



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

N° 009 -2019-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 31 de Enero del 2019.

VISTO:

El Expediente N° 19-001504-001, que contiene el Proveído N° 013-2019-UGC-HEVES de fecha 23.01.19, del Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Proveído N° 016-2019-OPP-HEVES de fecha 31.01.19, de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N°008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su Jurisdicción;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA de fecha 05.09.18, 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;

Que, en atención al Proveído N° 013-2019-UGC-HEVES de fecha 23.01.19 y el Informe N° 003-2019-MC-UGC-HEVES de fecha 22.01.19, la Unidad de Gestión de la Calidad remite la propuesta de PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2019, y sustenta el referido PLAN para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, la referida propuesta de PLAN tiene por objetivo general reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios ambulatorios del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Proveído N° 016-2019-OPP-HEVES de fecha 31.01.19, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorable sobre el proyecto de PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2019, en atención al Informe N° 007-2019-AP-OPP-HEVES de fecha 30.01.19, del responsable del área de Planeamiento y Costos, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, la referida propuesta de PLAN, cumple con las disposiciones previstas en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobadas por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA de fecha 28.10.16;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por la Unidad de Gestión de la Calidad, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el proyecto de PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2019, y de acuerdo al marco normativo vigente;

Que, el Artículo 10° Literal c) del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS de fecha 27.05.16, establece las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, entre las cuales se encuentra, la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en asuntos que sean de su



C. LEÓN G.



S. DONAVRE C.



A. FLORES G.



E. SERVAN V.



competencia, y en tal sentido, es su prerrogativa aprobar instrumentos técnicos para el mejor desarrollo y cumplimiento de las actividades institucionales del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Villa El Salvador; y

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias; el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; la Resolución Ministerial N° 850-2016-MINSA, que aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"; la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA que aprueba 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 el Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS; y

SE RESUELVE:



S. DONAYRE C.

Artículo Primero.-Aprobar el **PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2019**, por las consideraciones expuestas, el cual consta de Catorce (14) folios, y que forman parte de la presente Resolución Directoral como Anexo.

Artículo Segundo.- Disponer que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, proceda a publicar y difundir la presente Resolución Directoral en la página web del Hospital.



A. FLORES G.



E. SERVAN V.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Carlos I. León Gómez
M.C. Carlos I. León Gómez
DIRECCIÓN EJECUTIVA

C.c. Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Unidad de Asesoría Jurídica
Unidad de Gestión de la Calidad
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador



Hospital de Emergencias
VILLA EL SALVADOR

PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2019



"Curar a veces, aliviar a menudo consolar siempre"

Berard y Gubler



PERÚ

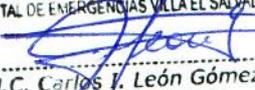
Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2019

<u>Elaboración</u>	<u>Revisión</u>	<u>Aprobación</u>
<p>Fecha: 09/01/2019</p> <p> Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR</p> <p>..... M.C. SANDRA E. QUIÑONES SALDARRIAGA Coordinador de la Unidad de Articulación Prestacional</p> <hr/> <p>M.C. SANDRA ELIZABETH QUIÑONES SALDARRIAGA Coordinadora de la Unidad de Articulación Prestacional</p> <p></p> <hr/> <p>LIC. DIANA ALEGRIA DELGADO Especialista en Gestión en Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad</p>	<p>Fecha:</p> <p> MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR</p> <p>..... Lic. Erika Janet Servan Ventura Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <hr/> <p>LIC. ERIKA JANET SERVAN VENTURA Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p> MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR</p> <p>..... M.C. Alexander D. Flores Guerrero Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad C.M.P. 53222 R.N.E. 28421</p>	<p>Fecha:</p> <p>MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR</p> <p></p> <p>..... M.C. Carlos I. León Gómez DIRECCIÓN EJECUTIVA</p> <hr/> <p>M.C. CARLOS IVÁN LEÓN GÓMEZ Director Ejecutivo del Hospital de Emergencias Villa el Salvador</p>
	Versión: 01	Vigencia: Hasta el 31 de Diciembre del 2019.



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El SalvadorDECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES
Y HOMBRES
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

**PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS
VILLA EL SALVADOR 2019**

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

M.C. Carlos Iván, León Gómez
Director Ejecutivo

UNIDAD DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL

MC. Sandra Elizabeth, Quiñones Saldarriaga
Coordinadora

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M.C Alexander David Flores Guevara
Jefe

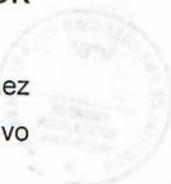
Lic. Diana Alegria Delgado
Especialista en Gestión en Salud

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Lic. Erika Janet, Servan Ventura
Jefa

COLABORADORES

M.C. Adjani Yolanda Huaroc Arroyo
M.C. Ángela Gabriela, Pacheco Morales
M.C. Lady Gabriela Hernández Huerta
Ing. Miguel Ángel, Gutiérrez Reyes
Ing. Paola Jesús, Llave Escobedo
Q.F. Danitza Risca Bravo Gutierrez
Q.F. Norma Gladys Jaramillo Murillo



HEVES



INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	05
II. FINALIDAD	06
III. OBJETIVOS	06
IV. BASE LEGAL	06
V. AMBITO DE APLICACIÓN	07
VI. DEFINICIONES BÁSICAS	07
VII. RESPONSABILIDADES	09
VIII. METAS Y ACTIVIDADES A REALIZAR	10
IX. INDICADORES	12
X. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN	14
XI. CRONOGRAMA	18
XII. PRESUPUESTO O RECURSOS	18
XIII. ANEXOS	18



HEVES



I. INTRODUCCION.

El Hospital de Emergencias Villa el Salvador es un Hospital de Nivel II-E, de atención especializada en emergencias, urgencias médicas y quirúrgicas intra-extra hospitalarias de mediana complejidad y forma parte del Fortalecimiento del Sistema de Redes Integradas Lima Sur, aprobado en el Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas del Ministerio de Salud. Beneficiando a una población estimada de más de un millón de habitantes pertenecientes a los Distritos de Villa el Salvador, Lurín, Pachacamac, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San María del Mar y Pucusana.

El Hospital de Emergencias Villa el Salvador viene prestando servicios desde el mes de abril del año 2016, siendo el mayor porcentaje de usuarios los asegurados al Seguro Integral de Salud referidos del I nivel de atención muchas veces con diagnóstico de cronicidad y que son admitidos por nuestra institución ante la falta del fortalecimiento de los Establecimientos de Salud para su manejo y tratamiento farmacológico, siendo una de las causas del diferimiento de citas en diversas especialidades como endocrinología, reumatología y cardiología.

