



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Trujillo, 19 MAYO 2023

### VISTO:

El Oficio N° 031-2023-GRLL-GGR-HRDT-OEPE de fecha 19 de Mayo del 2023, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

### CONSIDERANDO:

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

Que, a través de 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 Servicio de Salud Pública Adscritas al MINSA;

Que la "Directiva para la Elaboración e Implementación Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Pública Adscritas al MINSA", tiene por finalidad 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) reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para una prestación de salud;

Que, mediante Resolución Directoral N° 1023-GRLL-GGR/GRS-HRDT-OP del 17 de Febrero del 2023, se aprobó la conformación del Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo Año 2023;

Que, mediante Oficio N°48-2023-GRLL-GGR-GRS-HRDT-OGC, la Oficina de la Calidad ha revisado el DOCUMENTO TECNICO: "PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA – HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2023", elaborado y propuesto por el Coordinador del Equipo del Plan de Cero Colas mediante MEMORANDO N° 051-2023-2023-GRLL-GRS/HRDT-DCE;

Que, mediante Resolución Directoral N°565-2001-HRDT/DG, se aprueba la Directiva Administrativa N° 01-2021-HRDT/OEPE V.01 denominada "ELABORACION Y APROBACION DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS DE GESTION INTERNA" que tiene como objetivo establecer lineamientos y disposiciones que orienten a los órganos o unidades para la formulación, elaboración y aprobación de los documentos normativos de gestión interna que se generen por parte de las Unidades Orgánicas del Hospital Regional Docente de Trujillo;

Que, mediante documento del visto, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico indica que el documento de gestión interna cumple con la estructura mínima de





## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

10 MAYO 2023

Trujillo, \_\_\_\_\_

Documento Técnico establecido en la normativa interna por ello recomienda su aprobación mediante acto resolutivo del DOCUMENTO TECNICO: "PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA -HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2023" propuesto por el Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo;

Contando con la visación del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias; Ordenanza Regional N° 000009-2021-GRLL-CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama Estructural Básico del Gobierno Regional La Libertad, la Resolución Ejecutiva Regional N° 113-2016-GRLL/GOB, que aprueba el Manual de Organización y Funciones – MOF del Hospital Regional Docente de Trujillo;

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1° APROBAR EL DOCUMENTO TECNICO: "PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA – HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2023"**, que en anexo adjunto forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2° DISPONER** que el Equipo de Elaboración y Gestión del Plan de Cero Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo, difunda e implemente la aplicación interna del presente Documento Técnico.

**Artículo 3° ENCARGAR** a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la administración y custodia de los documentos normativos de gestión interna aprobados por la institución.

**Artículo 4° DISPONER** que la Oficina de Estadística e Informática publique la presente resolución en el portal institucional del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Regístrese, Cúmplase y Comuníquese



REGION LA LIBERTAD  
Gerencia Regional de Salud

M.C. VICTOR AUGUSTO SAZAR TANTALEAN  
DIRECTOR GENERAL  
Hospital Regional Docente de Trujillo



**DOCUMENTO TÉCNICO:**  
**“PLAN CERO COLAS EN CONSULTA  
EXTERNA – HOSPITAL REGIONAL  
DOCENTE DE TRUJILLO 2023”**

**Revisado y Propuesto por:** Mc. William Gil Reyes

**Cargo:** Coordinar del Equipo de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas HRDT

**Revisado por:** Lic. Adm Fernando Mercado Acuña

**Cargo:** Jefe de la oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

**Revisado por:** Abog. Jorge Cáceda Saldaña

**Cargo:** Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica

**Aprobado por:** Mc. Víctor Salazar Tantaleán

**Cargo:** Director Hospital III – HRDT

**EQUIPO DE ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN CERO COLAS - HRDT**

## I. INTRODUCCION

Dentro de los Lineamientos de la Política del Sector Salud, se promueve que es un derecho como condición indispensable del desarrollo humano acceder a un servicio de salud de calidad (Ley General de Salud Ley N° 26842), en tal sentido es conveniente considerar que es oportuno mejorar y fortalecer la calidad de nuestros servicios a través del desarrollo de procesos y procedimientos adecuados para alcanzar el bienestar individual y colectivo.

El Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT) es un establecimiento que pertenece al Ministerio de Salud, categorizado con Nivel III – 1; tiene como misión ser un hospital que brinda servicios de salud especializados de alta complejidad, garantizando la accesibilidad a la población y contribuir a la formación de los profesionales de la salud.

En los últimos años se ha incrementado considerablemente la demanda de atención de pacientes, por ser un establecimiento de referencia no solo de nuestra región sino también de otras regiones principalmente del norte del país; así mismo se ha incrementado la cobertura de Sistema Integral de salud (SIS).

En este contexto se elabora la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS “Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas” donde indica la finalidad de mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en los establecimientos de salud; reduciendo significativamente el tiempo de espera para la atención oportuna, evitando las colas en las diferentes ventanillas.

En este contexto y para mejorar la satisfacción del usuario que acude para su atención a nuestra institución; se plantea la implementación del Plan “Cero Colas” en Consulta Externa del Hospital Regional Docente de Trujillo, buscando la optimización de los recursos existentes a través de la gestión por procesos, simplificación de trámites administrativos y la sistematización de los instrumentos utilizados para la atención; para su disponibilidad durante la consulta.

Es necesario considerar que, según el último estudio de tiempos de espera y satisfacción del usuario realizado por la Oficina de Gestión de la Calidad al usuario SIS en Consulta Externa del HRDT; se encontró que el tiempo promedio que le toma al usuario para atenderse desde que llega a selección de pacientes e ingresa al consultorio médico es de 2 horas con 26 minutos y el último estudio de satisfacción del usuario arrojó un resultado de 50 por ciento de insatisfacción.

## II. OBJETIVOS

### Objetivo General:

Mejorar la calidad de atención en el usuario de Consulta Externa del Hospital Regional Docente de Trujillo disminuyendo el tiempo de espera y elevando el nivel de satisfacción.

### Objetivos Específicos:

- 2.1 Fortalecer el área de selección de pacientes a través de la simplificación y centralización de los trámites administrativos que requiere el usuario para su atención en consulta externa.
- 2.2 Estandarizar procesos del flujo de atención de los usuarios de admisión y consulta externa.
- 2.3 Reforzar el proceso de orientación e información al usuario con personal capacitado, tanto asistencial como administrativo, ubicado en las zonas estratégicas.

## III. METAS

- 3.1 Reducir en un 10% las quejas o reclamos del usuario por la falta de atención de los servicios en Consulta Externa.
- 3.2 Informatizar el Formato Único de Atención SIS (FUA) en el sistema informático institucional, dentro del marco de la normativa vigente.
- 3.3 Incrementar en un 5% la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa.
- 3.4 Capacitar a un 80% del personal de Enfermería y administrativo de Consulta Externa en la adecuada orientación al usuario: tramites, procesos, flujos, entre otros.



- 3.5 Implementar un sistema de citas médicas por vía telefónica (Whatsapp) y/o internet (plataforma / página web del HRDT) al usuario SIS de Consulta Externa que cuente con referencia aprobada y vigente de responsable del establecimiento de referencia con el responsable de la oficina de seguros.

#### IV. ACTIVIDADES

Las actividades o acciones planteadas para lograr los objetivos propuestos son:

##### OE1.- Fortalecer el área de selección de pacientes a través de la simplificación y centralización de los trámites administrativos que requiere el usuario para su atención en Consulta Externa.

