



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA



N° 275 -2023-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE



HOSPITAL DE HUACHO

# Resolución Directoral

Huacho, 30 de mayo del 2023

## VISTOS:

El Oficio 0020-2023-GRL-DIRESA-HHHO-SBS-DPCONSEXTYH, de fecha 10 de abril de 2023, emitido por la Jefatura del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, el Memorando N° 227-2023-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-OPE emitido por la Dirección de la Oficina de Planeamiento Estratégico y el Memorando N° 502-2023-GRL-GRDS-DIRESA-SBS-HHHO-DE, de fecha 25 mayo de 2023, emitido por la Dirección Ejecutiva, mediante el cual se autoriza la emisión del acto resolutorio.

## CONSIDERANDO:

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

Que, Artículo 37° del Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006 SA, establece que las Funciones del Director Médico y/o del responsable de la atención de Salud, a) Planificar, Organizar, Dirigir y controlar la producción de los servicios de salud, asegurando la oportuna y eficiente prestación de los mismos; b) Asegurar la calidad de los servicios prestados a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos en salud.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, de fecha 05 de setiembre de 2018, se aprueba Directiva Administrativa N° 251/MINSA/2018/DGOS, 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 de Cero Colas, es mejor la calidad de las atenciones brindadas a los usuarios (pacientes), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a los Hospitales por una prestación de salud.

Que, conforme lo establece el Sub-numeral 6.2.2 de la Directiva precitada "Todo Director o Jefe de la IPRESS debe implementar el Plan Cero colas" de acuerdo a su realidad fortaleciendo los servicios, optimizando los tiempos de espera, y facilitando el acceso a los usuarios externos durante su estancia en la IPRESS; señalando además que el Sub Numeral 6.2.3 que el "Plan Cero Colas" estará dirigido a los servicios de admisión, consulta externa Servicios de apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

Asimismo, en el numeral 5.3, de la acotada establece que en cada IPRESS se conformará un equipo de profesionales de la salud, que será responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas, este equipo consta de (03) profesionales que deben ser reconocidos mediante Resolución Directoral de la IPRESS.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA de fecha 21 de febrero de 2022 se aprobó la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022 "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial, el cual tiene como finalidad la de contribuir al logro de objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienten a lograr la operatividad de las intervenciones sanitarias y administrativas relevantes.



Que, la citada Directiva, define el "**PLAN DE CERO COLAS**" como la forma de evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención de salud, así como reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita, atención ambulatoria en las instalaciones de Salud.

Que, mediante Oficio N° 220-2023-GRL-DIRESA-HHHO-SBS-DPCONSEXTYH, de fecha 10 de abril de 2023, emitido por la jefatura del Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización solicita la aprobación del "**PLAN CERO COLAS - 2023**" del Hospital General Huacho, el cual tiene como objetivo, establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital, contribuyendo así a mejorar la calidad de las prestaciones de salud, asimismo fortalecer el proceso de referencia y contra referencia a través del REFCON, implementar acciones para la disminución del tiempo de espera en la atención presencial del usuario en consulta externa, laboratorio, servicio de diagnóstico por imágenes y farmacia, evaluar el grado de satisfacción de usuario externo en las atenciones de salud.

Que, mediante Resolución Directoral N° 205-2023-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE, de fecha 19 de abril de 2023, se conforma el Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del **PLAN DE CERO COLAS - 2023**, del Hospital Huacho Huaura Oyon y SBS.

Que, con Memorando N° 227-2023-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-OPE de fecha 16 de mayo de 2023, la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, informa que: "(...) tras haberse cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas remite el Informe N° 041-2023-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-OPE-A. ORGANIZACIÓN donde la jefatura del Área de Organización emite OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE respecto a la aprobación del "**PLAN CERO COLAS 2023**" del Hospital General Huacho encontrándose enmarcado en la normativa vigente".

Que, por las razones expuestas en los documentos de Vistos y párrafos precedentes la máxima autoridad administrativa de la entidad, autorizar emitir el Acto Resolutivo que disponga aprobar el "**PLAN CERO COLAS 2023**", del Hospital General Huacho, con la finalidad de establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.

Con el visto bueno de la Unidad de Asesoría Jurídica y Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización del Hospital Huacho Huaura Oyon y Servicios Básicos de Salud.

En uso de las facultades administrativas conferidas mediante Resolución Directoral N° 167-2023-GRL-GRDS-DIRESA LIMA-DG, de fecha 08 de marzo de 2023.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR** el "**PLAN CERO COLAS -2023**", del Hospital General Huacho, elaborado por el Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización, el mismo que forma parte adjunta a la presente Resolución como anexo en dieciocho (18) folios.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR.** al Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, el seguimiento, cumplimiento y monitoreo difusión del documento aprobado en el Artículo Primero.

**ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR** a la Unidad de Estadística e Informática, la publicación del documento aprobado en el artículo primero, en el Web site institucional.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase**

EESA/DJSM/MPDA/Zoraida  
Distribución:

- DIRECCIÓN EJECUTIVA
- SUB DIRECCION EJECUTIVA
- DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN
- UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
- AREA DE LEGAJO
- OCI
- INTERESADOS
- ARCHIVO



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**  
**HOSPITAL HUACHO HUAUURA OYON y S.B.S.**  
.....  
**Dr. EDWIN Efraín SUÁREZ ALVARADO**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

# PLAN "CERO COLAS"

## HOSPITAL GENERAL HUACHO

Huacho, 2023



**COMITÉ PLAN CERO COLAS**

MN VICTOR MANUEL ROJAS POLO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTORIOS EXTERNOS Y HOSPITALIZACION

M (a) EVA JESUS ROJAS ZAVALETA  
JEFA DE LA UNIDAD DE CALIDAD

ING HEBERT RONNY MACHUCA FERNANDEZ  
JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMÁTICA

**ASISTENCIA TÉCNICA**

LIC ENF YULIANA EMPERATRIZ SALVADOR ARIAS  
CONSULTORA TELESALUD



## INDICE

Introducción	4
Base Legal	4
Objetivos	6
2.1. Objetivo General	6
2.2. Objetivos Específicos	6
Metas	6
Actividades	6
Indicadores de desempeño	7
Organización para la ejecución del Plan	11
Cronograma	12
Presupuesto	15
Anexos: Flujogramas	16



## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia de coronavirus COVID-19 ha evidenciado una crisis de salud a nivel nacional, que ha develado las carencias en nuestro sistema de atención hospitalaria, en relación a la estructura, proceso y resultado.

Al retomar la atención presencial en consultorios externos, se han implementado estrategias con la finalidad de mejorar la atención en consulta externa, farmacia, laboratorio y apoyo al diagnóstico, entre ellas atenciones por telemedicina y la obtención de citas virtual haciendo uso las TICS, habiéndose también realizado la medición de indicadores de satisfacción y medición de tiempos de espera; evidenciándose los resultados del año 2022:

Resultado de satisfacción del usuario externo en consulta externa fue de 49.9% y un 40.4% en la dimensión de capacidad de respuesta dentro de la cual se considera la atención para tomarse exámenes radiológicos con un porcentaje de insatisfacción de 58.03%, rapidez de atención en farmacia con 58.45% de insatisfacción y la rapidez en la atención de laboratorio con un porcentaje de 59.78% de insatisfacción.

El tiempo estándar para la atención en Consultorios Externos durante el año 2019 fue de 5 horas 30 minutos y para el I trimestre del 2023, se evidenció un tiempo de 5.03 horas, el cual comprendía desde el momento que el usuario ingresa a la IPRESS hasta su atención respectiva en la dispensación de medicamentos. Asimismo, se logró evidenciar que el tiempo estándar para la obtención de citas en las diferentes especialidades que oferta la IPRESS; durante el año 2022 fue de 30 días.

Si bien es cierto, el Área de Referencia y Contrareferencia de la Unidad de Seguros, inicio con el registro de referencias en el sistema REFCON en el año 2022, a partir del 23 de marzo del presente año crea un archivo DRIVE con la finalidad de controlar el registro de las referencias aceptadas, observadas y citadas.

En Consulta Externa, en el año 2022 se realizaron 147 667 atenciones médicas presenciales, 254789 atenciones en servicios de apoyo y preventiva promocional presenciales y 9049 atenciones a través de la Telemedicina (Teleorientación, Teleconsulta, Telemonitoreo, Teleinterconsultas).

Por todo lo expuesto, se ha visto por conveniente formular el presente Plan "Cero Colas" con la finalidad de fortalecer e implementar medidas que contribuyan a reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Huacho Huaura Oyón, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.

## II. BASE LEGAL

- Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificaciones.
- Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30024, Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas – RENHICE.
- Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud; y, su modificatoria.
- Decreto Supremo N° 028-2005 –MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 010-2020-SA, que aprueba el Plan de Acción-Vigilancia, contención y atención de casos del nuevo COVID-19 en el Perú y la Relación de bienes y servicios requeridos para enfrentar la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.

- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Decreto Legislativo N° 559, que aprobó la Ley de Trabajo Médico.
- Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.
- Resolución Ministerial N° 729-2003 SA/DM, que aprueba el Documento La Salud Integral: Compromiso de Todos – El Modelo de Atención Integral de Salud.
- Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 197-MINSA/DGSP-V.01, "Directiva Administrativa que establece la Cartera de Servicios de Salud".
- Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba la NT N°018- MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 030-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida para la Persona, Familia y Comunidad (MCI)".
- Resolución Ministerial N° 116-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 284-MINSA/2020/DIGTEL: "Directiva de Telegestión para la implementación y desarrollo de Telesalud".
- Resolución Ministerial N° 146-2020-MINSA, que aprueban la Directiva Administrativa N° 286-MINSA/2020/DIGTEL: "Directiva Administrativa para la Implementación y Desarrollo de los Servicios de Teleorientación y Telemonitoreo".
- Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-2019 en el Perú; y, su modificatoria.
- Resolución Ministerial N° 117-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 285-MINSA/2020/DIGTEL: "Directiva para la implementación y desarrollo de los servicios de telemedicina síncrona y asíncrona".
- Resolución Ministerial N° 248-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Recomendaciones para el uso apropiado de mascarillas y respiradores por el personal de salud en el contexto del COVID-19, y su modificatoria.
- Resolución Ministerial N° 255-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Lineamientos para el fortalecimiento de acciones de respuesta en establecimientos de salud, redes de salud y oferta móvil frente al COVID-19 (en fase de transmisión comunitaria), en el marco de la altera roja declarada por Resolución Ministerial N° 225- 2020- MINSA
- Norma Técnica de Salud, N° 160-MINSA/2020, Norma Técnica de Salud para la Adecuación de la Organización de los Servicios de Salud con Énfasis en el Primer Nivel de Atención de Salud frente a la Pandemia por Covid-19 en el Perú.
- Norma Técnica de salud, N° 139-MINSA/2018/DGAIN: NORMA Técnica para la Gestión de la Historia Clínica.
- Resolución Jefatura N° 033-2020/SIS, aprueba a creación de 2 códigos prestacionales para teleorientación y telemonitoreo para prescripción de medicamentos 909 – 910.
- Directiva Administrativa N°251 – MINSA/2018/DGOS Directiva Administrativa 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.
- Resolución Directoral N°076-2021-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE, aprueba actualizar la conformación del Equipo de Telesalud.
- Resolución Directoral N°022-2021-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE, aprueba el plan de Reactivación de Consultorios Externos en tiempos de Pandemia COVID 19.
- Resolución Directoral N°089-2022-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE, aprueba el plan de Resolución Directoral N°022-2021-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE, aprueba el plan de Tele capacitación y Tele Información, Educación y Comunicación.
- Resolución Directoral N°096-2022-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE, aprueba el plan de anual de Telesalud del Hospital Regional Huacho 2022.
- RD. N° 205-2023-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE. Conformación del Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas – 2023.



