



Resolución Directoral

Lima, 18 de abril del 2024

VISTO:

La Nota Informativa N° 000101-2024-OGC/HSR, de fecha 02 de abril del 2024, de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N°000021-2024-UPLANES/HSR, de fecha 10 de abril del 2024, de la Unidad de Planes, el Memorando N°000603-2024-OEPLANEAMIENTO/HSR, de fecha 10 de abril del 2024, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y el Informe N°000137-2024-OAJ/HSR, de fecha 17 de abril del 2024, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

El numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842-Ley General de salud, establece que: "Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o situación que los provea". Es responsabilidad del estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables;

Que, mediante Decreto Legislativo N°1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establece en su artículo 11° inciso a) Formular, proponer, implementar, ejecutar, evaluar y supervisar la política de salud pública, orientadas al mediano y largo plazo, así como a las intervenciones de promoción y protección de la salud de la población, de conformidad con la respectiva política nacional de salud;

Que, mediante Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprueba la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas", en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS);

Que, mediante Nota Informativa N° 000101-2024-OGC/HSR, de fecha 02 de abril del 2024, la Oficina de Gestión de la Calidad, remite a la Dirección General, el Plan "Cero Colas" 2024 del Hospital Santa Rosa, el mismo que contiene objetivos generales y específicos, actividades y productos, por ende, tiene la finalidad de disminuir la generación de colas, reduciendo el tiempo de espera para la atención;

Que, de la revisión y análisis del presente plan, la Unidad de Planes, mediante Informe N°000021-2024-UPLANES/HSR, de fecha 10 de abril del 2024, remite Opinión Favorable para



la Aprobación del Plan "Cero Colas" 2024 del Hospital Santa Rosa, que permitirá reducir significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden para acceder a una prestación de salud en el Hospital Santa Rosa;

En ese sentido mediante MEMORANDO N°000603-2024-OEPLANEAMIENTO/HSR, de fecha 10 de abril del 2024, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, remite a la Oficina de Asesoría Jurídica el Plan "Cero Colas" 2024 del Hospital Santa Rosa, a fin de emitir opinión legal y proyectar el acto resolutorio correspondiente;

Con los Vistos de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Santa Rosa;

En uso de las facultades conferidas en el literal e) artículo 6° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobada mediante Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°. - **APROBAR**, el Plan "Cero Colas" 2024 del Hospital Santa Rosa, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°. - **DISPONER**, que la Oficina de Gestión de la Calidad, efectúe las acciones correspondientes para el seguimiento y cumplimiento del acotado Plan.

ARTÍCULO 3°.- **DISPONER**, a la Oficina de Estadística e Informática efectúe la publicación del presente acto resolutorio en la Página Web del Portal Institucional del Hospital Santa Rosa: <http://hsr.gob.pe>.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase,


M.C. RAÚL NAVARTE TAMBINI
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP. 020300 RNE. 012400

RNT/FCM/cso

DISTRIBUCIÓN:

- > Dirección General
- > Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- > Oficina de Gestión de la Calidad
- > Oficina de Estadística e Informática
- > Archivo.



**HOSPITAL
SANTA ROSA**
PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

PLAN CERO COLAS 2024 DEL HOSPITAL SANTA ROSA



ÍNDICE

| | | |
|-----------|--|----|
| A. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| B. | OBJETIVOS | 4 |
| C. | MARCO LEGAL | 4 |
| D. | METAS | 5 |
| E. | ACTIVIDADES | 5 |
| F. | INDICADORES DE DESEMPEÑO | 7 |
| G. | ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN | 8 |
| H. | CRONOGRAMA | 10 |
| I. | PRESUPUESTO | 13 |
| J. | ANEXOS: FLUJOGRAMAS | 14 |



A. INTRODUCCIÓN

El Sector Salud del país tiene deficientes condiciones estructurales para enfrentar situaciones de salud, como el que vivimos entre marzo de 2020 y julio de 2022, frente a la Pandemia del COVID 19: brechas significativas de recursos humanos, infraestructura y tecnología; alta informalidad laboral y carencia de una política de protección social sostenida en el tiempo. Las escasas herramientas disponibles y una gestión débil terminan costando demasiadas vidas.

En el escenario de la prestación asistencial, las personas deben acceder a cuidados de salud en establecimientos de salud de atención primaria, cercano a su domicilio que resuelvan la mayor parte de sus necesidades y que, de ser el caso, sean referidas con oportunidad a un establecimiento de mayor complejidad para su atención, sean Hospitales de II y III Nivel, o Institutos Especializados de Salud.

La población de menores recursos, habitualmente del sector informal y que no cuenta con seguro en salud, ni puede pagar un seguro privado, y del Seguro Integral de Salud (SIS), deben hacer largas colas para acceder a la atención en los hospitales e institutos especializados de salud públicos, ante el deficiente estado de los centros de salud y puestos de salud cercanos a sus hogares.