En Junio del 2018 se realizó un análisis tomando como muestra 25 usuarios atendidos en consulta externa de un día determinado, donde se obtuvo que el diferimiento de citas para las especialidades de endocrinología, reumatología y cardiología exceden a los 10 días y que el promedio del tiempo de espera en consulta externa es de 35 minutos. Durante el III trimestre del 2018 la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, nos muestra que en admisión central el tiempo de espera del usuario es de 27 minutos, en consultorios externos el tiempo de espera promedio en cola es de 55 minutos y tiempo promedio de atención médica es de 11 minutos, en Servicio de Farmacia el tiempo promedio en cola es de 9 minutos, y en Diagnóstico por imágenes el tiempo promedio en cola es de 28 minutos.

En ese sentido, el Hospital de Emergencias Villa el Salvador en concordancia con lo dispuesto por el Ministerio de Salud Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, ha visto por conveniente formular el Plan Cero Colas, a fin de implementar acciones que contrarresten las causas que conllevan a un tiempo de espera prolongado en las áreas que comprenden los puntos críticos identificados en los servicios ambulatorios (admisión central, consultorios externos, servicio de apoyo al diagnóstico y tratamiento) desencadenando la insatisfacción del usuario.

La propuesta es desarrollada de manera articulada en colaboración con los diferentes servicios que tienen implicancia en los procesos de atención al usuario, haciendo uso de los recursos existentes con la finalidad de direccionar el óptimo uso de los mismos, efectivizando la simplificación administrativa, arquitectura de la atención y desarrollo de nuestro sistema hospitalario Sis Galen Plus como sistema de gestión de citas que contribuye al desarrollo de un gobierno digital, mediante



implementación de ventanillas interconectadas con la base de datos de la RENIEC, generando valor agregado de manera eficiente.

II. FINALIDAD.

Contribuir a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios, mediante la reducción del tiempo de espera para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios ambulatorios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

III. OBJETIVOS.

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios ambulatorios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS:

- 3.2.1 Garantizar la atención oportuna de los usuarios que acuden a la consulta ambulatoria del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
- 3.2.2 Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en admisión central, consultorios externos, apoyo al diagnóstico y tratamiento, y farmacia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
- 3.2.3 Mejorar los procesos y flujos para el otorgamiento de citas de manera presencial y no presencial en los consultorios externos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

IV. BASE LEGAL.

- 4.1 Ley N° 26842, "Ley General de Salud", y sus modificatorias.
- 4.2 Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 4.3 Ley N° 28683, "Establece Atención Preferencial".
- 4.4 Ley N° 27813, "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud".
- 4.5 Ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General".
- 4.6 Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 4.7 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médico de apoyo, y sus modificatorias.
- 4.8 Decreto Supremo N° 020-2014-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 4.9 Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29414 Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.



- 4.10 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.11 Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 018 MINS/DGSP-V.01. "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
- 4.12 Resolución Ministerial N° 727-2009/ MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud"
- 4.13 Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad".
- 4.14 Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprueba la "Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de servicios de salud publicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Locales".
- 4.15 Resolución Jefatural N°381-2016/IGSS, Manual de Operaciones del "Hospital de Emergencias Villa El Salvador".
- 4.16 Resolución Directoral N° 74-2018-DE-HEVES, que aprueba el Plan Anual de Articulación Prestacional 2018.



V. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Plan es de conocimiento, aplicación y cumplimiento obligatorio en todas las Oficinas, Unidades y servicios administrativos asistenciales del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, dentro del ámbito de su competencia.

VI. DEFINICIONES BÁSICAS.

- 6.1 **Principio de celeridad.** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- 6.2 **Interoperabilidad.** Es la capacidad de los sistemas de diversas organizaciones para interactuar con objetivos consensuados y comunes con la finalidad de obtener beneficios mutuos, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de información y comunicaciones.
- 6.3 **Referencia:** Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de



riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.

- 6.4 **Contrarreferencia:** Es un procedimientos administrativo-asistencial mediante el cual, el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de salud de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente, porque cuentan con la capacidad de manejar o monitorizar el problema de salud integralmente.
- 6.5 **Anillo de contención:** Conjunto de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPRESS) que trabajan de manera integrada y en red cuya capacidad resolutive le permite atender la demanda del nivel inferior para evitar el paso de la demanda a un nivel superior.
- 6.6 **Atención de salud:** Es toda actividad desarrollada por el personal de la salud, para la promoción, prevención, recuperación, y rehabilitación que se brinda a la persona, familia y comunidad.
- 6.7 **Calidad de la atención en salud:** Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.
- 6.8 **Monitoreo:** Es uno de los procesos de la función de control gerencial destinado a observar sistemáticamente el cumplimiento de la ejecución de los procesos e instrumentos para la disminución de "colas" de los usuarios externos de las IPRESS.
- 6.9 **Plan "Cero Colas":** Documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención en salud, así como reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita o atención ambulatoria, en las áreas de admisión, consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- 6.10 **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- 6.11 **Brecha demanda - oferta de horas médico:** Resultado que se obtiene al restar las horas médico disponibles de las horas médico requeridas para atender las necesidades de salud de la población objetivo para el período a programar.
- 6.12 **Interconsulta:** Actividad asistencial mediante la cual un médico especialista brinda opinión para definir el diagnóstico, tratamiento o el destino de un paciente (hospitalización, referencia o alta) a solicitud del médico tratante en consulta externa.
- 6.13 **Programación de Turnos del Trabajo Médico:** Instrumento de gestión clínica elaborado por el Jefe de Servicio, que registra ordenadamente las actividades que ejecutan los médicos, sujetos a cualquier régimen laboral, en las diferentes unidades productoras de servicios de salud del Hospital o Instituto Especializado, durante su jornada laboral.
- 6.14 **Triaje de Consulta Externa:** Es el ambiente donde se realiza la toma de las funciones vitales y la evaluación ectoscópica inicial del paciente realizada por un enfermero de consultorios externos.
- 6.15 **Unidad Prestadora de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento:** Es el órgano encargado de brindar el soporte al diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos de los pacientes, a través de



procedimientos de estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, alimentos y la gestión de la atención del paciente.

6.16 **UPSS Consulta Externa:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención de salud en la modalidad ambulatoria a usuarios que no están en la condición de urgencia y/o emergencia.

6.17 **Tiempo de espera en admisión central:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario saca su ticket para ventanilla en la torre multimedia y la admisionista llama a través de la web cola.

6.18 **Tiempo de espera en consultorios externos:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el paciente citado llega y saca un ticket en la torre multimedia para la atención hasta que el médico inicia el registro de atención en el sistema Sis Galen Plus.

6.19 **Tiempo de espera en farmacia central:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket de la Web cola de farmacia hasta que es llamado para despacho.

6.20 **Tiempo de espera en Diagnóstico por imágenes:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket de la Web cola de diagnóstico por imágenes hasta que es llamado para su atención.

6.21 **Tiempo de espera en laboratorio:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket de la Web cola de laboratorio hasta que es llamado para su atención.