### III. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Huacho Huaura Oyón, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.

#### 3.2 Objetivo específico

- 3.2.1 Establecer estrategias para reducir el tiempo de espera para la entrega de cita en la UPSS Consulta Externa.
- 3.2.2 Implementar acciones para disminuir el tiempo de espera en la atención presencial del usuario en consulta externa, laboratorio, apoyo al diagnóstico y farmacia.
- 3.2.3 Fortalecer el proceso de referencia y contrareferencia a través del REFCON
- 3.2.4 Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en las atenciones de consulta externa, farmacia, laboratorio y servicios diagnóstico por imágenes.

### IV. METAS

- 4.1 Reducir los rangos de tiempo de espera para la entrega de citas de 30 días a 20 días.
- 4.2 Disminuir el rango de tiempo de espera en la atención presencial de 5 horas 30 minutos a 3 horas 30 minutos.
- 4.3 Reducir los tiempos de espera para la aceptación de referencias a través de REFCON a 7 días.
- 4.4 Incrementar el grado de satisfacción del usuario externo de 49.9% a 60%.

### V. ACTIVIDADES

Las actividades del Plan Cero Colas se detallan en el cronograma de Gantt, los cuales serán posibles alcanzar con la ejecución y evaluación de actividades claves.

- 5.1 Acciones de mejora del acceso a las citas para los usuarios a través del call center, formulario virtual y buzón físico, para la atención de las diferentes especialidades según cartera de servicios.
- 5.2 Estrategias o acciones de mejora para reducir los tiempos de espera en las filas presenciales para la atención en admisión, caja, farmacia, laboratorio y servicios de diagnóstico por imágenes.
- 5.3 Información y orientación al usuario que acude a consultorios externos, laboratorio, servicios de apoyo al diagnóstico.
- 5.4 Acciones que optimicen el sistema de referencias y contrareferencias a través del sistema REFCON.
- 5.5 Fortaleces las capacidades del personal administrativo y asistencial de consulta externa, farmacia, laboratorio y a los servicios de diagnóstico por imágenes.



## VI. INDICADORES

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Nombre del Indicador	Tiempo de espera para la obtención de citas en Consultorios Externos						
Definición	El indicador mide el tiempo promedio de espera desde la solicitud de cita hasta que el paciente recibe la cita.						
Tipo del Indicador	Indicador de Desempeño						
Linea de Base o Valor Base	<table border="1"> <tr> <td>Línea de base o valor base</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td>No determinado (ND)</td> <td>2021</td> </tr> </table>	Línea de base o valor base	Año	No determinado (ND)	2021		
Línea de base o valor base	Año						
No determinado (ND)	2021						
Valor Actual	<table border="1"> <tr> <td>Línea de base o valor base</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td>30 días</td> <td>2022</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra de 229 pacientes citados</li> </ul>	Línea de base o valor base	Año	30 días	2022		
Línea de base o valor base	Año						
30 días	2022						
Valor Estimado	<table border="1"> <tr> <td>Año</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>30 días</td> <td>20 días</td> </tr> </table>	Año	2022	2023	Valor estimado	30 días	20 días
Año	2022	2023					
Valor estimado	30 días	20 días					
Justificación	Medir el tiempo de espera de un paciente desde que solicita su cita hasta que recibe la atención. Permite conocer las debilidades e identificar factores críticos de éxito en el marco del plan cero colas.						
Limites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base a la encuesta y medición de tiempos de acuerdo a la muestra elegida, en horarios de mayor demanda.						
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Suma de tiempo promedio transcurrido entre el día que solicita la cita y el día de la atención respectiva}}{\text{N° total de usuarios del estudio}}$						
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$						
Periodicidad	Semestral						
Fuente de datos	Encuesta de medición de tiempo/ Medición de tiempo en TELESALUD.						
Fuente de verificación de Indicador	Informe de medición de Tiempo de espera (Días)						
Organo y Entidad responsable de la Medicion	UPSS consulta externa/ UGC						