En el Sistema Sanitario del Perú la demanda es superior a la oferta de los servicios brindados, por lo que generalmente se observa que la oportunidad para acceder a dichos servicios de salud es limitada, en ese sentido, se hace frecuente observar gran cantidad usuarios que se acercan a los establecimientos de salud solicitando un determinado servicio, muchas veces fomentando la aparición de colas y tiempo de espera prolongados.

El Ministerio de Salud conocedor de la problemática mencionada anteriormente, mediante la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, aprueba la 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, con la finalidad contribuir 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 para acceder a una prestación de salud.

En ese sentido, en el Hospital Santa Rosa, mediante Resolución Directoral se conforma, el Equipo de Profesionales responsables de la elaboración y gestión del Plan “Cero Colas” que tiene como objetivo disminuir la generación de colas, reduciendo el tiempo de espera para la atención en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del Hospital Santa Rosa durante el año 2024; de esta manera se busca fortalecer los servicios optimizando los tiempo de espera, para el cumplimiento de la meta.

B. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Mejorar la calidad de la atención ambulatoria, reduciendo el tiempo de espera para la atención en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, contribuyendo a mejorar la satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar la calidad de la atención brindada a los usuarios del Hospital, reduciendo significativamente el tiempo de espera para acceder a una prestación de salud en consulta externa.
- Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del Hospital Santa Rosa.
- Fortalecer la prestación de los servicios de salud mediante el uso de herramientas informáticas.

C. MARCO LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo 1161. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29414. Ley que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA. Aprueban la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS “Directiva para la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas” en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas y adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales”.
- Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, “Directiva Administrativa para la Formulación y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y funciones del Hospital Santa Rosa.
- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA. Aprueba Documento Técnico “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- Resolución Directoral N° 141-2014-SA-DS-HSR-OARRHH/DG. Se crea la Unidad Funcional, Departamento de Consulta Externa del Hospital Santa Rosa.

D. METAS

- Tiempo de espera promedio de 30 minutos para acceder a los servicios de consulta externa.
- 85% de usuarios externos encuestados satisfechos con los servicios de consulta externa.
- Orientadores iniciarán la atención a las 07:00 a.m.
- Verificación de los documentos referente a citas en el 100% de pacientes que acuden a las ventanillas de admisión principal.
- Entrega oportuna de roles en el 100% de departamentos.
- Atención de manera continua durante el horario de atención en la ventanilla de admisión.
- 30% del total de las citas asignadas durante el mes mediante ventanillas únicas de admisión.
- 50% del total de las citas asignadas durante el mes mediante la central de citas telefónica.
- 10% del total de las citas asignadas durante el mes mediante página web institucional.
- Atención de manera continua en las ventanillas únicas de admisión, central de citas telefónica y página web institucional.
- Sistema de admisión de citas e historia clínica electrónica con módulos concluidos.

- 10% del total de las citas asignadas durante el mes mediante el sistema REFCON.
- Disminución física de colas en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

E. ACTIVIDADES

1. Realizar la medición de tiempo de espera para la atención en consulta externa.
 - Medición de los tiempos de espera para la atención en consulta externa.
2. Realizar la encuesta de satisfacción a los usuarios externos de consulta externa.
 - Aplicación de la encuesta SERVQUAL Modificada a los usuarios externos de consulta externa.
3. Fomentar el cumplimiento de la hora de inicio puntual y permanencia en la ubicación asignada de los orientadores para el manejo de colas.
 - Monitoreo del cumplimiento de inicio puntual y permanencia en la ubicación asignada de los orientadores para la atención de colas.
4. Garantizar que los orientadores revisen la documentación necesaria para la obtención de citas a los pacientes que se encuentran en cola.
 - Verificación de la documentación de los pacientes que se encuentra en cola para la obtención de citas.



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

5. Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a los servicios consulta externa.
 - Monitoreo de la entrega oportuna de roles con dos meses de anticipación.
 - Publicación del cronograma de apertura de citas y programación del mes en: página web, redes sociales institucionales y puertas de ingreso.
 - Monitoreo del cumplimiento de la programación en consulta externa, así como el horario de inicio de atención durante el turno mañana y turno tarde y la oportunidad de atención en triaje.

6. Fortalecer la atención mediante las ventanillas únicas de admisión.
 - Asignación de recurso humano y equipos informático suficientes para la atención mediante las ventanillas únicas en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.
 - Capacitación al recurso humano en la optimización del desarrollo de sus funciones relacionadas con la atención en ventanilla única.
 - Monitoreo del funcionamiento de ventanillas únicas y producción.

