



N° 16 - 2024 - DRSL - RL - HH - SBS/DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 24 de enero del 2024

Visto el Expediente N°03076145 que contiene la Nota Informativa N°006-UE-407-RL-HH-SBS-UGC-01-2024, emitido por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral; y el Informe Legal N°006-UE.407-RL-HH-SBS-AL-2024;

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 presten 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, la Unidad de Gestión de la Calidad, tiene a cargo diseñar, organizar, implementar y optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital Huaral y SBS, en sus diversos servicios y áreas administrativas, técnicas y asistenciales, así como implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios;

Que, mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251- MINS/2018/DGOS Directiva Administrativa para la Elaboración e Implementación del Plan Zero 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 Zero 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°365-2023-DRSL- RL-HH-SBS/DE, se actualizo el Equipo Responsable de la Elaboración del Plan Zero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral;





N° 16 - 2024 - DRSL - RL - HH - SBS/DE

Que, mediante Nota Informativa N°006-UE.407-RL-HH-SBS-UGC-01-2024, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación del Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral – Año 2024

Que, mediante Informe Legal N°006-UE.407 – RL –HH –SBS –OAL – 01 – 2024, 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 2024, y en tal sentido resulta necesario emitir el acto resolutivo correspondiente;

Que, mediante Oficio N°012-UE.407-RL-HH-OPE-01-2024, la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Planes y Programas, con Informe N°006- UE 407-RL-HH-SBS-OPE/AP-01-2024, emite opinión favorable a la propuesta del "Plan Cero Colas del Hospital San Juan Bautista Huaral – Año 2024"; así mismo con Informe N° 012 - .407-RL-HH-SBS-OPE/AO-01-2024, el Área de Organización emite opinión favorable al acto resolutivo 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, de fecha 19 de enero de 2023, que otorga facultades al Director Ejecutivo del Programa Sectorial II – Dirección Ejecutiva 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 la Unidad de Gestión de la Calidad, 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 periodo 2024; 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 – Año 2024, 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

JDA/CRSV/teou
c.c. DIRESA
c.c. Sub Dirección Ejecutiva
c.c. Oficina de Planeamiento
c.c. Unidad de Gestión de la Calidad
c.c. Órgano Control Institucional
c.c. Interesados
c.c. Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UE 407 - RL - HH - SBS/DE
HOSPITAL HUARAL Y SERVICIOS BASICOS DE SALUD



PLAN "CERO COLAS"
HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" DE
HUARAL



2024

INDICE

1. INTRODUCCION	01
2. BASE LEGAL	05
3. INFORMACION GENERAL	07
4. OBJETIVOS	16
5. METAS	18
6. ACTIVIDADES	19
7. INDICADORES DE DESEMPEÑO	23
8. ORGANIZACIÓN PARA EJECUCION DEL PLAN	24
9. CRONOGRAMA	25
10. PRESUPESTO	27
11. ANEXOS	28



3. INFORMACION GENERAL

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° 241-2023 GRL-GRDS -DIRESA LIMA -DG de fecha 24 de abril 2023.

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 10% 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 2024



7.1 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.	10%
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 laboratorio y Diagnósticos por imágenes. -Evaluación del uso de tiqueteras en admisión. -Evaluación del avance de las acciones implementadas en las diferentes áreas. -Control de la hora de inicio de la atención en consultorios externos. -Informar la reprogramación y cambios de turno mensual. -Control de turnos adicionales, -Optimizar citas por teléfono.	10%
OE.2 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.	-Solicitar los flujos de atención en las UPSS atención directa, UPSS de Patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes, Farmacia y en el SRCR. -Capacitación al personal en cada una de las UPSS. -Publicación de flujos en las UPSS	30%
OE.3 Fortalecer el Recurso Humano en Buen Trato, Humanización, Deberes y Derechos de los usuarios en salud tanto Asistencial y Administrativo.	-Capacitación sobre Buen Trato y Manejo de Conflictos a las diferentes UPSS. -Capacitación sobre Deberes y Derechos de los Usuarios de Salud. -Implementar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo. -Fortalecer el Clima Organizacional.	30%
OE. 4 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.	Captación de Voluntarios y Colaborador de Calidad. -Plan del Colaborador de Calidad. -Plan de fortalecimiento de competencias del Voluntario y Colaborador de Calidad. -Evaluación del Plan de fortalecimiento de competencias. -Evaluación del Plan Colaborador de Calidad.	60%
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. -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.	50%



8. ACTIVIDADES

8.1 OBJETIVO 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.

8.2 OBJETIVO 2. Medición del tiempo de espera en las UPSS de Admisión, Farmacia, Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, Referencia Contra referencia y SIS.