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador	Tiempo promedio de espera de atención del usuario en las UPSS de Consulta Externa, Farmacia, Laboratorio y servicios de diagnóstico por imágenes.								
Definición	El indicador mide el tiempo promedio de espera desde el ingreso a la JPRESS hasta la dispensación de medicamentos en horas, minutos y segundos.								
Tipo del Indicador	Indicador de Desempeño								
Linea de Base o Valor Base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No determinad (ND)</td> <td>2021</td> </tr> </tbody> </table>	Línea de base o valor base	Año	No determinad (ND)	2021				
Línea de base o valor base	Año								
No determinad (ND)	2021								
Valor Actual	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año IV trimestre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5 h 30 min</td> <td>2022</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra de 25 pacientes</li> </ul>	Línea de base o valor base	Año IV trimestre	5 h 30 min	2022				
Línea de base o valor base	Año IV trimestre								
5 h 30 min	2022								
Valor Estimado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>ND</td> <td>5 h 30 min</td> <td>3 horas 30 min.</td> </tr> </tbody> </table>	Año	2021	2022	2023	Valor estimado	ND	5 h 30 min	3 horas 30 min.
Año	2021	2022	2023						
Valor estimado	ND	5 h 30 min	3 horas 30 min.						
Justificación	Medir el tiempo de espera de atención del usuario en consulta externa, farmacia, laboratorio y servicios de diagnóstico por imágenes. Permite conocer las debilidades e identificar factores críticos de éxito en el marco del plan cero colas.								
Limites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base a la encuesta y medición de tiempos de acuerdo a la muestra elegida, en horarios de mayor demanda.								
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Sumatoria del tiempo de espera de los usuarios en estudio}}{\text{Número de usuario del estudio}}$								
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$								
Periodicidad	Semestral								
Fuente de datos	Registro de datos en el Formato de Medición de Tiempo de Atención en las UPSS								
Fuente de verificación de Indicador	Informe de medición de Tiempo de espera (Horas, minutos)								
Órgano y Entidad responsable de la Medición	UPSS consulta externa/ Unidad de Gestión de Calidad								



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador	Tiempo de espera para la aceptación de la referencia en el Sistema REFCON								
Definición	El indicador mide el tiempo promedio de espera desde la fecha de registro de la referencia en los establecimientos de primer nivel hasta la aceptación en el Sistema REFCON.								
Tiempo del Indicador	Indicador de Desempeño								
Linea de Base o Valor Base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No determinado (ND)</td> <td>2022</td> </tr> </tbody> </table>		Línea de base o valor base	Año	No determinado (ND)	2022			
Línea de base o valor base	Año								
No determinado (ND)	2022								
Valor Actual	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No determinado (ND)</td> <td>2022</td> </tr> </tbody> </table>		Línea de base o valor base	Año	No determinado (ND)	2022			
Línea de base o valor base	Año								
No determinado (ND)	2022								
Valor Estimado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>ND</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>			Año	2022	2023	Valor estimado	ND	7
Año	2022	2023							
Valor estimado	ND	7							
Justificación	Medir el tiempo de espera para la aceptación de la referencia en el Sistema REFCON. Permite conocer las oportunidades e identificar los factores críticos de éxito en el marco del plan cero colas.								
Limites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base información del Sistema REFCON								
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Sumatoria de días de espera para la aceptación de la referencia}}{\text{N° total de referencias registradas en un periodo determinado}}$								
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$								
Periodicidad	Mensual								
Fuente de datos	Aplicativo REFCON								
Fuente de verificación de Indicador	Informe del aplicativo REFCON (Días, horas)								
Órgano y Entidad responsable de la Medición	UPSS Consulta Externa/ UGC/ Área de Referencias								