- Reorganización en el área de selección de pacientes mejorando la distribución de las ventanillas con funciones específicas.
- Dotación de insumos y recursos necesarios al Departamento de Consulta Externa y la Oficina de Seguros para la atención a los usuarios.
- Coordinación con el área de informática para el adecuado mantenimiento de los sistemas informáticos empleados por las áreas de atención al usuario en consulta externa, farmacia, laboratorio, imágenes, etc. y oficina de seguros, así como su interconectividad a través del sistema de red institucional (intranet).
- Coordinación y supervisión continua del adecuado funcionamiento del área de selección de pacientes.
- Coordinación entre el área de referencias y consulta externa para la asignación de citas al momento de aceptación de referencia REFCON, y comunicar al usuario vía telefónica o virtual por parte del personal de la Oficina de Seguros; para que el paciente venga de frente al consultorio el día de su cita.
- Impresión del FUA en el Módulo de Atención del Paciente en la Oficina de Seguros un día antes (o el mismo día) de la cita para la atención del usuario SIS en consulta externa.
- Recojo del FUA impreso y ensamblado correspondiente (FUA + DNI + Hoja de Referencia REFCON aceptada + Hoja de Contrarreferencia) a cargo de la técnica de enfermería de Consulta Externa siguiendo pautas determinadas por la jefatura.
- Implementación virtual (e imprimible) del FUA impreso en el sistema informático institucional, interconectado con la intranet del HRDT (data autocompletable), y de acorde a la normativa vigente (firma y sello del médico, firma y huella del paciente o apoderado, firma y sello de farmacia, laboratorio, etc).

##### OE2.- Estandarizar procesos de atención de los usuarios de admisión y consulta externa.

- Socialización del sistema de atención en la consulta externa con los jefes de departamentos y oficinas involucradas para el trabajo coordinado y articulado.
- Elaboración e implementación de spots publicitarios referente a flujograma y los servicios que se brinda en consulta externa.
- Difusión de flujogramas de atención para la orientación del usuario externo en las diferentes áreas por medio de spots publicitarios transmitidos en los televisores ubicados en consulta externa.
- Implementación de la señalización en áreas estratégicas y específicas para una oportuna orientación del usuario que acude a atenderse consulta externa.
- Articulación y comunicación fluida entre las áreas: consulta externa, oficina de seguros (referencias), selección de pacientes y Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- Actualización y mejoramiento de la página web institucional ofertando los servicios brindados en consulta externa, oficina de seguro y PAUS.
- Actualización y mejoramiento del catálogo institucional de procedimientos con las tarifas de pacientes SIS aprobadas según normativa vigente.

##### OE3.- Reforzar el proceso de orientación e información al usuario con personal capacitado, tanto asistencial como administrativo, ubicado en las zonas estratégicas.

- Elaboración, implementación y capacitación del personal de Consulta Externa de acuerdo a sus competencias y actividades que se encuentren en contacto permanente con el usuario sobre temas relacionados a: habilidades sociales, comunicación asertiva, buen trato, entre otros.
- Coordinación con el supervisor de personal de vigilancia para brindar un buen trato al usuario de selección de pacientes.
- Realización de visitas inopinadas sobre la atención brindada en el área de selección de paciente.



V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Tipo	Indicadores	Fuente de datos
Rendimiento	Rendimiento hora médico en Consulta Externa.	Sistema informático
	Producción hora médico en Consulta Externa.	Sistema informático
Procesos	Nivel de satisfacción del usuario atendido en Consulta Externa	Encuesta
	Tiempo de espera para la atención en las UPSS de Consulta Externa.	Medición del tiempo de espera

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

Actividades	Responsable	Año 2023											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Conformación del equipo responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo con resolución directoral.	Oficina de Gestión de la Calidad		X										
Recopilación de información: datos estadísticos, indicadores, resultados del estudio de satisfacción del usuario externo y otros temas pertinentes.	Oficina de Gestión de la Calidad		X	X									
Reuniones con el personal de los departamentos y/o oficinas involucradas.	Departamento de Consulta Externa, Oficina de Seguros, Gestión de la calidad, PAUS		X	X	X								
Planteamiento de los objetivos.	Jefe del departamento de Consulta Externa, Jefe de la Oficina de Seguros, Responsable del Área de Garantía y Mejora de la Oficina de Gestión de la Calidad, Responsable de la PAUS			X									
Elaboración del plan.	Departamento de Consulta Externa		X	X	X								
Aprobación del plan con resolución directoral.	Director ejecutivo del HRDT					X							
Socialización del plan con las áreas involucradas.	Jefatura de Consulta Externa					X							
Supervisión y monitoreo del cumplimiento del plan.	Oficina de Gestión de la Calidad						X				X		





