas de Caja en las horas de mayor demanda	Informe	4	1	1	1	1			Oficina de Economía
	Fortalecimiento de la Coordinación con los Centros de Salud de la Red y propender a que incrementen el número de ellos que realizan citas por correo electrónico	Informe	4	1	1	1	1			DSG-OS - Equipo Referencia/Contrarreferencia
	Impulsar la implementación de un "Call Center"	Informe	2	1	1					SDG - OEEL
	Implementación del sistema de Gestión de Colas con circuito cerrado para el control de turnos en Laboratorio	Informe	1	1						DG - DPCYAP
	Impulsar una intranet para optimizar el flujo de los procesos de las pruebas de exámenes de laboratorio	Informe	1	1						SDG - DPCYAP
	Impulsar y ampliar la visualización de resultados clínicos en las terminales de la Consulta Externa	Informe	1	1						DPCYAP - OEEL
	Estandarizar los códigos CPT del Departamento de Patología Clínica	Informe	2	1	1					DPCYAP - OEEL - OS - OEPE
	Ampliación del número de ventanillas para registro de procedimientos en el DDI	Informe	1	1						SDG - DDI
	Fortalecimiento de la programación de turnos y horarios para ampliar la cobertura de toma de exámenes	Informe	1	1						SDG - DDI
	Fortalecimiento del mantenimiento preventivo del equipamiento del DDI para garantizar la continuidad de la atención	Informe	4	1	1	1	1			OEA-OSGM-OGTH-OL
Fortalecimiento de la Teleconsulta como una estrategia tecnológica para reducir la referencia hacia el Hospital.	Informe	1	1						SDG - OEEL - DCE - DIRIS	
Fortalecimiento del Monitoreo y Control de los Servicios de la cadena de valor	Informe	4	1	1	1	1			DG - SDG - DCE	

Handwritten signatures and initials in blue ink at the top right of the page.

**H. PRESUPUESTO**

<p>O.E. 3 Fortalecer a los recursos humanos que trabajan en las áreas de admisión de consultorios externos, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento que aseguren el cumplimiento del Plan "Cero Colas"</p>	<p>Capacitación al personal de la Plataforma de Atención al Usuario, al personal que labora en las ventanillas y Consulta Externa sobre los flujos para la obtención de citas, el proceso de atención en la consulta externa y de apoyo al diagnóstico; de modo que brinden una orientación adecuada a los usuarios</p>		Informe	4	1	1	1	1	OGC - DCE - DE - OACDI
	<p>Realizar talleres de sensibilización al personal que atiende en los servicios de consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.</p>		Taller	4	1	1	1	1	OACDI - DE - OGC
<p>Incrementar el número de recursos humanos para que realicen actividades que permitan el cumplimiento del Plan "Cero Colas"</p>			Informe	1	1				SDG - DCE - OEEI - OS - DE

El presupuesto estimado para el presente plan, es de doscientos ochenta y cuatro mil seiscientos soles (S/284,600.00).  
 Se presenta, a continuación, en la Tabla N° 1