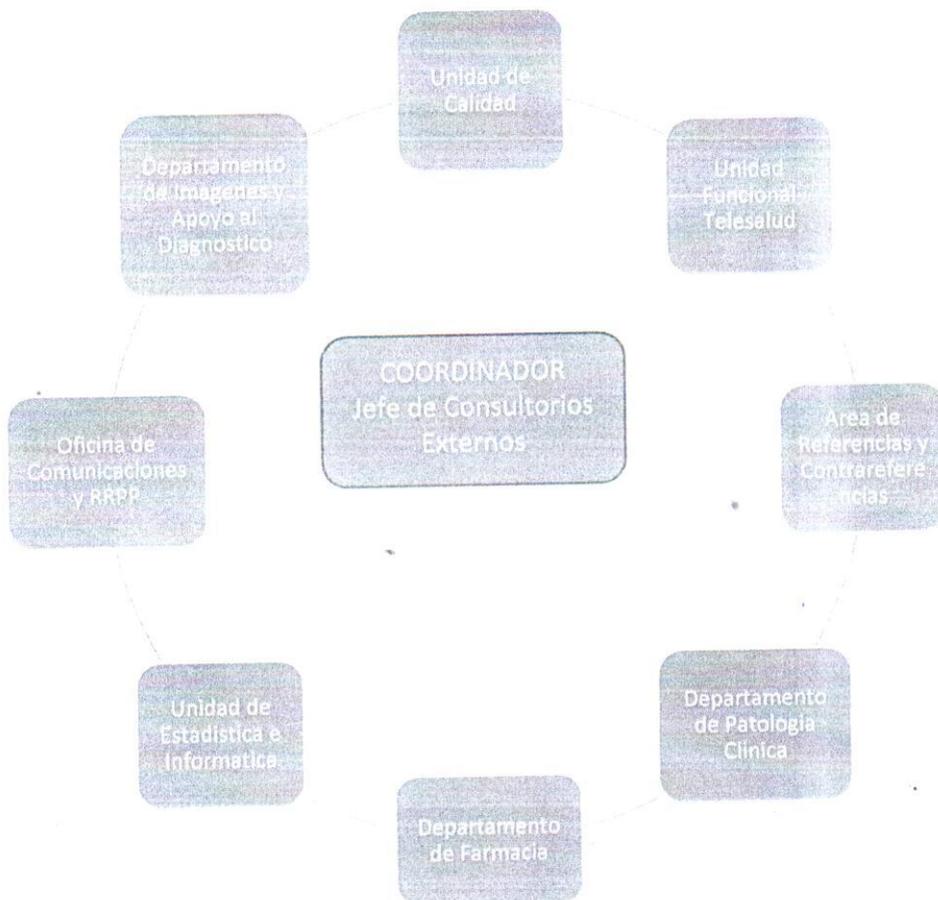
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con la atención en consulta externa.								
Definición	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con la atención en consulta externa.								
Tiempo del Indicador	Indicador de Resultado								
Línea de Base o Valor Base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No determinado (ND)</td> <td>2021</td> </tr> </tbody> </table>	Línea de base o valor base	Año	No determinado (ND)	2021				
Línea de base o valor base	Año								
No determinado (ND)	2021								
Valor Actual	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>49.9 %</td> <td>2022</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra de 363 usuarios</li> </ul>	Línea de base o valor base	Año	49.9 %	2022				
Línea de base o valor base	Año								
49.9 %	2022								
Valor Estimado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>ND</td> <td>49.9%</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	2021	2022	2023	Valor estimado	ND	49.9%	60%
Año	2021	2022	2023						
Valor estimado	ND	49.9%	60%						
Justificación	La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de Buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios brindados, Sino también de sus expectativas relacionadas a la atención.								
Límites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base a la información de la encuesta SERVQUAL								
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Usuarios satisfechos con la capacidad de respuesta} \times 100}{\text{Usuarios encuestados}}$								
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$								
Periodicidad	Anual								
Fuente de datos	Encuesta SERVQUAL								
Fuente de verificación de Indicador	Aplicativo Servqual								
Organo y Entidad responsable de la Medicion	Unidad de Gestión de la Calidad								



## VII. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

El Departamento de Consultorios Externos coordina sus actividades con las diferentes UPS y/o Unidades de Línea, asesoramiento y apoyo, para el desarrollo de las actividades y el logro de las metas establecidas en el presente plan de trabajo.

### EQUIPO CERO COLAS



## VIII. CRONOGRAMA

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACION	META 2023					RESPONSABLE
				TRIMESTRE				META ANUAL	
				I	II	III	IV		
<p>Establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Huacho Huaura Oyón, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.</p> <p>1. Establecer estrategias para reducir el tiempo de espera para la entrega de cita en la UPSS Consulta Externa.</p>	1.1. Conformación del equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas – 2023.	Resolución Directoral	1				1	Director Ejecutivo	
	1.2. Elaboración del plan cero colas.	Resolución Directoral		1				Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas	
	1.3. Socializar Plan Cero colas	Informe		1	1	1	4	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas	
	1.4. Actualizar Directiva Administrativa para la entrega de citas	Resolución Directoral			1		1	Unidad Funcional de Telesalud	
	1.5. Capacitar al personal de salud y administrativo en Consulta Externa, Farmacia, Laboratorio y Servicios de Diagnóstico por Imágenes.	Telecapacitaciones /capacitaciones presenciales		1	1	1	4	Área de Recursos Humanos/UGC	
	1.6. Difusión de afiches y/o videos didácticos sobre la obtención de citas en sus diferentes modalidades	Informe			1		2	Área de Comunicaciones	
	1.7. Coordinar con jefes de los servicios o departamentos la presentación anticipada de la programación de turnos para Consulta Externa.	Acta			1		2	Equipo de Gestión	
	1.8. Optimizar la gestión del recurso humano del área de telecitas.	Acta		1			2	Unidad Funcional de Telesalud	
	1.9. Coordinar para la creación de alternativas que mejoren el acceso para la obtención de citas, a la vanguardia con la tecnología	Acta		1			2	Equipo de Gestión	
	1.10. Monitorizar tiempo de espera de citas a través del REFCON	Informe			1		2	Área de Referencias y Contrarreferencias	



DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL GENERAL HUACHO 2023

	Reporte	1	1	1	1	1	4	Unidad de Calidad
2. Implementar acciones para disminuir el tiempo de espera en la atención presencial del usuario en consulta externa, laboratorio, apoyo al diagnóstico y farmacia.	2.1. Monitorizar el tiempo transcurrido desde llegada del paciente hasta su atención respectiva.	1	1	1	1	1	4	Unidad de Calidad
	2.2. Monitorizar el cumplimiento del horario diferenciado de las citas, con rangos de tiempos de 15min en las boletas.	1	1	1	1	1	4	Unidad de Calidad
	2.3. Mejorar en forma progresiva la oferta de servicios para la atención por Consulta Externa.	1				1	2	Equipo de Gestión
	2.4. Supervisión del horario de atención de los especialistas en la hora programada.	1	1	1	1	1	4	Unidad de Calidad
	2.5. Coordinar la apertura una caja diferenciada para trámites y dispensación de medicamentos en Consulta Externa y Hostilización	1				1	1	Equipo de Gestión
	2.6. Coordinar la señalización de consultorios médicos, no médicos y estrategias sanitarias.	1	1	1	1	1	4	Consultorios Externos
	2.7. Socializar los flujos de atención en Consulta Externa, Farmacia, Diagnóstico por Imágenes y Laboratorio	1				1	1	Comité Plan Cero Colas
	2.8. Actualizar Directiva Administrativa de Consulta Externa					1	1	Departamento de Consulta Externa
	2.9. Coordinar para la elaboración de planes de mejora en Consulta Externa, Farmacia, Laboratorio y servicios de Diagnóstico por Imágenes.	1					1	Equipo de Gestión
	2.10. Definir horarios diferenciados para brindar orientación en lugares estratégicos.	1	1	1	1	1	4	Unidad de Calidad