VII. RESPONSABILIDADES.

7.1. De la Dirección Ejecutiva:

7.1.1 Aprobar el "Plan Cero Colas en los servicios ambulatorios del Hospital de Emergencias Villa El Salvador 2019" y disponer los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades programadas en el presente Plan.

7.2. De la Oficina de Planeamiento y Presupuesto:

7.2.1 Garantizar el financiamiento para la ejecución del presente plan.

7.3. De la Unidad de Articulación Prestacional:

7.3.1 Incluir las actividades del presente plan en el Plan anual de la Unidad de Articulación Prestacional.

7.3.2 Implementar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las actividades programadas en el presente Plan.

7.3.3 Coordinar e involucrar a las diferentes Oficinas, Unidades y Servicios que participan en el desarrollo del Plan.

7.3.4 Reportar a la Dirección Ejecutiva el avance trimestral de las actividades programadas en el presente Plan.

**7.4. De la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística (UTIE):**

- 7.4.1 Implementar las actividades asignadas a su Unidad.
- 7.4.2 Reportar a la Unidad de Articulación Prestacional Dirección Ejecutiva el avance de las actividades asignadas en el presente Plan.

7.5. De la Unidad Prestacional de Especialidades Asistenciales – Consultorios Externos:

- 7.5.1 Implementar las actividades asignadas a su Unidad.
- 7.5.2 Reportar a la Unidad de Articulación Prestacional Dirección Ejecutiva el avance de las actividades asignadas en el presente Plan.

**7.6. Del Servicio de Farmacia:**

- 7.6.1 Implementar las actividades asignadas a su Servicio.
- 7.6.2 Reportar a la Unidad de Articulación Prestacional Dirección Ejecutiva el avance de las actividades asignadas en el presente Plan.

**7.7. De la Unidad Prestacional de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento:**

- 7.7.1 Implementar las actividades asignadas a su Unidad.
- 7.7.2 Reportar a la Unidad de Articulación Prestacional Dirección Ejecutiva el avance de las actividades asignadas en el presente Plan.

7.8. De la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional:

- 7.8.1 Difundir en los diferentes servicios ambulatorios, página web y redes sociales del HEVES los flujos para el otorgamiento de citas médicas vía presencial y no presencial.

7.9. De las Oficinas, Unidades y Servicios del HEVES:

- 7.9.1 Participar y cumplir con las actividades programadas en el presente Plan, dentro del ámbito de su competencia.

VIII. ACTIVIDADES Y METAS A REALIZAR.

El Plan Cero Colas 2019 propone las siguientes metas de acuerdo a los objetivos y actividades propuestas.



OBJETIVO GENERAL	Reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios ambulatorios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.		META
			30%
OBJETIVOS ESPECIFICOS	N°	ACTIVIDADES	META
 <p>O.E.1 Garantizar la atención oportuna de todos los usuarios que acuden a la consulta ambulatoria.</p>	1.1	Analizar la demanda existente de pacientes y la brecha oferta - demanda asegurando una oferta fija, a través de una programación continua.	100%
	1.2	Fortalecer el sistema de referencias y contrarreferencias con los establecimientos del primer nivel y en coordinación con la DIRIS Lima Sur.	100%
 <p>O.E.2 Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en admisión central, consultorios externos, apoyo al diagnóstico y tratamiento, farmacia.</p>	2.1	Optimizar los tiempos de espera en admisión central a través de la implementación del área de admisión hospitalaria y el sistema del control de Historias Clínicas por lector de código de barras.	100%
	2.2	Fortalecer el área de admisión central a través del uso de ventanillas integradas con lector digital biométrico.	50%
	2.3	Interconectar el sistema Web colas con el Sis Galen Plus para establecer el orden de atención en los diferentes puntos de los servicios ambulatorios.	100%
	2.4	Orientar acciones hacia el reordenamiento del proceso de atención en triaje.	100%
	2.5	Optimizar el proceso de dispensación anticipada de la receta de consulta externa mediante el uso de la notificación informática en el servicio de farmacia.	100%
	2.6	Implementar el sistema de citas por horarios en el servicio de laboratorio.	100%
<p>O.E.3 Mejorar los procesos y flujos para el otorgamiento de citas médicas de manera presencial y no presencial en los consultorios externos.</p>	3.2	Monitorizar el correcto uso de citas control desde los servicios ambulatorios y hospitalización para pacientes continuadores.	100%
	3.3	Evaluar el indicador de deserción de consulta externa a fin de medir la operatividad del "Contact Center".	< 10%
	3.1	Implementar el otorgamiento de citas vía web y contact center a través de la lista de espera para pacientes continuadores.	100%
	3.4	Verificar la pertinencia de las solicitudes de citas a otras especialidades médicas (interconsultas) por hoja de referencia, a través de la auditoría en consulta externa.	100%
	3.5	Difundir en los diferentes servicios ambulatorios, página web y redes sociales del HEVES los flujos para el otorgamiento de citas médicas vía presencial y no presencial.	100%



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRRES
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

IX. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

OBJETIVOS/ACTIVIDADES	INDICADOR		ESTAN DAR	META
	NOMBRE	DESCRIPCION		
O.G Reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios ambulatorios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Porcentaje de reducción del tiempo de espera en los servicios ambulatorios	Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que paciente llega a ticketera, hasta el momento en que es llamado en admisión central, en un periodo determinado x 100 <u>Total de tickets atendidos en admisión central por mes</u>	19 min	
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que paciente llega a ticketera, hasta el momento en que es llamado por el Web colas para su atención por consulta externa x 100 <u>Total de atendidos por consulta externa por mes</u>	38 min	30%
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que paciente llega a ticketera de farmacia, hasta el momento en que es llamado en farmacia para despacho, en un periodo determinado x 100 <u>Total de tickets atendidos en farmacia por mes</u>	6 min	
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que paciente llega a ticketera de laboratorio, hasta el momento en que es llamado en el Web colas para su atención, en un periodo determinado x 100 <u>Total de tickets atendidos en laboratorio por mes</u>	A determinar	
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que paciente llega a ticketera del servicio de imágenes, hasta el momento en que es llamado en el Web colas para su atención, en un periodo determinado x 100 <u>Total de tickets atendidos en el servicio de imágenes por mes</u>	A determinar	





