



N°159 – 2023 – DRSL – RL – HH – SBS/DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 30 de Marzo del 2023

Visto el Expediente N° 02690575 que contiene la Nota Informativa N° 001 – UE.407 –RL –HH– SBS –PCC – 03 -, emitido por el Equipo Responsable de la Elaboración del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral; y el Informe Legal N° 128 – UE.407 –RL –HH –SBS – DE - AL -03 -2023;

CONSIDERANDO:

Que, en el Artículo 4 del Título Preliminar de la Ley General de Salud – Ley N° 26842 establece que: (...) “Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad”. Además en el Título I de Los Derechos, Deberes y Responsabilidades Concernientes a La Salud Individual, en su Artículo 2°.- a la letra dice: “Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.”

Que, mediante Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico denominado “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, con el objetivo de establecer 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 de atención en los Servicios de Salud, siendo uno de sus principales procesos para la acreditación de los Establecimientos de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, se aprobó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprobó la guía técnica: “Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”;

Que, mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA de fecha 05 de setiembre del 2018, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251- MINS/2018/DGOS Directiva Administrativa para la Elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Publicas 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, mediante Resolución Directoral N° 077 -2023-DRSL-RL-HH-SBS/DE, de fecha 15 de Febrero del 2023, se actualizo la conformación del Equipo Responsable de la Elaboración del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral – Año 2023;





N°159 – 2023 – DRSL – RL – HH – SBS/DE

Que, mediante Nota Informativa N° 001-UE.407 –RL–HH –SBS–PCC–03-2023, el Equipo Responsable de la Elaboración del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral – Año 2023, solicita la aprobación del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral – Año 2023;

Que, mediante Informe Legal N° 128 -UE.407 – RL –HH –SBS – DE - AL – 03 – 2003, de fecha 30 de marzo del 2023., el Área de Asesoría Legal declara procedente la emisión del acto administrativo de aprobación del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral -Año 2023, y en tal sentido resulta necesario emitir el acto resolutorio correspondiente;

Que, mediante Oficio N° 097 -UE.407-RL-HH-OPE-03-2023 de fecha 30 de marzo del 2023, la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Planes y Programas, con Informe N°046 UE.407-RL-HH-SBS-OPE/AP-03-2023, emite opinión favorable a la propuesta del "Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral – Año 2023, así mismo con Informe N° 078 - .407-RL-HH-SBS-OPE/AO-03-2023, el Área de Organización emite opinión favorable al acto resolutorio de aprobación del plan antes citado;

Que, con Ordenanza Regional N°014-2008-CR-RL, y su modificatoria Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaral y el Hospital San Juan Bautista Huaral;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 039- 2023-GRL – GRDS – DIRESA – LIMA/DG de fecha 19 de Enero del 2023, que otorga facultades al Director del Programa Sectorial II – Dirección Ejecutiva del Hospital de Huaral y SBS de la Dirección Regional de Salud Lima de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima;

Estando a lo propuesto por el Equipo Responsable de la Elaboración del Plan Cero Colas con la opinión favorable de la Oficina de Planeamiento Estratégico y la visación de la Sub Dirección Ejecutiva y Asesoría Legal del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el "Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista – Huaral", para el año 2023; el cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER, que los miembros del Equipo Responsable de la Elaboración del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral, son responsables de la implementación y ejecución del documento técnico aprobado en el artículo precedente.

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Web del Hospital San Juan Bautista Huaral.***

Regístrese y Comuníquese

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UE 407 - HOSPITAL HUARAL Y SBS
M.C. Juan Diego Amadio
C.M.P. 01987 - R.M.E. 018045
DIRECTOR EJECUTIVO

JDA/CRSV/cms
c.c. DIRESA
c.c. Sub Dirección Ejecutiva
c.c. Oficina de Planeamiento
c.c. Unidad de Gestión de la Calidad
c.c. Organismo control Institucional
c.c. Interesados
c.c. Archivo





PLAN "CERO COLAS"

HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" DE HUARAL

2023

INDICE

1. INTRODUCCION	3-4
2. BASE LEGAL.....	4-5
3. INFORMACION GENERAL	5-6
4. FINALIDAD	6
6. OBJETIVOS Y AMBITO DE APLICACION DE APLICACIÓN	7
7. METAS	8-10
8. ACTIVIDADES	10-12
9. INDICADORES DE DESEMPEÑO	10
10. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN	134
11. PRESUPUESTO.....	145
12.- CRONOGRAMA	156-18



1. INTRODUCCION

En el libro "La calidad de la atención médica", Adevis Donabedian, reconocido especialista en la mejora de la calidad asistencial, asegura que el tiempo de espera de un usuario, para recibir atención en salud, es una variable muy importante, para analizar la calidad de atención en una IPRESS. Un menor tiempo de espera, aumenta la percepción de satisfacción de los usuarios.

El Ministerio de Salud (Minsa) aprobó, a través de la Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, publicada en el diario oficial El Peruano, la Directiva de implementación del Plan *Cero Colas* en las Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS de todo el país y en atención a la mencionada Directiva el Hospital San Juan Bautista Huaral ha visto por conveniente la formulación del presente Plan está dirigido a enfrentar abordar el problema ocasionado por el prolongado tiempo de espera en las áreas de atención vinculadas a la atención de Consulta Externa que se manifiesta en el bajo grado de Satisfacción de los usuarios

Mediante el presente plan se busca fortalecer los servicios optimizando los tiempos de espera en la atención en salud. Para cumplir con esta meta, se mejorarán los accesos, los recursos tecnológicos y se fortalecerá las capacidades de los recursos humanos para asegurar el cumplimiento de esta medida.

Desde hace varios años, tratamos de aunar esfuerzos para que los pacientes reciban un trato y orientación adecuada, comprometiéndose el equipo de gestión a realizar la supervisión y monitoreo de la ejecución del plan para verificar en servicio, la implementación de las medidas y garantizar una atención óptima a los usuarios, a fin de disminuir el tiempo de espera para una cita y contribuir a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos.

Mediante RD N° 318-2015-DRSL-RL-HH-SBS/DE se Aprobó el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad denominado "Mejoramiento de la Calidad de Atención a través de la Implementación del SIS GALEN PLUS en los servicios hospitalario del Hospital San Juan Bautista Huaral de fecha 12 de agosto del 2015 luego de la implementación, se modificó

el sistema de citas, logrando disminuir los tiempos de espera para la obtención de las misma y lo más importantes eliminamos las colas de madrugada el cual en la actualidad se encuentra en Fase de Institucionalización

Es importante mencionar que se cuenta con un Plan Cero Colas del año 2019 aprobado con RD N°084-2019-DRSL-RL-HH-SBS/DE, el mismo que se ha cumplido de manera parcial según el informe presentado por el área que corresponde. Durante los años 2020 con el inicio de la Pandemia por COVID 19 se suspendió la atención de la UPSS de la Consulta Externa, la cual fue reanudándose en forma parcial a partir del año 2021. En el año 2022 se realizaron las diferentes actividades según cronograma programado cumpliendo con 72% de ejecución del Plan Cero Colas. El presente Plan ha sido elaborado por el Equipo para la Elaboración del Plan Cero Colas en busca mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios en las UPSS relacionadas a la atención directa del paciente.

2. BASE LEGAL

Ley N° 26842, "Ley General de Salud", y sus modificatorias.

Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud".

Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud".

Ley N° 28683, "Establece Atención Preferencial".

Ley N° 27813, "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud".

Decreto Supremo N° 013-2006 – SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médico de apoyo, y sus modificatorias.

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.

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

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"

Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprueban la "Directiva Administrativa para la elaboración e implementación de plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de servicios de salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Locales".

Resolución Directoral N°077 – 2023 – DRSL – RL – HH SBS/DE, del 15 de Febrero del 2023, Conformando el Equipo Responsable de la elaboración y gestión del Plan "Cero Colas" del Hospital "San Juan Bautista" Huaral.