	3. Fortalecer el proceso de referencia y contrarreferencia a través del REFCON	3.1. Monitorizar tiempo de espera para la aceptación de la referencia y asignación de cita.	Informe	1	1	1	1	1	4	Area de Referencia y Contrarreferencia		
		3.2. Realizar seguimiento semanal de las referencias observadas.	Informe	1	1	1	1	1	4	Area de Referencia y Contrarreferencia		
		3.3. Coordinar la implementación del monitoreo del REFCON, para medir el tiempo de espera de los trámites de referencia para la asignación de citas.	Acta			1	1			2	Unidad Funcional de Telesalud	
		3.4. Coordinar con responsables de la Red Huaura Oyon y/o referencias sobre procesos para la entrega de citas.	Acta			1	1			3	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas	
	4. Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en las atenciones de consulta externa, farmacia, laboratorio y servicios diagnóstico por imágenes.	4.1. Aplicar encuesta SERVQUAL	Encuesta				1			1	Unidad de Calidad	
		4.2. Socializar resultados de encuesta SERVQUAL	Informe					1		1	Unidad de Calidad	
		4.3. Realizar reuniones con el Equipo de Satisfacción del Usuario		Informe	1	1	1	1	1	1	4	Director Ejecutivo



## IX. PRESUPUESTO

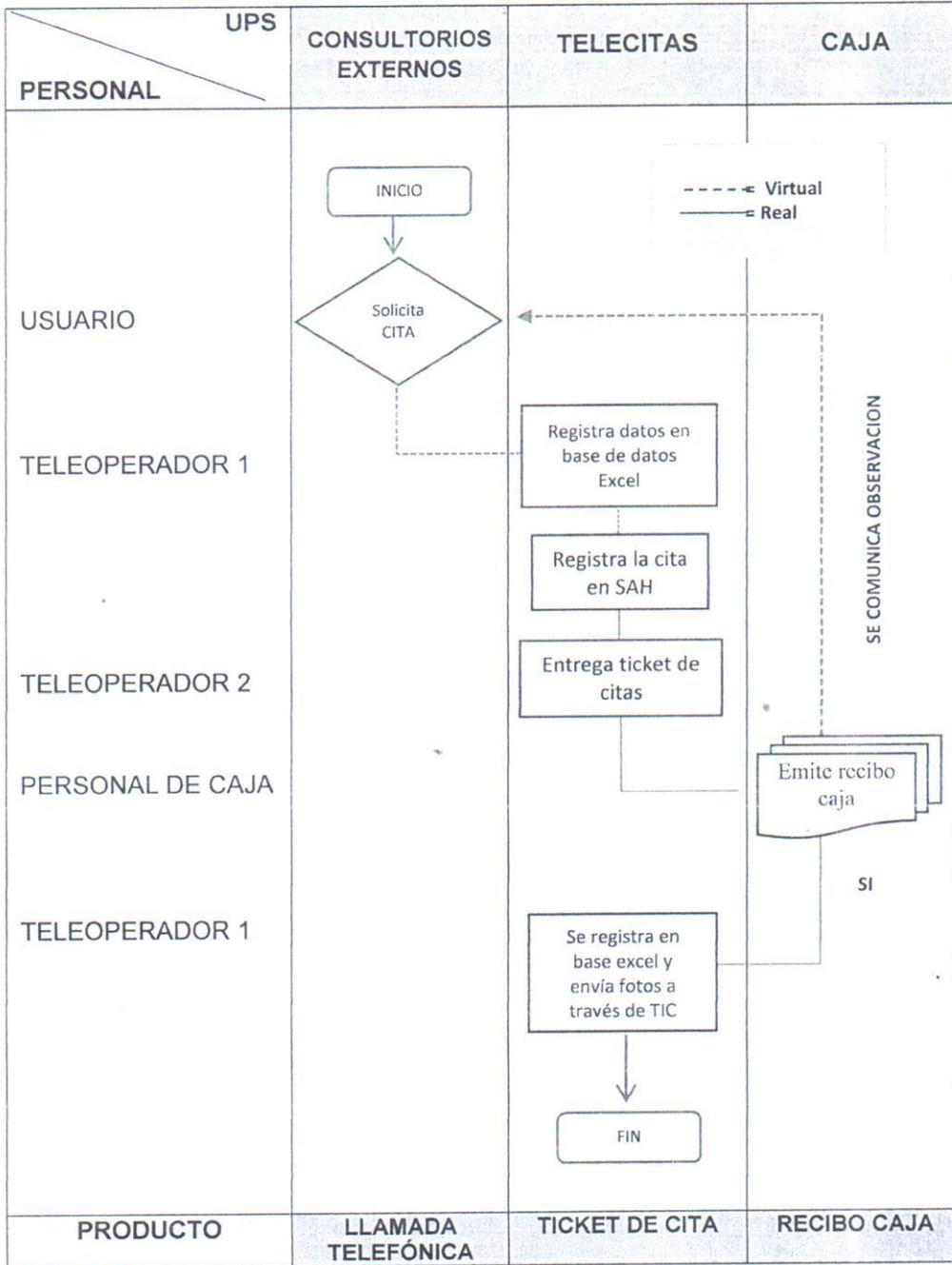
Para la ejecución del plan se utilizará la fuente de financiamiento de recursos ordinarios de la IPRESS y recursos adicionales de corresponder.