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES
Y HOMBRES

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

O.E.1 Garantizar la atención oportuna de todos los usuarios que acuden a la consulta ambulatoria				
1	Realizar reuniones para analizar la demanda existente de pacientes y la brecha oferta - demanda asegurando una oferta fija, a través de una programación continua.	Porcentaje de reuniones en el año	$\frac{\text{N}^\circ \text{ reuniones realizadas}}{\text{Total reuniones programadas en el año}} \times 100$	Acta de Reunión 4 100%
2	Desarrollar talleres de retroalimentación para fortalecer los anillos de contención del primer nivel de atención y los flujos de referencias y contrarreferencias en coordinación con la DIRIS Lima Sur.	Porcentaje de talleres de retroalimentación en el año	$\frac{\text{N}^\circ \text{ talleres de retroalimentación realizadas}}{\text{Total talleres programadas en el año}} \times 100$	Libro de participantes y/o Informes 4 100%
O.E.2 Optimizar los tiempos de espera en admisión central, consultorios externos, apoyo al diagnóstico y dispensación de medicamentos en usuarios nuevos y continuadores				
1	Monitorizar la operatividad de las ventanillas integradas con lector digital biométrico.	Porcentaje de ventanillas integradas implementadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ ventanillas integradas}}{\text{Total de ventanillas disponibles en físico}} \times 100$	Informe de la Unidad de Articulación Prestacional 05 50%
2	Mejoramiento del sistema efectivo del control de Historias Clínicas.	Porcentaje de lectores de código de barra implementados en los servicios	$\frac{\text{Número de lectores de código de barra implementados en los servicios que solicitan historia clínicas}}{\text{Total de servicios que solicitan historia clínicas}} \times 100$	Patrimonio-Inventario 30 100%
O.E.3 Mejorar los procesos y flujos para el otorgamiento de citas médicas de manera presencial y no presencial en todos los consultorios externos, a usuarios nuevos y continuadores				
3	Evaluar el indicador de deserción de citas de consulta externa a fin de medir la operatividad del "Contact Center".	Porcentaje de deserción en la consulta externa por mes.	$\frac{\text{Número de pacientes citados ausentes por C.E en el mes}}{\text{Total de atención por C.E del mismo mes}} \times 100$	Informe de la Unidad de Articulación Prestacional < 10% < 10%





PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y
HOMBRES
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

X. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN.

7.1 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN CERO COLAS:

El presente plan consta de 02 etapas de implementación, en continuidad del trabajo que se ha realizado en los servicios ambulatorios del Hospital en años anteriores, estos son:

7.1.1 ETAPA 01: PLAN CERO COLAS EN ADMISIÓN CENTRAL Y CONSULTORIOS EXTERNOS:

FASE 01: ACCIONES EJECUTADAS PREVIAS AL PLAN:

El equipo de trabajo conformado por 05 médicos generales auditores, realizaron el levantamiento de información en conjunto con la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, para delimitar los establecimientos de salud que nos corresponde por territorialidad y de acuerdo a eso tener una población asignada, mas no adscrita. Se asignaron en total 52 establecimientos de salud para el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, de los cuales 06 son Centros Maternos Infantiles, 13 Puestos de Salud I-3, 32 Puestos de Salud I-2 y 01 Puesto de Salud I-1.

Posteriormente se trabajó en la implementación del Sistema REFCON en 52 establecimientos de salud.

La Unidad de Articulación Prestacional en coordinación con la Oficina de Referencias y Contrarreferencias, y la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística (UTIE) lograron implementar el modelo de atención de Referencias y Contrarreferencias de la mano con el nuevo convenio SIS; asimismo, se desarrolló el sistema de citas Sis Galen Plus para optimizar la entrega de las citas, de tal forma que el paciente pueda contar con una respuesta de la cita en 48 horas posteriores a la solicitud en cumplimiento de la Directiva de Referencias y Contra referencias que implementó DIRIS Lima Sur, garantizando la oportunidad de atención y logrando un diferimiento no mayor a 7 días, además el paciente es citado a una hora específica por lo cual acudirá solo 30 minutos antes de la hora programada para pasar por triaje y posteriormente será atendidos por el médico en consulta externa, evitando así el congestionamiento de paciente en la consulta externa y la formación de colas presenciales.

La Unidad de Referencias y Contrarreferencias y La Unidad de Articulación Prestacional establecieron los criterios para la atención en consultorios externos de los asegurados, estos son:

Para pacientes SIS:

- El asegurado nuevo o continuador deberá contar con una Hoja de Referencia correctamente llenada y vigente con validez no mayor a los 60 días según la Resolución Ministerial N°751-2004-MINSA que aprueba la Norma Técnica de Referencia y Contrarreferencias, o caso



contrario, presentar su extensión de referencia a través de un formato emitido por el médico tratante del HEVES.

- Para asegurados con enfermedades crónicas estables, el médico tratante hará una hoja de extensión por 06 meses o 1 año con la cual se podrá seguir atendiendo.
- Todo paciente asegurado que haya tenido una atención en emergencia (tópicos, excepto atenciones por el módulo de atención rápida MAR), observación de emergencia, hospitalización y/o áreas críticas, podrá contar con la opción de tener hasta dos (02) controles por consulta externa, con visación previa del médico auditor de la oficina de seguros; siempre que el diagnóstico justifique el control por la especialidad. Cabe resaltar que las atenciones solo serán controles de la patología por la cual fue visto en las distintas UPSS de tal manera que no se podrán brindar solicitudes de citas a otras especialidades. Terminada los controles no podrá atenderse si no cuenta con una hoja de referencia.

Para pacientes particulares:

- Todo usuario particular será auto dirigido en consulta, en tal sentido no se le exigirá una hoja de referencia ya que el pago no está sujeto a documentación, pero si deberá pasar por las especialidades generales siendo estas Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría o Gineco-Obstetricia, para ver pertinencia de la especialidad solicitada y de tal manera no embalsar los consultorios de otras especialidades.
- El Flujo para los usuarios auto dirigidos para su atención de consulta externa, sino son los casos de los pacientes afiliados al SIS, o es un particular sin seguro; deberá estar sujeto a sustentación de documentación por la IPRESS que lo acredite (tal es el caso de ESSALUD) y los pacientes SOAT según el flujo establecido por la unidad de seguros, en caso de otras aseguradoras deberán presentar documentación que garantice la devolución financiera de la prestación, que se brindara en la Consulta Externa.

Una vez establecidas las bases, se trabajó con la Unidad de Tecnología de la Información y Estadística en el desarrollo en el Sistema Sis Galen Plus en la generación del ticket de solicitud de citas a otras especialidades, el cual se desarrolló incluyendo ciertos criterios; el médico tratante derivará la solicitud de cita de forma pertinente, guardando relación con el diagnóstico de la Hoja de Referencia, de tal modo que se ligó la interconsulta a un diagnóstico y a un motivo para poder justificar la prestación.

Así mismo la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística (UTIE), ha desarrollado una herramienta de gestión para monitorizar los indicadores y el análisis de la Brecha Oferta-Demanda, llamado "DASHBOARD", el cual es de uso de todas las unidades para el desarrollo de planes de mejora continua en la atención del usuario.



FASE 02: ACCIONES QUE SE PROPONEN IMPLEMENTAR O CONTINUAR EN EL PRESENTE PLAN.