7. Fortalecer la atención mediante la central de citas telefónica.
 - Asignación de recurso humano y equipos informáticos suficientes para la atención mediante la central de citas telefónica en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
 - Capacitación al recurso humano en la optimización del desarrollo de sus funciones relacionadas con la atención de la central de citas telefónica.
 - Monitoreo del funcionamiento de la central de citas telefónica y producción.

8. Implementación del sistema de citas mediante la página web institucional.
 - Monitoreo del funcionamiento de la página web de citas.

9. Garantizar la atención ininterrumpida en las ventanillas únicas de admisión y central de citas telefónica.
 - Asignación recurso humano de manera diaria e ininterrumpido durante el horario de atención.

10. Fortalecer los sistemas informáticos relacionados con la gestión de citas
 - Desarrollo de mejoras informáticas en el sistema de admisión de citas e historia clínica electrónica.

11. Continuar con la asignación de citas mediante el aplicativo informático de Referencias y Contrarreferencias – REFCON
 - Fortalecimiento de las acciones vinculadas a la asignación de citas mediante el aplicativo informático REFCON.
 - Monitoreo del funcionamiento y producción.

12. Fortalecer la atención en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento
 - Traslado de la gestión de citas del Departamento de Diagnóstico por Imágenes a la Oficina de Estadística e Informática.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

- Desarrollo de la historia clínica electrónica en relación al módulo de consulta externa
- Implementación de la sala de espera para usuarios externos de Laboratorio Central y Diagnóstico por Imágenes.
- Implementación del módulo para entrega de muestras de laboratorio y atención preferencial.

F. INDICADORES DE DESEMPEÑO

| INDICADOR DE RESULTADO | |
|---|--|
| Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa. | |
| 1.- JUSTIFICACIÓN | La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de la prestación del servicio. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención. |
| 2.- OBJETIVO | Evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios del establecimiento de salud en consulta externa, que refieren estar satisfechos. |
| 3.- TIPO DE MEDIDA | Porcentaje. |
| 4.- NUMERADOR | Número de usuarios encuestados que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa. |
| 5.- DENOMINADOR | Total de usuarios encuestados en consulta externa. |
| 6.- UMBRAL | 75% en relación al porcentaje de satisfacción de la última medición del año previo. |
| 7.- LOGRO ESPERADO | 80% de satisfacción de los usuarios. |
| 8.- FUENTE DE DATOS | Total de encuestas aplicadas a usuarios externos en consulta Externa. |
| 9.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN | Encuesta de satisfacción del usuario externo SERVQUAL modificada para servicios de salud en consulta externa. |

| INDICADOR DE RESULTADO | |
|--|--|
| Tiempo de espera para la atención en consulta externa. | |
| 1.- JUSTIFICACIÓN | El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo, el nivel de utilización de los servicios de salud y los costos de oportunidad de los pacientes. |
| 2.- OBJETIVO | Determinar el tiempo de espera que invierten los pacientes de consulta externa. |
| 3.- TIPO DE MEDIDA | Promedio. |
| 4.- NUMERADOR | Tiempo de espera promedio transcurrido para la obtención de la cita más el tiempo de espera promedio transcurrido hasta el ingreso al consultorio. |
| 5.- DENOMINADOR | Total, de usuarios que participan en la medición del tiempo de espera. |
| 6.- UMBRAL | 40 minutos en relación a la última medición del año previo. |
| 7.- LOGRO ESPERADO | Optimización del tiempo de espera promedio en 30 minutos. |
| 8.- FUENTE DE DATOS | Informe de la medición del tiempo de espera en consulta externa. |
| 9.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN | Medición del tiempo de espera para la atención en consulta externa. |

G. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

El Director General es el responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan “Cero Colas”, a fin de garantizar la disminución del tiempo de espera y contribuir a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos.

La organización para la implementación del presente Plan “Cero Colas”, estará a cargo del Equipo de Profesionales de la Salud, designados según resolución directoral, responsables por el periodo comprendido durante el año 2024; cuyos integrantes son:



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

- Jefe de la Unidad Funcional del Departamento de Consulta Externa.
- Jefe de la Oficina de Estadística e Informática.
- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Jefe de la Oficina de Seguros.
- Jefe del Departamento de Diagnóstico por Imágenes.
- Jefe del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica.

Página | 9

En ese sentido, las jefaturas de los Departamentos y Servicios que brinden atención por consulta externa y que se encuentren involucrados en el Plan “Cero Colas”, deberán cumplir con las actividades, tareas según cronograma de actividades.