3. INFORMACION GENERAL

Información del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral

Nombre: Hospital "San Juan Bautista" de Huaral

Dirección: Av. Tacna 120. Urbanización San Juan II – Huaral

Teléfono: Central 2462990 Anexo. 105

Fax:2460808

e-mail: comunicaciones_hhuaral@hotmail

Página web. webmaster@hospitalhuaral.gob.pe



MAPA DE LA PROVINCIA DE HUARAL



La Provincia de Huaral actualmente cuenta con 202,111 habitantes, población que accede a los servicios de salud del Hospital San Juan Bautista de Huaral. Hasta Diciembre del año 2022, cuenta con un total de 722 trabajadores, de los cuales el 83.24% son Asistenciales distribuidos en los diferentes Grupos Ocupacionales, siendo el restante 16.76 % Personal Administrativo.

Cartera de servicio

El Hospital "San Juan Bautista" de Huaral oferta servicios Asistenciales Finales, Intermedios; debido a que cuenta con una población de 202,111 habitantes según jurisdicción de los 12 distritos, ofrece además actividades Preventivas Promocionales según la cartera de servicios que se indica en los siguientes cuadros RD N° 747.2021 GRL-GRDS -DIRESA LIMA -DG de fecha 16 de diciembre 2021.

4. FINALIDAD.

Optimizar los procesos de atención por ende incrementar la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital "San Juan Bautista" de Huaral, reduciendo los tiempos de espera en la atención en Admisión, Consulta Externa, Apoyo al tratamiento y al Diagnostico, Referencia y Contra referencia y SIS por ende incrementar la satisfacción de usuario.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General.

Mejorar el Nivel de Satisfacción de los usuarios y la Calidad de la Atención a través de la disminución de los Tiempos de Espera en las áreas de atención ambulatoria del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.

5.2 Objetivos específicos.

5.2.1 Reducir los tiempos de espera en admisión de Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Sistema de Referencia y Contra Referencia, SIS y Farmacia en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.

5.2.2 Estandarizar los procesos de atención de los servicios de Admisión, Consulta externa, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Farmacia, SIS, Referencia y Contra referencia.

5.2.3 Fortalecer al Recurso humano en Buen trato, Humanización, Deberes y Derechos de los Usuarios en Salud al Personal Asistencial y Administrativo en nuestro hospital.

5.2.4 Implementar un sistema de información y orientación al usuario a través de los voluntarios y colaborador de calidad en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.

5.2.5 Optimizar los procesos de Referencia y Contrarreferencia del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.

6. AMBITO DE APLICACION DE APLICACIÓN

El Presente Plan tiene como ámbito de aplicación las Unidades Orgánicas, responsables de los procesos de Atención en la UPSS de Consulta externa, UPSS de Apoyo al Diagnóstico y al Tratamiento, Referencia y Contra Referencia, SIS y Farmacia del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.

7. METAS

- Reducir en un 20% del tiempo de espera de los Servicios de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Farmacia, SIS y Referencia y Contra referencia
- Incrementar en un 10% el nivel de satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa a Diciembre 2023

8. METAS

OBJETIVOS	OBJETIVOS/ACTIVIDADES	META
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	Disminuir los tiempos de espera y reducir las filas presenciales para la obtención de una cita o atención ambulatoria en la UPSS de Consulta Externa, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias, SIS y Farmacia en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.	50%
 OE.1 Reducir los tiempos de espera en Admisión, Consulta Externa, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencia y Contrarreferencia y SIS en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.	Medición del tiempo de espera en las UPSS de Admisión, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Referencia Contra referencia y SIS. Monitorizar la presentación de los roles de médicos en la UPSS de Consulta Externa, máximo los 15 de cada mes. Reunión con los jefes de Departamento para el compromiso de ingresar al Sistema Galenos los Roles de Consultorios Externos Incrementar Recursos Humanos en las ventanillas de dispensación de la UPSS de farmacia en las horas de mayor demanda. - Incrementar en laboratorio 3 personas para toma de muestra y mantener 2 administrativos para el área de citas en la UPSS de Laboratorio; adicional a ello implementar las citas por teléfono. - Implementación de tiqueteras para la entrega de citas en la UPSS de	50%