VII. CRONOGRAMA DE LA ELABORACION DEL PLAN

FASES DEL PLAN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	AÑO 2023													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
PLANIFICACION	Establecer los objetivos del plan.	Equipo responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas del HRDT			X											
	Reuniones de trabajo con las áreas involucradas para elaborar el plan.	Equipo responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas del HRDT		X	X	X										
	Emisión de la resolución directoral del equipo responsable de la elaboración y gestión del plan cero colas.	Dirección Ejecutiva del HRDT		X												
	Aprobación del Plan Cero Colas.	Dirección General del HRDT					X									
IMPLEMENTACION	Desarrollo de las diferentes acciones de mejora y actividades planteadas.	Jefatura del Departamento de Consulta Externa Jefatura de la Oficina de Seguros				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SEGUIMIENTO	Medición de indicadores.	Oficina de Gestión de la Calidad								X						
	Medición de la satisfacción del usuario.	Oficina de Gestión de la Calidad									X					





DOCUMENTO TÉCNICO:

“PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2023”

VERSIÓN 0.1

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	META	MESES														
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Mejorar la calidad de atención al usuario de Consulta Externa Hospital Regional Docente de Trujillo, disminuyendo el tiempo de espera y elevando el nivel de satisfacción	Fortalecer el área de selección de pacientes a través de la simplificación y centralización de los trámites administrativos que requiere el usuario para su atención en Consulta Externa.	Reorganización en el área de selección de pacientes mejorando la distribución de las ventanillas con funciones específicas.	Área de selección de pacientes organizada	Departamento de Consulta Externa	1		X													
		Dotación de insumos y recursos necesarios al Departamento de Consulta Externa y la Oficina de Seguros para la atención a los usuarios.	Pedidos atendidos	Oficina Ejecutiva de Administración	1			X												
		Coordinación con el área de informática para el adecuado mantenimiento de los sistemas informáticos empleados por las áreas de atención al usuario en consulta externa, farmacia, laboratorio, imágenes, etc. y oficina de seguros, así como su interconectividad a través del sistema de red institucional (intranet).	Red inalámbrica operativa	Departamento de Consulta Externa, Oficina Estadística e Informática	1						X									
		Coordinación y supervisión continua del adecuado funcionamiento del área de selección de pacientes.	Lista de chequeo	Departamento de Consulta Externa	2					X										
		Coordinación entre el área de referencias y consulta externa para la asignación de citas al momento de aceptación de referencia REFCON, y comunicar al usuario vía telefónica o virtual por parte del personal de la Oficina de Seguros; para que el paciente venga de frente al consultorio el día de su cita.	Comunicación con el usuario	Departamento de Consulta Externa Oficina de Seguros	1							X								
		Impresión del FUA en el Módulo de Atención del Paciente en la Oficina de Seguros un día antes (o el mismo día) de la cita para la atención del usuario SIS en consulta externa.	FUA impreso	Selección de pacientes	1							X								
		Recojo del FUA impreso y ensablado correspondiente (FUA + DNI + Hoja de Referencia REFCON aceptada + Hoja de Contrarreferencia) a cargo de la técnica de enfermería de Consulta Externa siguiendo pautas determinadas por la jefatura.	FUA impreso	Departamento de Consulta Externa	1							X								













HOSPITAL REGIONAL  
DOCENTE DE TRUJILLO

DOCUMENTO TÉCNICO:

“PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA -  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2023”

VERSIÓN 0.1

VIII. PRESUPUESTO

El costo de implementación del presente Plan será financiado por RDR y RO, según lo asignado por la Oficina Estratégica de Planificación del HRDT.