El equipo de profesionales en Salud encargado de la implementación del presente plan para los servicios de admisión y consultorios externos, coordinarán con las diferentes áreas acciones para su ejecución:

Unidad de Articulación Prestacional (UAP):

- Coordinará reuniones trimestrales con las jefaturas del Hospital para monitorizar la Brecha Oferta-Demanda.
- Continuará realizando los talleres de retroalimentación para fortalecer los anillos de contención del primer nivel de atención y los flujos de referencias y contrarreferencia.
- Continuará trabajando en establecer y definir los indicadores de referencia y contrarreferencia de toda la DIRIS Lima Sur.
- Monitorizará la operatividad de las ventanillas integradas en el área de admisión.
- Coordinará las actividades necesarias para el reordenamiento del proceso de atención en triaje
- Coordinará con UTIE la instalación de los lectores de código de barra en los diferentes servicios que solicitan Historias Clínicas.
- Realizará los términos de referencia (TDR) para la contratación de dos (02) médicos auditores, los cuales estarán encargados exclusivamente a la auditoria de todas las solicitudes de citas a otras especialidades a través del módulo de Consulta externa, y de esta manera velar por la oferta establecida.
- Realizará los términos de referencia (TDR) para la contratación de los auxiliares administrativos (04) que integraran el "Contact Center", con la finalidad de lograr confirmar las citas de todos los pacientes citados por lista de espera, por consulta y por admisión central.
- Gestionará la implementación del área física de admisión hospitalaria a fin de reducir la demanda de usuarios en el área de admisión central.
- Realizará los términos de referencia (TDR) para la contratación de un (01) personal de enfermería, para el área de admisión hospitalaria.
- Realizará los términos de referencia (TDR) para la contratación de un (01) técnico de enfermería, para el área de admisión hospitalaria.
- Coordinará la elaboración de los flujogramas de atención de admisión y consultorios externos para pacientes con Seguro Integral de Salud nuevos y continuadores, así mismo para paciente particulares (autodirigidos).
- Coordinará la realización de reuniones trimestrales (04) con el personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) sobre los flujos para la obtención de citas en admisión, proceso de atención para consulta externa y apoyo al diagnóstico.





- Socializará la programación mensual de turnos médicos por especialidad de consulta externa.
- Monitorizará el uso correcto del sistema de citas control en consulta externa y hospitalización.
- Estimaré el indicador de deserción de citas de consulta externa a fin de medir la operatividad del "Contact Center".

Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística (UTIE):

- Interconectará el sistema Web colas con el Sis Galen Plus para establecer el orden de atención en los diferentes puntos de admisión y consultorios externos.
- Implementará el otorgamiento de citas vía web y contact center a través de la lista de espera.

Jefatura de Consultorios Externos:

- Coordinará reuniones para comunicar a su personal médico asistencial sobre los cambios en el sistema Sis Galen Plus.

Jefaturas de los Servicios de las diferentes especialidades de consultorios externos:

- Coordinará la debida sensibilización para comprometer a los servicios en entregar la programación de Turnos del Trabajo Médico con tres meses de anticipación y en programación trimensual, dentro de los tiempos establecidos para la entrega del mismo.

7.1.1 ETAPA 02: PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO Y FARMACIA:

Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística:

- Habilitar en el Sistema Sis Galen Plus la opción de indicaciones para cada orden de apoyo al diagnóstico, para su impresión desde la consulta externa.
- Mejorar el sistema informático en farmacia para despacho anticipado de la receta indicada en consulta externa para pacientes SIS, garantizando la impresión automática.
- Implementar el sistema informático en farmacia para despacho anticipado de la receta indicada en consulta externa para pacientes particulares, enlazado a caja.
- Habilitar en el Sistema Sis Galen Plus la opción de realizar 02 recetas en caso de pacientes de Tomografía para optimizar el despacho anticipado de la receta.
- Implementar el sistema de citas por horarios en el servicio de patología clínica.
- Interconectar el sistema web colas desde la admisión, toma de muestra y entrega de resultados del servicio de patología clínica.

**Jefatura de Farmacia Central:**

- Realizará el TDR para la contratación de un (01) Químico farmacéutico y un (01) Técnicos en Farmacia.
- Realizará las especificaciones técnicas para adquisición de las bandejas para la dispensación de medicamentos.
- Realizará el requerimiento de una computadora para optimizar la dispensación anticipada.
- Elaborará el flujograma de atención con el área correspondiente de acuerdo a los cambios establecidos en el presente plan.
- Coordinará la capacitación de su personal con el nuevo sistema implementado.

**Jefatura de Laboratorio:**

- Coordinará con UTIE la implementación de indicaciones previas a la toma de muestra, en cada orden de laboratorio, para que usuario disponga de la información.
- Coordinará con UTIE la implementación del sistema de citas y la posterior interconexión al sistema web colas.



Es importante precisar que se está proponiendo cambios en los flujogramas de atención en el Servicio de Farmacia y consultorios externos, las cuales se encuentran en los ANEXOS N° 03, 04, 05, 06 y 07.

HEVES

XI. CRONOGRAMA.

Para la implementación del presente plan se tendrá en cuenta el cronograma de actividades señalado en el ANEXO N° 01.

XII. PRESUPUESTO O RECURSOS.

Se efectuarán acciones administrativas a fin de efectivizar los requerimientos detallados en el presupuesto (ANEXO N°02).

XIII. ANEXOS:



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El SalvadorDECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y
HOMBRES