	<p>laboratorio y Diagnósticos por imágenes.</p> <p>-Evaluación del uso de tiqueteras en admisión.</p> <p>-Evaluación del avance de las acciones implementadas en las diferentes áreas.</p> <p>-Control de la hora de inicio de la atención en consultorios externos.</p> <p>-Informar la reprogramación y cambios de turno mensual.</p> <p>-Control de turnos adicionales,</p> <p>-Optimizar citas por teléfono.</p>	
<p>OE.2</p> <p>Estandarizar los procesos de atención en consulta Externa, UPSS de patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes, Farmacia y en el SRCR, en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.</p>	<p>-Solicitar los flujos de atención en las UPSS atención directa, UPSS de Patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes, Farmacia y en el SRCR.</p> <p>-Capacitación al personal en cada una de las UPSS.</p> <p>-Publicación de flujos en las UPSS</p>	<p>50%</p>
<p>OE.3</p> <p>Fortalecer el Recurso Humano en Buen Trato, Humanización, Deberes y Derechos de los usuarios en salud tanto Asistencial y Administrativo.</p>	<p>-Capacitación sobre Buen Trato y Manejo de Conflictos a las diferentes UPSS.</p> <p>-Capacitación sobre Deberes y Derechos de los Usuarios de Salud.</p> <p>-Implementar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo.</p> <p>-Fortalecer el Clima Organizacional.</p>	<p>50%</p>
<p>OE.4</p> <p>Implementar un sistema de información y orientación a los usuarios a través de los voluntarios y colaborador de calidad en el Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p>	<p>-Captación de Voluntarios y Colaborador de Calidad.</p> <p>-Plan del Colaborador de Calidad.</p> <p>-Plan de fortalecimiento de competencias del Voluntario y Colaborador de Calidad.</p> <p>-Evaluación del Plan de fortalecimiento de competencias.</p> <p>-Evaluación del Plan Colaborador de Calidad.</p>	<p>100%</p>

OE.5 Optimizar los procesos de Referencia y Contra referencia y evaluar los indicadores del Hospital "San Juan Bautista de Huaral."	-Orientación al usuario que acude con Referencia al Hospital sobre los procesos de atención.	100%
	-Capacitación del personal de los diferentes Establecimientos por el área de Referencias y Contra Referencias.	
	-Coordinación del área de Referencias y Contra Referencias del Hospital y de los Establecimientos de Salud.	
	-Implementación de estrategias para incrementar el % de Referencias y Contar Referencias efectivas.	
	-Evaluación del proceso del SIS para el control de calidad del mismo y dar el visto bueno.	

6. ACTIVIDADES

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Reducir los tiempos de espera en las UPSS de Admisión, Consulta Externa, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Referencia y Contrarreferencia y SIS en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.

6.2.1 Acción

1.1: Medición del tiempo de espera en las UPSS de Admisión, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Referencia Contra referencia y SIS.

6.2.2 Acción

1.2: Monitorizar la presentación de los roles de médicos en la UPSS de Consulta Externa, máximo los 15 de cada mes.

1.3: Reunión con los Jefes de Departamento para el compromiso de ingresar al Sistema Galenos los Roles de Consultorios Externos máximo los 15 de cada mes.

1.4: Incrementar recursos humanos en las ventanillas de dispensación en las ventanillas de dispensación de la UPSS de Farmacia en las horas de mayor demanda.

1.5. Incrementar en laboratorio 3 personas para toma de muestra y mantener 2 administrativos para el área de citas en la UPSS de laboratorio; adicional a ello implementar las citas por teléfono.

1.6: Implementación de las ticketeras para la entrega de citas en las UPSS de Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes.

1.7 Evaluación del uso de las tiqueteras en Admisión y Caja.

1.8 Evaluación del avance³ de las acciones implementadas en las diferentes áreas.

1.9 Control del inicio de la atención.

1.10 Informar la reprogramación y cambios de turnos mensual.

1.11 Control de turnos adicionales.

1.12 Optimizar citas por teléfono.

OBJETIVO ESPECIFICO 2. Estandarizar los procesos de atención en Admisión, UPSS de Consulta Externa, UPSS de Patología Clínica, UPSS de Diagnostico por Imágenes, UPSS de Farmacia.