DESCRIPCION SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (soles)	MONTO (soles)
<b>MATERIALES DE ESCRITORIO</b>				
Tinta para Impresora	UNIDAD	24	37.90	909.60
Archivador lomo ancho t/ oficio	UNIDAD	24	6.80	163.20
Clips x 100 unid. Pequeños	CAJA	24	2.00	48.00
Cuadernos cuadriculados grandes	UNIDAD	6	6.00	36.00
Correctores	UNIDAD	48	3.90	187.20
Engrampadores	UNIDAD	12	8.20	98.40
Grapas 26x6x5,000 unid. Caja	CAJA	48	2.47	118.56
Lapicero Azul	UNIDAD	500	0.50	250.00
Vinifan tamaño oficio	UNIDAD	4	7.30	29.20
Papel A-4 Bond x 500 unid. (1/2 millar)	MILLARES	30	22.00	660.00
Papel Bulki x 500 unid. (1/2 millar)	MILLARES	30	27.70	831.00
Perforador chico	UNIDAD	06	42.00	252.00
Resaltador Amarillo	UNIDAD	48	3.00	144.00
Micas tamaño A4	UNIDAD	12	0.45	5.40
Saca grapas	UNIDAD	02	2.00	4.00
<b>EQUIPOS Y MATERIALES</b>				
Equipo para Aire Acondicionado	UNIDAD	01	4000.00	4000.00
Equipo de cómputo	UNIDAD	02	4619.00	9238.00
Impresora en áreas de integración para impresión.	UNIDAD	02	1075.00	2150.00
Tablet	UNIDAD	01	1200.00	1200.00
Teléfono celular	UNIDAD	03	800.00	2400.00
Laptop	UNIDAD	01	5200.00	5200.00
<b>MONTO TOTAL</b>				<b>27924.56</b>



X. ANEXO: FLUJOGRAMAS

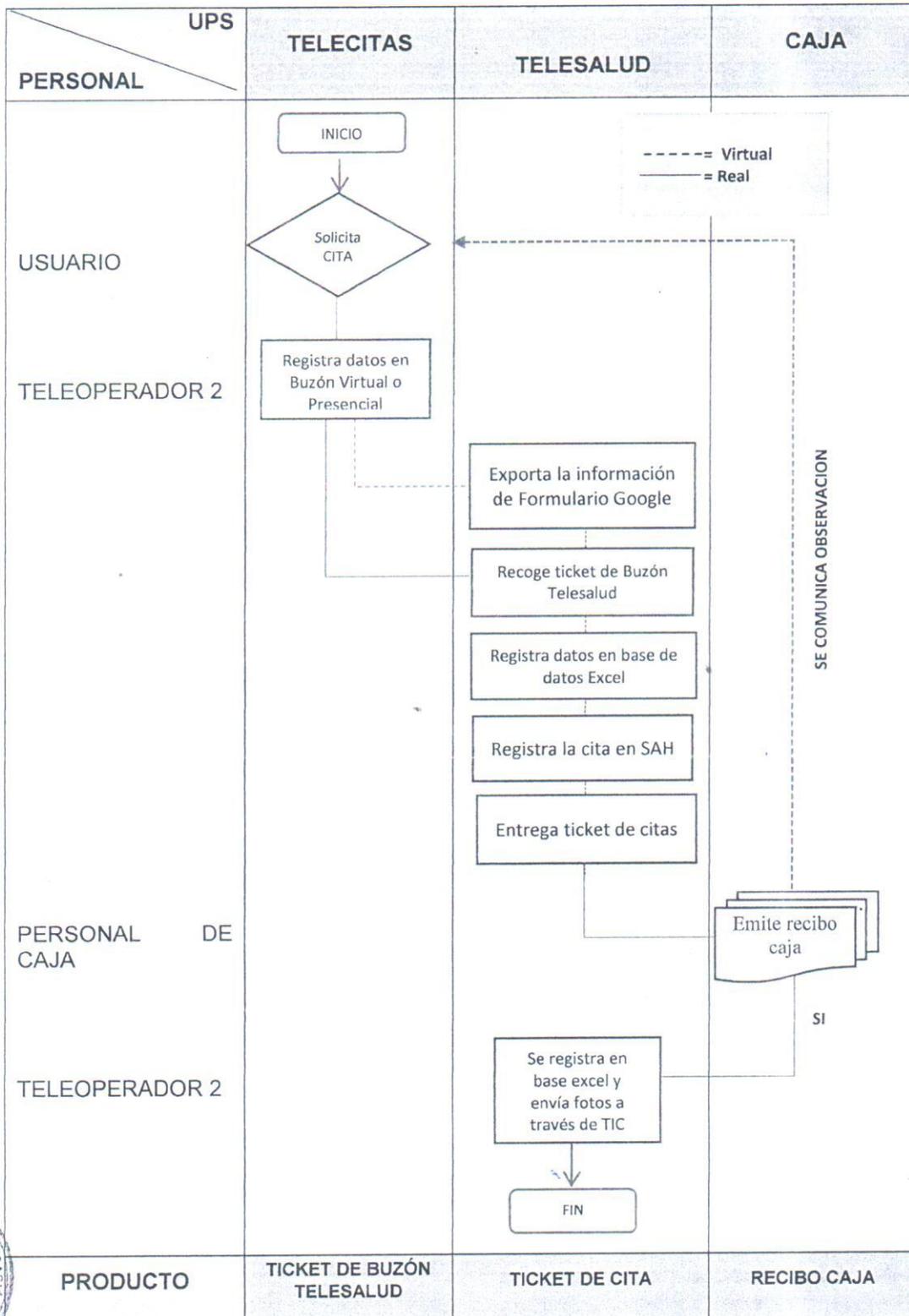
ANEXO N° 1  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PACIENTES POR TELECITA