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ANEXO N° 02: PRESUPUESTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL BIEN Y/O SERVICIO	CLASIFICADOR	DESCRIPCION DEL CLASIFICADOR DE GASTOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL
Analizar la demanda existente de pacientes y la brecha oferta - demanda asegurando una oferta fija, a través de una programación continua.	Galletas salada 40 mg	23.11.11	Alimentos y bebidas	240	S/. 0.50	S/. 120.00
	Bebida gaseosa 525 ml	23.11.11	Alimentos y bebidas	240	S/. 1.50	S/. 360.00
	Hojas Bond (Paquete x 500 hojas)	23.15.12	Papelería en general	12	S/. 15.00	S/. 180.00
Fortalecer el sistema de referencias y contrarreferencias con los establecimientos del primer nivel y en coordinación con la DIRIS Lima Sur.	Galletas salada 40 mg	23.11.11	Alimentos y bebidas	240	S/. 0.50	S/. 120.00
	Bebida gaseosa 525 ml	23.11.11	Alimentos y bebidas	240	S/. 1.50	S/. 360.00
	Folder con logotipo	23.15.12	Papelería en general	200	S/. 2.70	S/. 540.00
	Boligrafo tinta seca color azul	23.15.12	Papelería en general	200	S/. 0.40	S/. 80.00
	Hojas Bond (Paquete x 500 hojas)	23.15.12	Papelería en general	24	S/. 15.00	S/. 360.00
Implementar el área de admisión hospitalaria y el sistema del control de Historias Clínicas a través del uso de lector de código de barras para optimizar los tiempos de espera en admisión central.	Impresora térmica de pulseras	2.6.32.31	Equipos computacionales	4	S/. 980.00	S/. 3,920.00
	Brazalete de identificación para impresión para impresora térmica adulto	2.3.18.21	Material, insumos, instrumental y accesorios	420	S/. 250.00	S/. 105,000.00
	Brazalete de identificación para impresión para impresora térmica pediátrico	2.3.18.21	Material, insumos, instrumental y accesorios	120	S/. 250.00	S/. 30,000.00
	Brazalete de identificación para impresión para impresora térmica neonatal	2.3.18.21	Material, insumos, instrumental y accesorios	120	S/. 250.00	S/. 30,000.00
	Contratación de enfermera (01)	23.27.11.99	Servicio de licenciada en enfermería	12	3500	S/. 42,000.00
	Contratación de técnico de enfermería (01)	23.27.11.99	Servicio de técnico en enfermería	12	2500	S/. 30,000.00
	Lectores de código de barra inalámbrico	26.32.31	Equipos computacionales y periféricos	15	S/. 350.00	S/. 5,250.00
Verificar la pertinencia de las solicitudes de citas a otras especialidades médicas	Contratación de médicos Auditores (02)	23.27.11.99	Servicio de Medico Auditor	24	S/. 6,000.00	S/. 144,000.00
	Computadora Personal	26.32.21	Máquinas y equipos	2	S/. 6,900.00	S/. 13,800.00



(interconsultas) por hoja de referencia, a través de la auditoría en consulta externa.	portátil 2.70 GHZ 16 GB almacenamiento o 1 TB pantalla 15.6 in					
Implementar el sistema de citas por horarios en el servicio de laboratorio.	Tablet	2.6.32.31	Equipos computacionales y periféricos	5	S/. 700.00	S/. 3,500.00
	Ticketera de código de barra	2.6.32.31	Equipos computacionales y periféricos	3	S/. 1,461.00	S/. 4,383.00
Optimizar el proceso de dispensación anticipada de la receta de consulta externa mediante el uso de la notificación automática en el servicio de farmacia.	Bandejas de plástico color blanco	23.15.12	Papelería en general	50	S/. 10	S/. 500.00
	Impresora Térmica 80 mm	26.32.21	Máquinas y equipos	1	S/. 900.00	S/. 900.00
	Unidad Central de Proceso - CPU 3.4 HZ	26.32.31	Equipos computacionales y periféricos	1	S/. 3,800.00	S/. 3,800.00
	Monitor a color de 21.5 in	26.32.31	Equipos computacionales y periféricos	1	S/. 580.00	S/. 580.00
	Teclado Keyboard	26.32.31	Equipos computacionales y periféricos	1	S/. 80.00	S/. 80.00
	Mouse óptico	23.15.11	Repuestos y accesorios	1	S/. 45.00	S/. 45.00
	Contratación de 01 personal químico farmacéutico de farmacia (12 meses)	23.27.11.99	Contratación de técnico en farmacia	12	S/. 3,500.00	S/. 42,000.00
	Contratación de 01 personal técnico de farmacia (12 meses)	23.27.11.99	Contratación de técnico en farmacia	12	S/. 2,700.00	S/. 32,400.00
Implementar el otorgamiento de citas vía web y contact center a través de la lista de espera para pacientes continuadores.	Silla giratoria de metal con brazo, con espaldar medio	32.12	Mobiliario	2	S/. 350.00	S/. 700.00
	Escritorio de melanina con 03 cajones	32.12	Mobiliario	2	S/. 600.00	S/. 1,200.00
	Contratación de personal auxiliar (04)	23.27.11.99	Contratación de apoyo administrativo	48	S/. 2,000.00	S/. 96,000.00
Material Informativo para los flujos de atención y diferenciación de ticketeras	Banner Publicitario Roll Screen	23.27.11.99	Servicios diversos	2	S/. 270.00	S/. 540.00
	Letreros acrílicos para diferenciación de ticketeras (40cmx20cm)	23.27.11.99	Servicios diversos	2	S/. 100.00	S/. 200.00
						S/.592,918.00



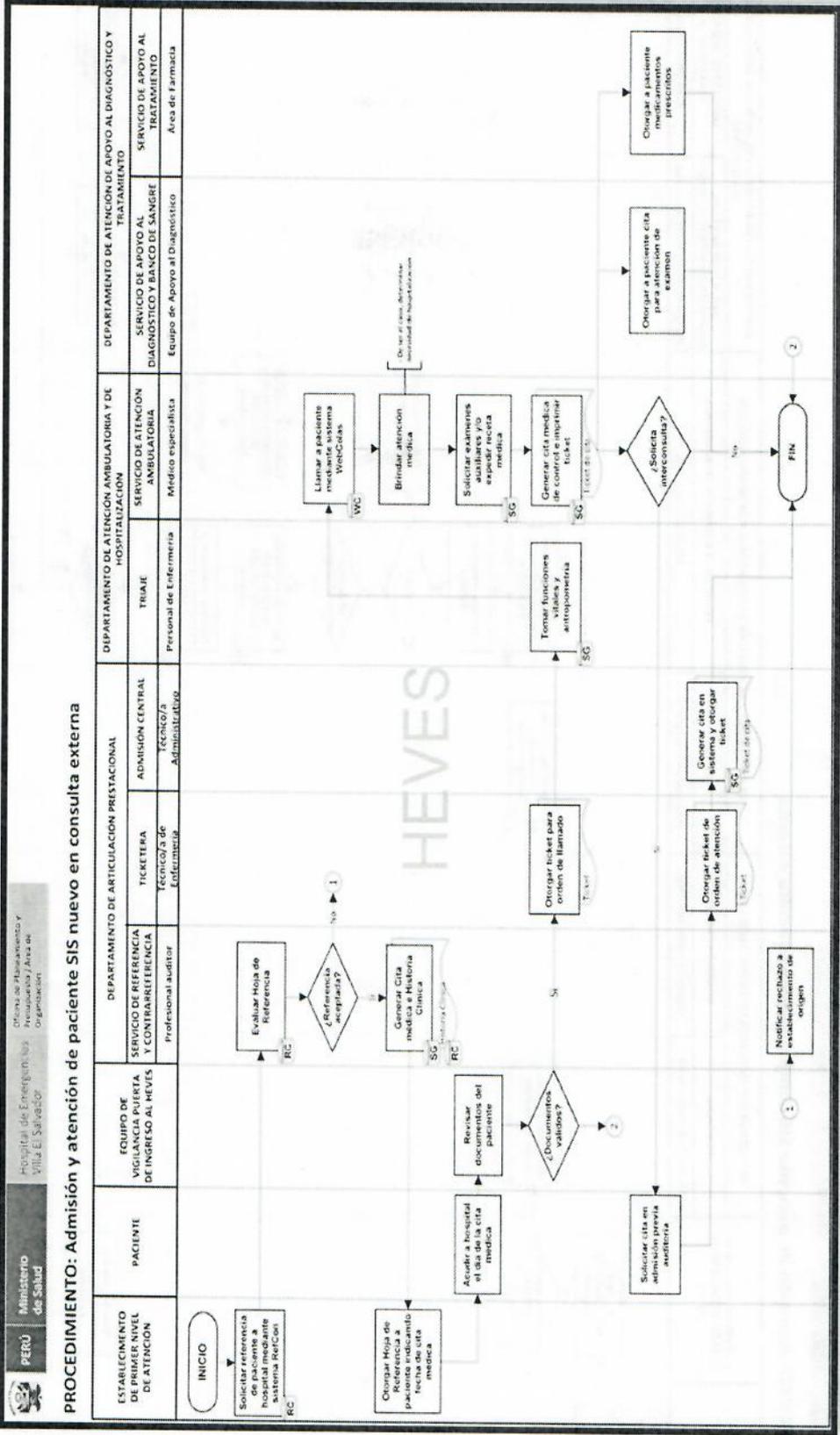
PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ANEXO N°03: FLUJOGRAMA DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS Y ADMISION - PACIENTES SIS NUEVO