6.2.7 Acción

1.13: Solicitar los flujos de atención en las UPSS de atención directa y de Apoyo al Diagnóstico y al Tratamiento.

1.15: Capacitación al personal en cada una de las UPSS.

OBJETIVO 3. Fortalecer el recurso humano en Buen Trato, Humanización, Deberes y Derechos de los Usuarios en Salud personal Asistencial y Administrativo del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

6.2.8 Acción

1.16: - Capacitación sobre el Buen Trato y Manejo de Conflictos en las diferentes UPSS del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

1.17: Capacitación sobre Deberes y Derechos de los Usuarios en Salud.

1.18: Implementar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo.

1.19: Fortalecer el Clima Organizacional.

OBJETIVO 4. Implementar un Sistema de Información y Orientación al Usuario a través de los Voluntarios y Colaborador de Calidad en el Hospital San Juan Bautista de Huaral.

1.20: Captación de orientadores para el Hospital San Juan Bautista de Huaral.

1.21: Plan del Colaborador de Calidad.

1.22: Plan de fortalecimiento de competencias y del Voluntario y Colaborador de Calidad.

1.23: Evaluación del Plan de Fortalecimiento de Competencias.

1.24: Evaluación del Plan de Colaborador de Calidad.

OBJETIVO 5. Optimizar los procesos de Referencia y Contra Referencia y Evaluar los Indicadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

6.2.9 Acción

1.25: Orientación del Usuario que acude con Referencia al Hospital sobre los procesos de atención.

1.26: Capacitación al Personal de los diferentes Establecimientos por el Área de Referencias y Contar referencias.

1.27: Coordinación con el Área de Referencias del Hospital de Huaral y los Establecimientos de Salud.

1.28: Implementación de estrategias para incrementar % de Referencias y Contra Referencias efectivas.

1.29: Evaluación del proceso del SIS para el control de calidad del mismo y dar el visto bueno.

1.30: Optimizar el flujo de Referencias Contar Referencias del Primer Nivel de Atención al Hospital y del Hospital al Tercer Nivel de Atención.



7. INDICADORES DE DESEMPEÑO

OBJETIVOS / ACTIVIDADES	NOMBRE	INDICADOR		ESTANDAR	META
		DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN		
O.G Disminuir los tiempos de espera y reducir las filas presenciales para la obtención de una cita o atención ambulatoria en admisión, consulta Externa, farmacia, apoyo al diagnóstico y tratamiento en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.	% de reducción de los tiempos de espera y las filas presenciales para la obtención de una cita o atención ambulatoria en admisión, consulta Externa, farmacia, apoyo al diagnóstico y tratamiento	N° total de minutos de espera de los atendidos en consulta externa en un periodo (Por servicio o especialidad)	Observación/ encuesta	30 min	50%
		N° de pacientes citados en el mismo periodo	Observación/ encuesta	¿	
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que llega al área de dispensación en farmacia, hasta el momento en que se le entrega los productos x100 Total, atendidos por farmacia por mes.	Observación/ encuesta	¿	
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que llega al área de laboratorio, hasta el momento en que se toma la muestra x100 Total, atendidos en laboratorio por mes.	Observación/ encuesta	¿	
		Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que llega al área de radiodiagnóstico, hasta el momento en que es atendido x100 Total, atendidos por consulta externa por mes.	Observación/ encuesta	¿	
		N° de pacientes que no acuden a su cita en la fecha indicada en un periodo X 100 N° total de pacientes citados en el mismo periodo	SIS Galhen Plus	10%	
N° total de días de espera para atención en consulta externa en un periodo (Por servicio o especialidad) N° de pacientes citados en el mismo periodo	SIS Galhen Plus	6 días			

8. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

8.1 Del Plan Cero Colas:

El presente plan se implementará de manera simultánea en los servicios de Admisión, Consultorios Externos, Apoyo al Diagnóstico y al Tratamiento, Farmacia y en el SRCR, teniendo como base la continuidad del plan “Cero colas”.