## PLAN "CERO COLAS" – HNDM 2019

## HNDM - PRESUPUESTO PLAN "CERO COLAS" 2019 (\*)

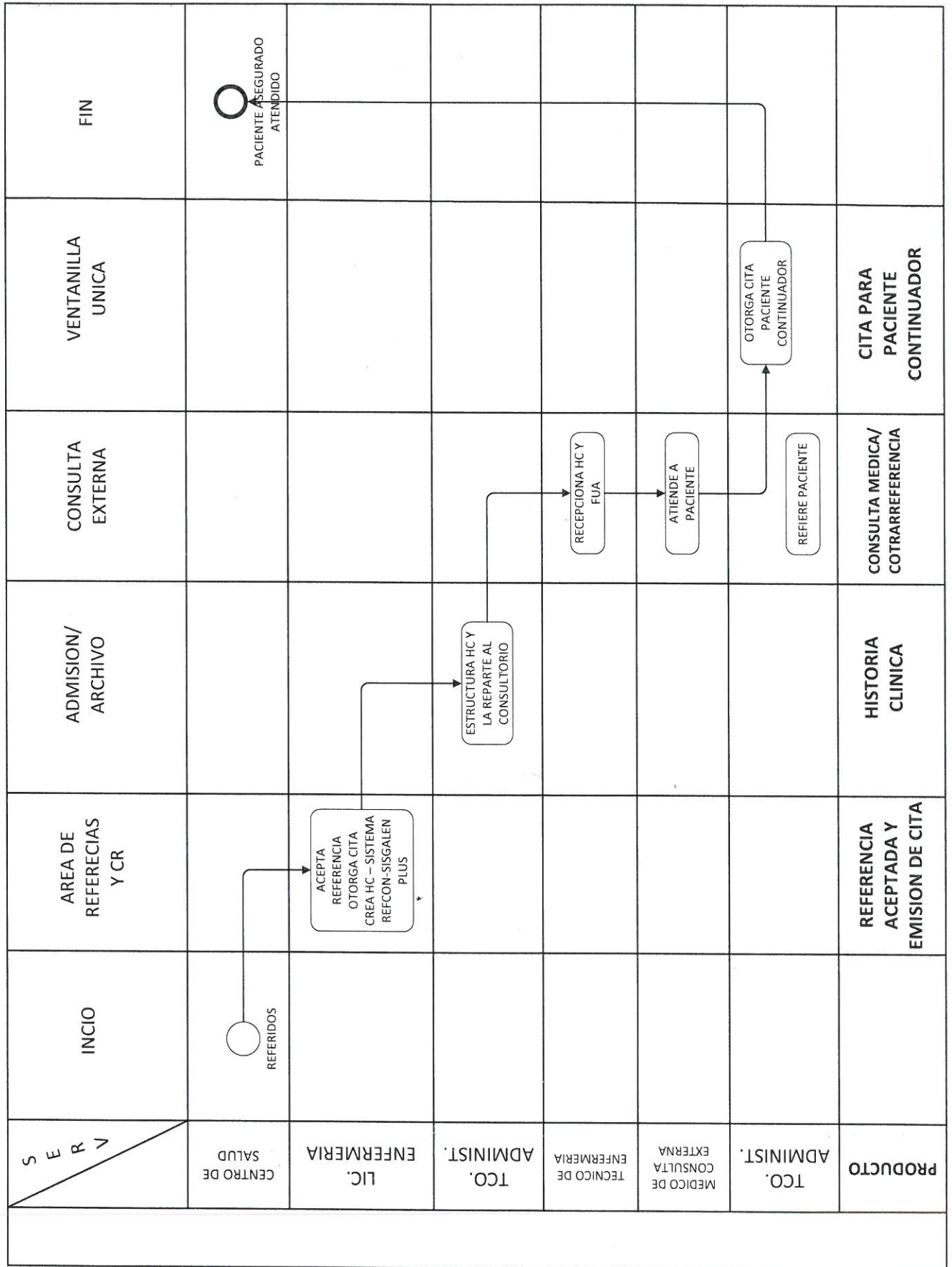
DESCRIPCIÓN	Unidad de Medida	Cantidad	Costo unitario (soles /mes)	Monto Parcial
<b>EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO</b>				
Equipo de cómputo	Unidad	80	3000	240000
Impresora multifuncional	Unidad	3	1000	3000
Fotocopiadora	Unidad	3	3000	9000
Impresora Ticketera	Unidad	14	850	11900
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>				
Papel para fotocopiadora	millar	60	120	7200
Cintas de impresora ticketera	Unidad	300	15	4500
Rollos de papel para ticketera	millar	12	700	8400
<b>SEÑALÉTICA</b>				
Banners publicitarios	Unidad	12	50	600
<b>PRESUPUESTO ESTIMADO</b>				<b>284600</b>