IX. ANEXOS:





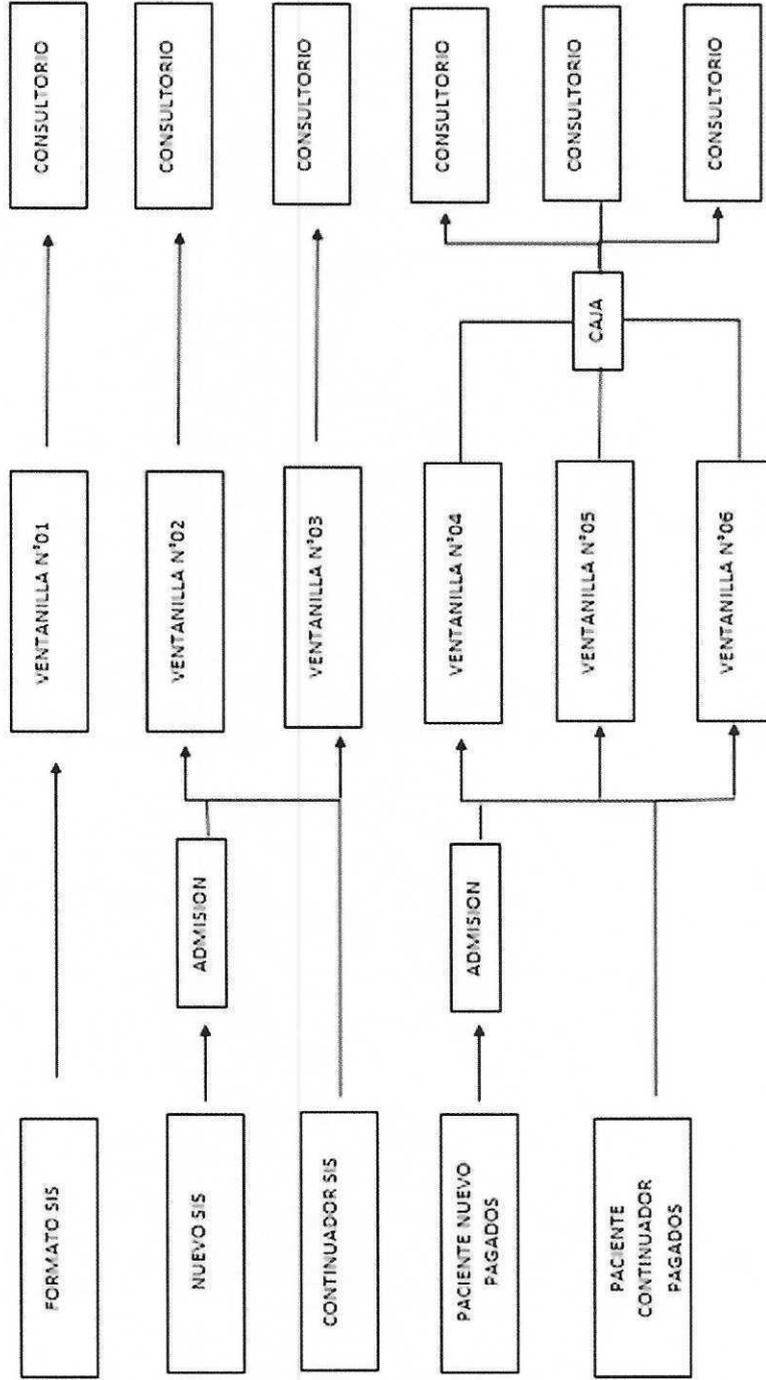
DOCUMENTO TÉCNICO:

"PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA -  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2023"

VERSIÓN 0.1

FLUJOGRAMA DE CONSULTA EXTERNA

FLUJOGRAMA DE ATENCION EN CONSULTA EXTERNA



**FLUJOGRAMA DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD**



**IPRESS-HRDT**  
**PAUS: PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD**  
**FLUJOGRAMA DE INFORMACION A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS**  
**COVID-19 Y NO COVID-19**