(\*) TIC: Tecnología de la Información y Comunicación (Whats app, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.)

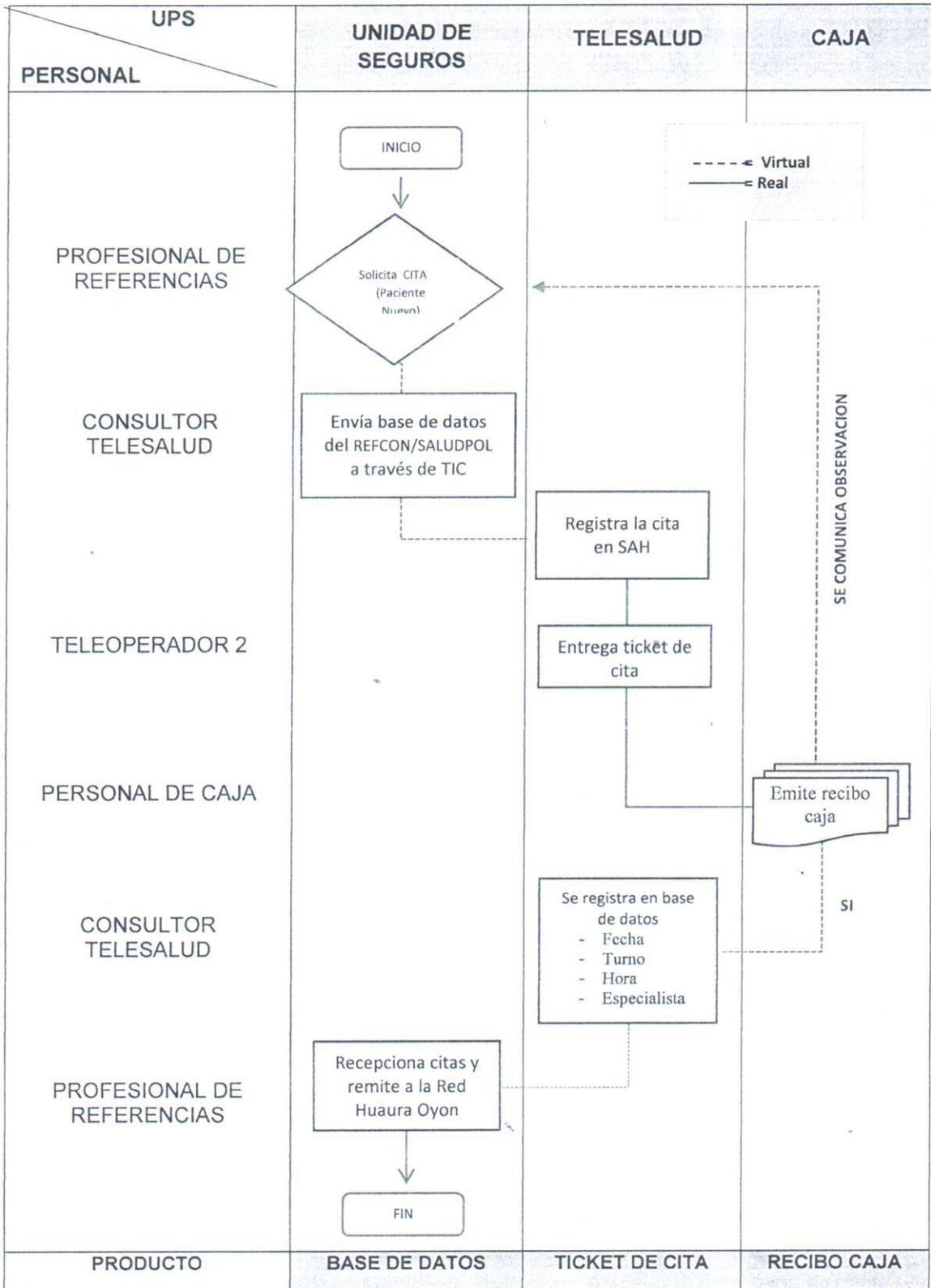


**ANEXO N° 2**  
**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PACIENTES POR BUZÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL**



(\*) TIC: Tecnología de la Información y Comunicación (Waths app, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.)

**ANEXO N° 3  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PACIENTES POR REFCON – SALUDPOL**



(\*) TIC: Tecnología de la Información y Comunicación (Whats app, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.)