El Presente Plan se ejecutará en la Fuente: Donaciones y Transferencias

## I. ANEXOS: FLUJOGRAMAS

MAPA GLOBAL DEL PROCESO

PROCESO: ATENCION EN LA CONSULTA EXTERNA PROPUESTO



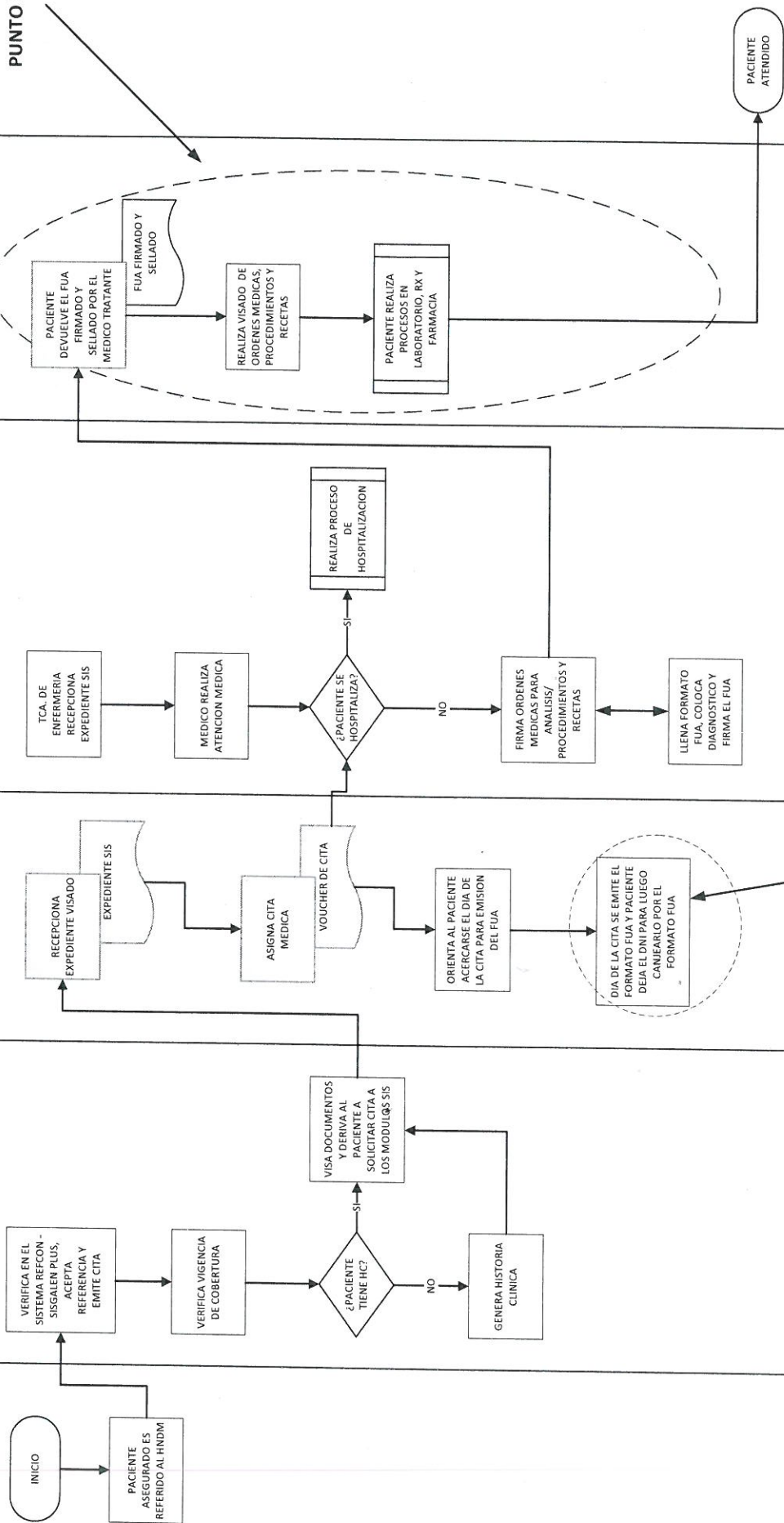
*Alred*

*[Handwritten mark]*



PROCESO ACTUAL DE LA ATENCION DE UN PACIENTE ASEGURADO EN CONSUNTA EXTERNA

INICIO OFICINA DE SEGUROS CONSULTORIO MODULO CITAS AREA DE REFERENCIAS FIN



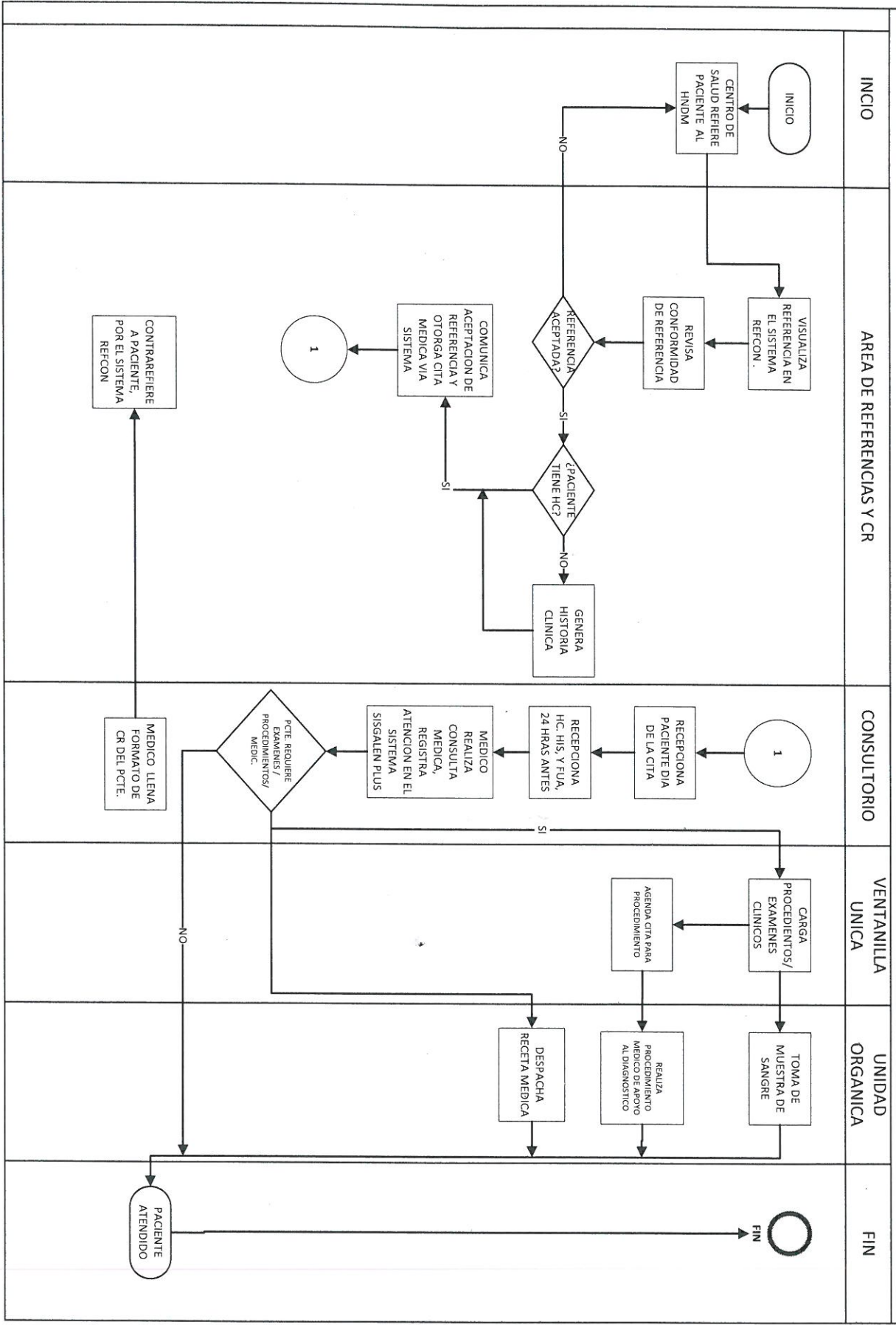
PUNTO CRITICO

PUNTO CRITICO

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the top of the page.

**PROCESO DE MEJORA PROPUESTO PARA PACIENTES ASEGURADOS EN LA CONSULTA EXTERNA**





## PLAN "CERO COLAS" - HNDM 2019

HNDM - PRESUPUESTO PLAN "CERO COLAS" 2019 (*)				
DESCRIPCIÓN	Unidad de Medida	Cantidad	Costo unitario (soles /mes)	Monto Parcial
<b>EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO</b>				
Equipo de cómputo	Unidad	80	3000	240000
Impresora multifuncional	Unidad	3	1000	3000
Fotocopiadora	Unidad	3	3000	9000
Impresora Ticketera	Unidad	14	850	11900
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>				
Papel para fotocopiadora	millar	60	120	7200
Cintas de impresora ticketera	Unidad	300	15	4500
Rollos de papel para ticketera	millar	12	700	8400
<b>SEÑALÉTICA</b>				
Banners publicitarios	Unidad	12	50	600
<b>PRESUPUESTO ESTIMADO</b>				<b>284600</b>

(\*) El Recurso Humano que se requiriese para el presente Plan, será sustentado y gestionado por la respectiva Unidad Orgánica.

## I. ANEXOS: FLUJOGRAMAS