



10 MAR 2020

El presente documento es una COPIA FIEL DEL ORIGINAL que se tiene a la vista.

# Resolución Directoral

Lima, 06 de Marzo de 2020

Visto el Expediente N° 20-005045-001 conteniendo la Nota Informativa N° 058-2020-OGC/HNHU de la Jefa (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad, a través del cual solicita aprobación del Plan de Evaluación del Tiempo de Espera en la Consulta Externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2020;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece en el numeral II del Título Preliminar que la protección de la salud es de interés público y, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA de fecha 30 de mayo de 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que establece los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad en la atención en los servicios de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA de fecha 29 de octubre de 2009, se aprobó el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud" cuyo objetivo principal es contribuir a mejorar la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, de fecha 13 de julio de 2011, se aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud", con la finalidad de contribuir a mejorar el desempeño del sistema de salud en respuesta a las necesidades de salud de la población;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 069-2020-OAJ/HNHU;

Con el visado de la Jefa (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26842, Ley General de Salud y de acuerdo a las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA;



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el "PLAN DE EVALUACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2020", el mismo que forma parte de la presente resolución.

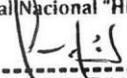
**Artículo 2.-** Encargar a la Oficina de Gestión en la Calidad, la ejecución y seguimiento del Plan de Evaluación del Tiempo de Espera en la Consulta Externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2020, aprobado por el artículo 1 de la presente Resolución.

**Artículo 3.-** La Oficina de Comunicaciones procederá a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital.



**Regístrese y comuníquese.**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nacional "Hipólito Unánue"

  
-----  
Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA  
DIRECTOR GENERAL (e)  
CMP N°27423



LWMM/OHACH

Marlene G.

DISTRIBUCIÓN.

- D. Adjunta
- OAJ
- OPE
- Ofic. de Gestión de la Calidad
- OCI
- Archivo.



PERU

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional  
Hipólito Unanue

Oficina de Gestión de la  
Calidad



"Hospital Nacional "Hipólito Unanue"

ABOG. Braulio Raúl Ráez Vargas  
**FEDATARIO**  
Hospital Nacional Hipólito Unanue

10 MAR 2020

El presente documento es  
**COPIA FIEL DEL ORIG.**  
que he tenido a la vista



# Plan de Evaluación del Tiempo de Espera en la Consulta Externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2020



**OGC**

Oficina de  
Gestión de la  
Calidad

---

**EQUIPO DE GESTIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE**

**M.C. LUIS WILFREDO MIRANDA MOLINA**  
Director General

**M.C. YUDY MILUSKA ROLDAN CONCHA**  
Directora Adjunta

**LIC. ISABEL JULIA LEON MARTEL**  
Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico

**M.C. WALTER ESPINOZA CUESTAS**  
Director Ejecutivo de la Oficina de Administración

---

**EQUIPO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M.C. SILVIA VARGAS CHUGO**  
Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad

**M.C. SUSANA FRANCIA QUISPE**  
**M.C. SANDRA CARRASCO ARTETA**  
Unidad de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud

**M.C. KATTERIN GUZMAN MANCILLA**  
Unidad de Seguridad del Paciente

**BACH. CHRIS MENDOZA MOLINA**  
Unidad de Mejora Continua

**TEC. ROXANA MORENO SANCHEZ**  
Asistente Administrativo

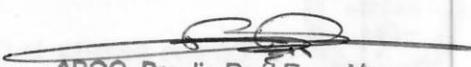




## ÍNDICE

I.	Introducción.....	4
II.	Finalidad.....	5
III.	Objetivos.....	5
IV.	Alcance.....	5
V.	Base Legal.....	5
VI.	Conceptos operativos.....	6
VII.	Metodología.....	7
VIII.	Responsabilidades.....	8
IX.	Cronograma de Actividades.....	8
X.	Anexos.....	9-11



  
ABOG. Braulio Raúl Ruez Vargas  
**FEDATARIO**  
Hospital Nacional Hipólito Unánue

10 MAR 2020

El presente documento es  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que he tenido a la vista

## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento de planificación representa una respuesta de nuestro hospital frente a la creciente importancia de la calidad como componente esencial de todo el sistema de salud. Y dentro de los atributos de valor para generar calidad en nuestros servicios encontramos al indicador **tiempo de espera**, el cual mide la capacidad de una organización para brindar servicios oportunos y accesibles.

Es en el marco de la Política Nacional de Calidad en salud a nivel sectorial, que se direcciona, articula e integra los diferentes esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud y se provee a los actores del sector de los documentos técnicos: Sistema Gestión de la Calidad, que establece los principios, normas, metodologías y procesos requeridos para la implementación del SGC en salud, y la Política Nacional de Calidad en Salud, que establece las directrices que orientan el desarrollo de intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención sanitaria.