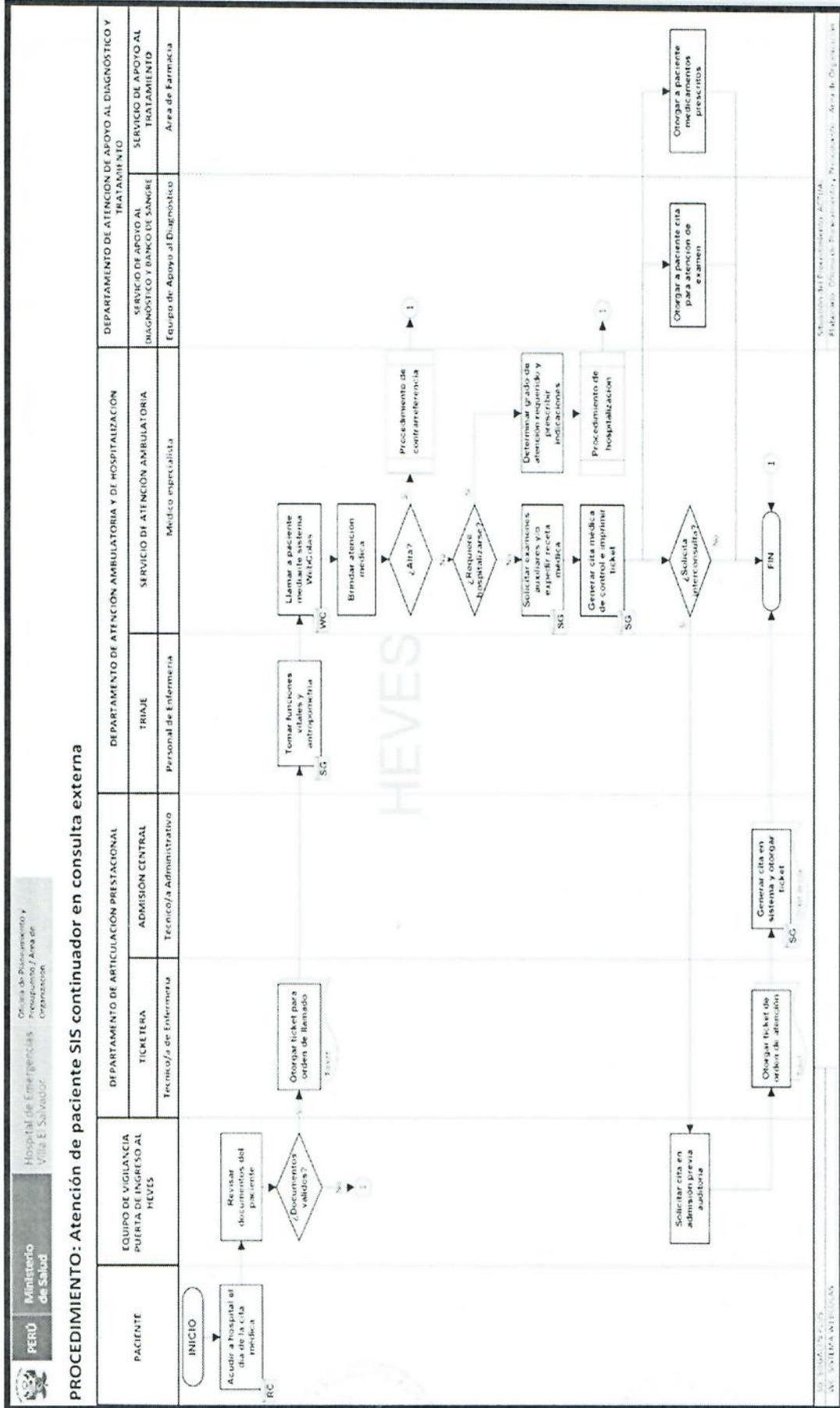
PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ANEXO N°04: FLUJOGRAMA DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS - PACIENTES SIS CONTINUADOR