8.2.1 Acción

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

8.2.1.2: 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.

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

8.2.1.4. 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.

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

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

8.2.1.7 Evaluación del avance de las acciones implementadas en las diferentes áreas.

8.2.1.8 Control del inicio de la atención.

8.2.1.9 Informar la reprogramación y cambios de turnos mensual.

8.2.1.10 Control de turnos adicionales.

8.2.1.11 Optimizar citas por teléfono.

8.3 OBJETIVO 3. Estandarizar los procesos de atención en Admisión, UPSS de Consulta Externa, UPSS de Patología Clínica, UPSS de Diagnostico por Imágenes, UPSS de Farmacia.

8.3.1 Acción

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

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

8.4 OBJETIVO 4. 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.

8.4.1 Acción

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

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

8.4.1.3: Implementar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo.

8.4.1.4: Fortalecer el Clima Organizacional.



8.5 OBJETIVO 5. 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.

8.5.1 Acción

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

8.5.1.2: Plan del Colaborador de Calidad.

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

8.5.1.4: Evaluación del Plan de Fortalecimiento de Competencias.

8.5.1.5: Evaluación del Plan de Colaborador de Calidad.

8.6 OBJETIVO 6. Optimizar los procesos de Referencia y Contra Referencia y Evaluar los Indicadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

8.6.1. Acción

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

8.6.1.2: Capacitación al Personal de los diferentes Establecimientos por el Área de Referencias y Contrareferencias.

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

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

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

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

9. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

9.1 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".

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

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

El equipo de trabajo, conformado por los responsables de la Ejecución del plan, realizo 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 diagnostica y en SRCR del Hospital" San Juan Bautista" de Huaral.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLAS 2024 HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL

OBJETIVO GENERAL	ACTIVIDADES	Unidad Medida	META															
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
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.	Elaboración y Aprobación del Plan Cero Colas	RD		1														
	Evaluación del Plan Cero Colas 2023	Informe			1													
	Reuniones del equipo del Plan Cero Colas	Acta		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
OBJETIVO ESPECIFICOS	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																
	Informe acciones de mejora para la dispensación de la UPSS de Farmacia en las horas de mayor demanda.	Informe					1											
	Informe sobre las acciones de mejora implementadas en la UPSS de Laboratorio; adicional a ello implementar las citas por teléfono	Informe						1										
	Informe sobre las acciones de mejora implementación UPSS Diagnostico por imágenes	Informe							1									
	Solicitar los flujos de atención en las UPSS de Atención Directa y Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento	Documento																1
2.- Estandarizar los procesos de atención en Admisión, UPSS Consulta externa, UPSS Patología Clínica, UPSS Diagnostico por imágenes, UPSS Farmacia	Publicación de flujos en la UPSS	Flujo																
	Capacitación sobre Buen Trato y manejo de conflictos a las diferentes UPSS	Informe								1								
	Capacitación sobre Deberes y Derechos de los Usuarios en Salud	Informe									1							
	Implementar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo	Informe																
	Plan del Colaborador de Calidad	Plan																
3.- Fortalecer el Recurso Humano en Buen Trato Humanización, Deberes y Derechos de los Usuarios en salud al personal Asistencial y Administrativo del Hospital	Plan de fortalecimiento de competencias del Voluntario y Colaborador de Calidad.	Plan																
	Evaluación del Plan de Colaborador de calidad	Informe																
	Activar el Comité de Referencia y Contrareferencia	RD																
	Elaboración y aprobación del Plan de Referencia y Contrareferencia del hospital	PLAN																
	Evaluación del Plan de Referencia y Contrareferencia	Informe																
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.	Capacitación del personal de los diferentes Establecimientos por el área de Referencias y Contra referencias.	capacitacion																
	Coordinación del área de Referencias y Contra referencias del Hospital y de los Establecimientos de Salud para optimizar el ingreso al sistema REFCON y obtener una cita al usuario.	INFORME																
5.- Optimizar los procesos de Referencia y Contrareferencia y evaluar los indicadores del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.																		