Por lo tanto, el Hospital Nacional Hipólito Unanue, IPRESS del MINSA de nivel de complejidad III-1, considera que la evaluación de dicho indicador es importante porque permitirá que nuestro sistema de salud alcance mayores niveles de eficacia y eficiencia, y así pueda disminuir sus niveles de insatisfacción.

En ese sentido, la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) presenta el siguiente plan con el objetivo de realizar la medición del tiempo de espera de la consulta externa entre mayo y junio del presente año; a fin de continuar con la dinámica de mejora continua de nuestros procesos ya que los resultados nos permitirán identificar los puntos críticos para una acertada toma de decisiones.





## II. FINALIDAD

Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud de la institución, de acuerdo a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios (internos y externos).

ABOG. Braulio Raúl Raez Vargas  
**FEDATARIO**  
Hospital Nacional Hipólito Unánue

10 MAR 2020

El presente documento es  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que he tenido a la vista

## III. OBJETIVOS

### a) Objetivo general

- Medir el tiempo de espera de los usuarios (según tipo y condición) que acuden al Hospital Nacional Hipólito Unanue por una atención en consulta externa.

### b) Objetivos específicos

- Determinar el tiempo de espera promedio en Consulta Externa por servicios.
- Promover acciones o proyectos de mejora post medición del tiempo de espera en la Consulta Externa.

## IV. ALCANCE

El presente plan de evaluación del indicador de desempeño tiempo de espera es de aplicación en todos los servicios del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba la NTS N°021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".



- **Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA**, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".

## VI. CONCEPTOS OPERATIVOS

- **Calidad:** conjunto de características que posee un producto o servicio y que satisfacen los requisitos técnicos y expectativas de los usuarios.
- **Tiempo de atención:** Es el tiempo que dura la atención del servicio.
- **Tiempo de espera para atención en consulta externa:** Tiempo promedio transcurrido, medido directamente, entre el contacto con el área de admisión y la entrada al consultorio para la atención respectiva. Para el caso de los establecimientos de salud con sistema de citas, tiempo promedio transcurrido entre la hora de cita y la entrada al consultorio para la atención respectiva.
- **Mejoramiento continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia.
- **Acciones de mejora:** Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos/servicios.

## VII. METODOLOGÍA

### 7.1. De la Recolección de Información

#### 7.1.1. El instrumento:

Para el levantamiento de la información y la medición de los Tiempos Observacionales se utilizarán las siguientes herramientas:

- ✓ Ficha de Registro
- ✓ Cronómetro (para registrar horas, minutos y segundos)





Dichos instrumentos se emplearán para registrar en cada paciente los tiempos empleados por actividad, y tiempo transcurrido entre actividades (tiempos de espera), desde su ingreso al HNHU hasta su salida de consultorio externo.

### 7.1.2. La selección de la muestra

En cuanto a la población, se tomará la cantidad de **atendidos** en el año 2019, según cada departamento, lo que generará un tamaño de muestra por servicio:

#### 7.1.2.1. Criterios de Inclusión:

- ✓ Usuarios que acudan al Hospital Nacional Hipólito Unanue por atención médica especializada de Consultorio Externo.
- ✓ Usuarios que voluntariamente acepten ser acompañados por un integrante del equipo encargado de la medición.

#### 7.1.2.2. Criterios de Exclusión:

- ✓ Usuarios que no acudan por atención médica especializada (solicitar una cita, recoger resultados, acompañar a algún familiar o solicitar información).
- ✓ Usuarios que no cumplieron todo el proceso.
- ✓ Usuarios que acudan por una atención médica especializada los fines de semana o en el turno tarde.

### 7.1.3. El equipo evaluador

La selección del equipo evaluador para la medición de tiempos observacionales estará a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad. Previo a ello, se realizarán capacitaciones sobre la metodología del trabajo.

#### 7.1.4. Periodo de aplicación

El estudio se realizará durante dos semanas (en un periodo mayor de 14 días) debido a que durante la semana puede existir una variabilidad de las expectativas del usuario debido a la demanda que pueda tener un servicio en algunos días, en comparación con otros.

## 7.2. Del Procesamiento de Datos

Culminada la medición, se realizará la digitación de los datos a través de la herramienta informática proporcionada por el Minsa (aplicativo en Excel) que consta



Raúl Rasz Vargas  
FEDATARIO  
Hospital Nacional Hipólito Unánue

10 MAR 2020

El presente documento es  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se tiene a la vista

de la siguiente estructura: Muestra, Tiempo, Media, Desviación Estándar, Límites de Control, entre otros.