PERÚ

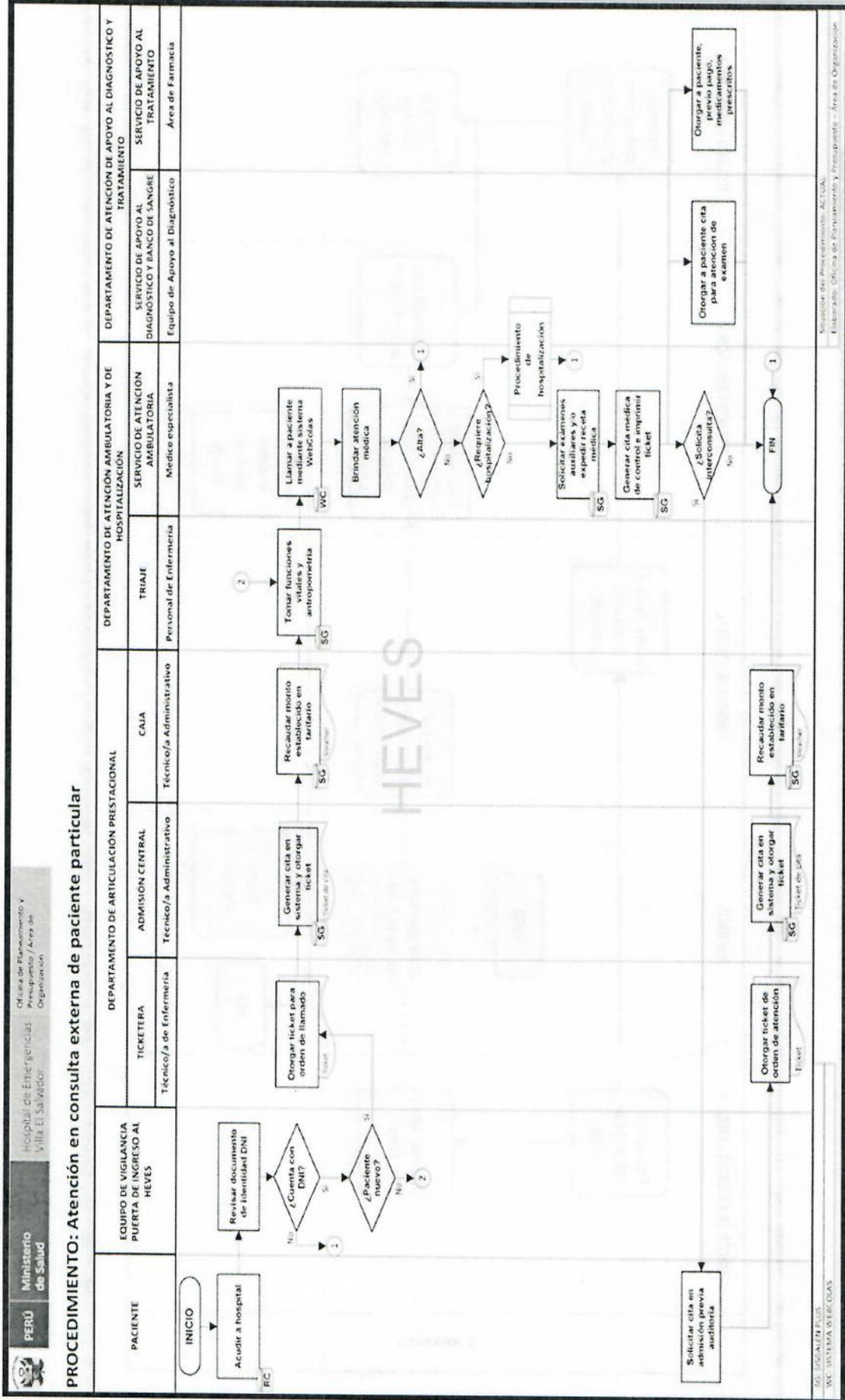
Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES
Y HOMBRES

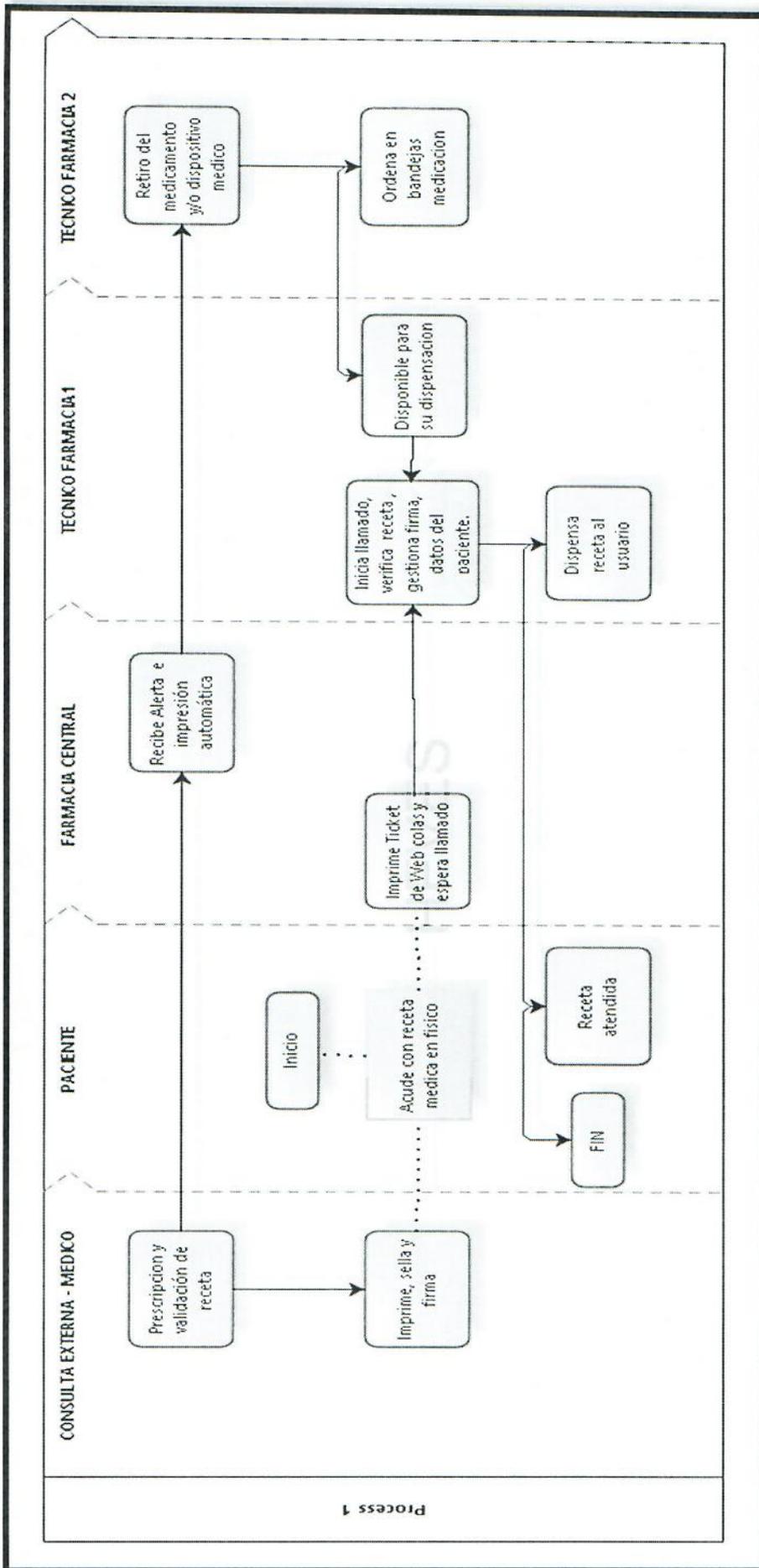
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ANEXO N° 05: FLUJOGRAMA DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS Y ADMISION - PACIENTE AUTODIRIGIDO NUEVO





ANEXO N° 06: FLUJOGRAMA DE ATENCION EN FARMACIA CENTRAL DE CONSULTORIOS EXTERNOS: PACIENTES SIS





ANEXO N° 07: FLUJOGRAMA DE ATENCION EN FARMACIA CENTRAL DE CONSULTORIOS EXTERNOS: PACIENTES AUTODIRIGIDOS