8.1.1 Etapa 1: Plan cero colas en Admisión central de consultorios externos, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento

8.1.1.1. Fase 1: Describe las acciones Ejecutivas previas al plan.

El equipo de trabajo, conformado por los responsables de la Ejecución del plan, realizó el levantamiento de la información mediante la técnica de la lluvia de Ideas, posteriormente en reuniones de trabajo se complementó las actividades previas a la ejecución del plan “Cero Colas”, en los servicios: de Admisión, Consultorios externos, Farmacia, ayuda diagnóstica y en SRCR del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral.



10.- PRESUPUESTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	CLASIFICADOR	DESCRIPCIÓN DEL CLASIFICADOR DE GASTOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL
Mejoramiento del sistema de dispensación en farmacia	Contratación de dispensadores de farmacia			02	S/. 800.00	S/. 1,600.00
	CPU, monitor, mouse, teclado			02	S/. 3190.00	S/. 6,380.00
Mejoramiento del sistema de tomas de muestra en laboratorio	Contratación de técnicos de laboratorio, encargados de las tomas de muestras			05	S/. 1000.00	S/. 5,000.00
	Contratación de encargados de citas en Laboratorio			02	S/. 800.00	S/. 1,600.00
	CPU, monitor, mouse, teclado			02	S/. 3190.00	S/. 6,380.00
Mejoramiento del sistema de citas en radiodiagnóstico	Muebles para toma de muestras			05	S/. 250.00	S/. 1,250.00
	Sillas para pacientes			50	S/. 60.00	S/. 3,000.00
	Contratación de encargados de citas en radiodiagnóstico			01	S/. 800.00	S/. 800.00
	Tecnólogos Médicos			04	S/. 2,500.00	S/. 10,000.00
	Médico Radiólogo			01	S/. 5,300.00	S/. 5,300.00

12.- CRONOGRAMA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLAS 2023 HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	Unidad Medida	META	CRONOGRAMA													
				Marzo	Abril	Mayo	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic				
1.- Reducir el Tiempos de espera en Admisión, Consulta Externa, farmacia, Apoyo al Diagnóstico en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral	Medición del tiempo de espera en las UPSS de Admisión, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, SIS, Referencia y Contra Referencia mediante una encuesta aleatoria.	Informe	3			1					1						
	Monitorizar la presentación de los roles los 15 de cada mes de Consulta Externa máximo e ingresar al Sistema Galenos.	Monitoreo	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Reunión con los jefes de Departamento para el compromiso de ingresar al Sistema Galenos los Roles de Consultorios Externos máximo los 15 de cada mes.	Acta	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Incrementar Recursos Humanos en las ventanillas de dispensación de la UPSS de Farmacia en las horas de mayor demanda.	Informe	1			1											
	Incrementar en Laboratorio 3 personas para toma de muestra y mantener 2 administrativos para el área de citas en la UPSS de Laboratorio; adicional a ello implementar las citas por teléfono	Informe	1			1											
	Implementación de ticketeras para la entrega de citas UPSS Laboratorio y Diagnostico por imágenes	Informe	2					2									
	Evaluación del Uso de Tiqueteras en admisión.	Informe	1		1												
	Evaluación de avance de las acciones implementadas en las diferentes areas.	Informe	4	1				1						1			1
	Control de la hora de inicio de atención.	Informe	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Informar la reprogramación y cambio de de turnos mensual.	Informe	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Control de turnos adicionales.	Informe	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Optimizar Citas por teléfono	Informe	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Determinar la demanda insatisfecha en la UPSS de Consulta Externa de Apoyo al Diagnóstico y al Tratamiento y la UPSS de Farmacia, Referencia y contra referencia y SIS	Informe	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Determinar los días de espera para una atención en las UPSS de Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico y al Tratamiento, Farmacia, Referencias y Contra Referencia, y SIS en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral	Informe	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Optimizar el flujo de referencias y Contrarreferencia del primer nivel de atención hacia y del Hospital de Huaral al Tercer Nivel de Atención.	Documento	1																	

M.C. EZEQUIEL WILLIAM CAÑEDO MONTAÑAN
 LIDER DEL PLAN CERO COLAS