### 7.3. Presentación de resultados e implementación de acciones de mejora

La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) presentará un informe técnico con el análisis respectivo de los datos obtenidos.

Asimismo, los resultados serán socializados entre las diferentes Unidades Orgánicas y servicios, según corresponda, para el desarrollo de acciones, planes y/o proyectos de mejora.

## VIII. RESPONSABILIDADES

La Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de la ejecución, monitoreo y evaluación del presente plan.

## IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		Cronograma de Actividades											
Objetivo General	Actividades	Unidad	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre				
			E	F	M	A	M	J	J	A	S		
Medir el tiempo de espera de los usuarios (según tipo y condición) que acuden al Hospital Nacional Hipólito Unanue por una atención en consulta externa.	Aprobación del Plan de Evaluación de Tiempo de Espera	Informe											
	Selección y capacitación del personal para la medición de tiempos de espera	Acta											
	Medición de tiempos de espera	Hoja de Registro											
	Análisis e interpretación de resultados	Aplicativo											
	Presentación del informe final	Informe											
	Seguimiento de recomendaciones post medición de Tiempo de Espera	Acta de reunión											



## X. ANEXOS

**Anexo 01:** Ruta para la medición de tiempos de espera en Consulta Externa.

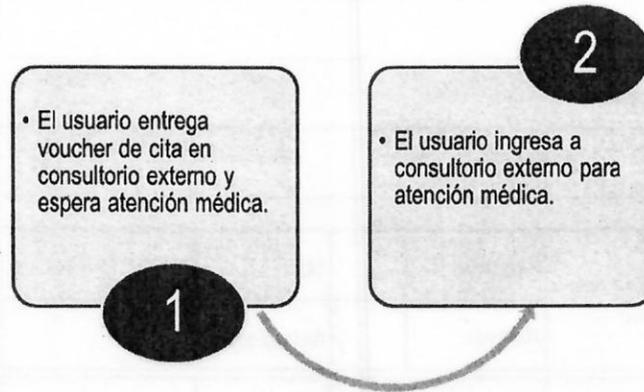
**Anexo 02:** Hoja de Registro.

**Anexo 03:** Aplicativo Excel del Minsa para el procesamiento de datos.

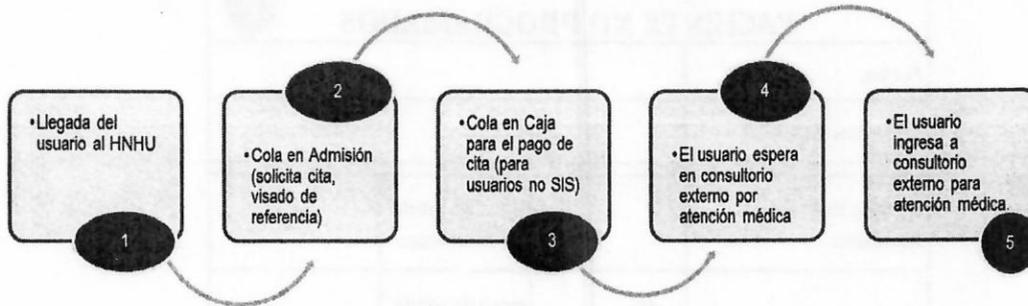


### Anexo 01: Ruta para la medición de tiempos de espera en Consulta Externa

#### Paciente Citado (SIS o pagante)



#### Pacientes No Programados



ABOG. Braulio Raúl Ruez Vargas  
**FEDATARIO**  
Hospital Nacional Hipólito Unánue

10 MAR 2020

El presente documento es  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que he tenido a la vista

Anexo 02: Hoja de Registro

<b>HOJA DE REGISTRO PACIENTES CITADOS</b>			
<b>Fecha:</b>			
<b>Consultorio:</b>			
<b>DNI:</b>			
<b>Condición del paciente:</b>	<b>Pagante:</b>		<b>SIS:</b>
	<b>Nuevo:</b>		<b>Reingreso:</b>
<b>Hora de llegada a consultorio:</b>		<b>Hora de ingreso a consultorio:</b>	
<b>Observaciones</b>			

<b>HOJA DE REGISTRO PACIENTE NO PROGRAMADOS</b>			
<b>Fecha:</b>			
<b>Consultorio:</b>			
<b>Hora de llegada a Admisión:</b>		<b>Hora de salida de Admisión:</b>	
<b>Hora de llegada a Caja:</b>		<b>Hora de salida de Caja:</b>	
<b>Hora de llegada a consultorio:</b>			
<b>Hora de ingreso del paciente a consultorio:</b>		<b>Hora de Salida del paciente</b>	
<b>Observaciones:</b>			