H. CRONOGRAMA

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVO ESPECÍFICO | ACTIVIDADES | TAREAS | META | RESPONSABLE | Cronograma | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|
| | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC | | |
| Mejorar la calidad de la atención ambulatoria, reduciendo el tiempo de espera para la atención en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, contribuyendo a mejorar la satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa. | Optimizar la calidad de la atención brindada a los usuarios externos, reduciendo significativamente el tiempo de espera para acceder a una prestación de salud en consulta externa. | Realizar la medición de tiempo de espera para la atención en consulta externa. | Medición de los tiempos de espera para la atención en consulta externa | Tiempo de espera promedio de 30 minutos | Oficina de Gestión de la Calidad | | | | | | X | | | | | | X | | |
| | | Realizar la encuesta de satisfacción a los usuarios externos de consulta externa | Aplicación de la encuesta SERVQUAL Modificada a los usuarios externos de consulta externa. | 85% de usuarios encuestados satisfechos | Oficina de Gestión de la Calidad | | | | | | | X | | | | | | | X |
| | Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del Hospital Santa Rosa. | Fomentar el cumplimiento de la hora de inicio puntual y permanencia en la ubicación asignada de los orientadores para el manejo de colas | Monitoreo del cumplimiento de inicio puntual y permanencia en la ubicación asignada de los orientadores para la atención de colas. | Hora de inicio no mayor de las 07:00 a.m. | Plataforma de Atención al Usuario en Salud | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| | | Garantizar que los orientadores revisen la documentación necesaria para la obtención de citas a los pacientes que se encuentran en cola | Verificación de la documentación de los pacientes que se encuentran en cola para la obtención de citas. | Verificación al 100% de pacientes en cola | Plataforma de Atención al Usuario en Salud | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del Hospital Santa Rosa. | Monitoreo de la entrega oportuna de roles con dos meses de anticipación | Publicación del cronograma de apertura de citas y programación del mes en: página web, redes sociales institucionales y puertas de ingreso. | Entrega oportuna en el 100% de departamentos, usuarios informados sobre la programación de citas, 100% de consultorios programados atendiendo oportunamente | Unidad Funcional del Departamento de Consulta Externa | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a los servicios de consulta externa | | Monitoreo del cumplimiento de la programación en consulta externa, así como el horario de inicio de atención durante el turno mañana y turno tarde y la oportunidad de atención en triaje. | | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Garantizar la atención ininterrumpida en las ventanillas únicas de admisión y central de citas telefónica. | Asignación recurso humano de manera diaria e ininterrumpida durante el horario de atención | Atención de manera continua durante el turno | Oficina de Estadística e Informática | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| | | Fortalecer la atención en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento. | Traslado de la gestión de citas del Departamento de Diagnóstico por Imágenes a la Oficina de Estadística e Informática | Disminución física de colas en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento | Departamento de Diagnóstico por Imágenes y Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica y Oficina de Estadística e Informática | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | | Desarrollo de la historia clínica electrónica en relación al módulo de consulta externa | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | |
| | | | Implementación de la sala de espera para usuarios externos de Laboratorio Central y Diagnóstico por Imágenes | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | |
| | | | Implementación del módulo para entrega de muestras de laboratorio y atención preferencial | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | |
| | Fortalecer la prestación de los servicios de salud mediante el uso de herramientas informáticas. | Fortalecer la atención mediante las ventanillas únicas de admisión. | Asignación de recurso humano y equipos informático suficientes para la atención mediante las ventanillas únicas en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. | 30% del total de las citas asignadas durante el mes mediante ventanilla única | Oficina de Estadística e Informática | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | | Capacitación al recurso humano en la optimización del desarrollo de sus funciones relacionadas con la atención en ventanilla única | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Monitoreo del funcionamiento de ventanillas únicas y producción | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Fortalecer la atención mediante la central de citas telefónica | Asignación de recurso humano y equipos informáticos suficientes para la atención mediante la central de citas telefónicas en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. | 50% del total de las citas asignadas durante el mes mediante la central de citas telefónica | Oficina de Estadística e Informática | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Capacitación al recurso humano en la optimización del desarrollo de sus funciones relacionadas con la atención de la central de citas telefónica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Monitoreo del funcionamiento de la central de citas telefónica y producción | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Implementación del sistema de citas mediante la página web institucional. | Monitoreo del funcionamiento de citas mediante la página web institucional | 10% del total de las citas asignadas mediante la página web institucional | Oficina de Estadística e Informática | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Fortalecer los sistemas informáticos relacionados con la gestión de citas | Desarrollo de mejoras informáticas en el sistema de admisión de citas e historia clínica electrónica | Sistema de admisión de citas e historia clínica electrónica con módulos concluidos | Oficina de Estadística e Informática | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | | |
| | | Continuar con la asignación de citas mediante el aplicativo informático de Referencias y Contrarreferencias REFCON | Fortalecimiento de las acciones vinculadas a la asignación de citas mediante el aplicativo informático REFCON | 10% del total de las citas asignadas durante el mes mediante REFCON | Oficina de Seguros | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | |
| | | | Monitoreo del funcionamiento y producción | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

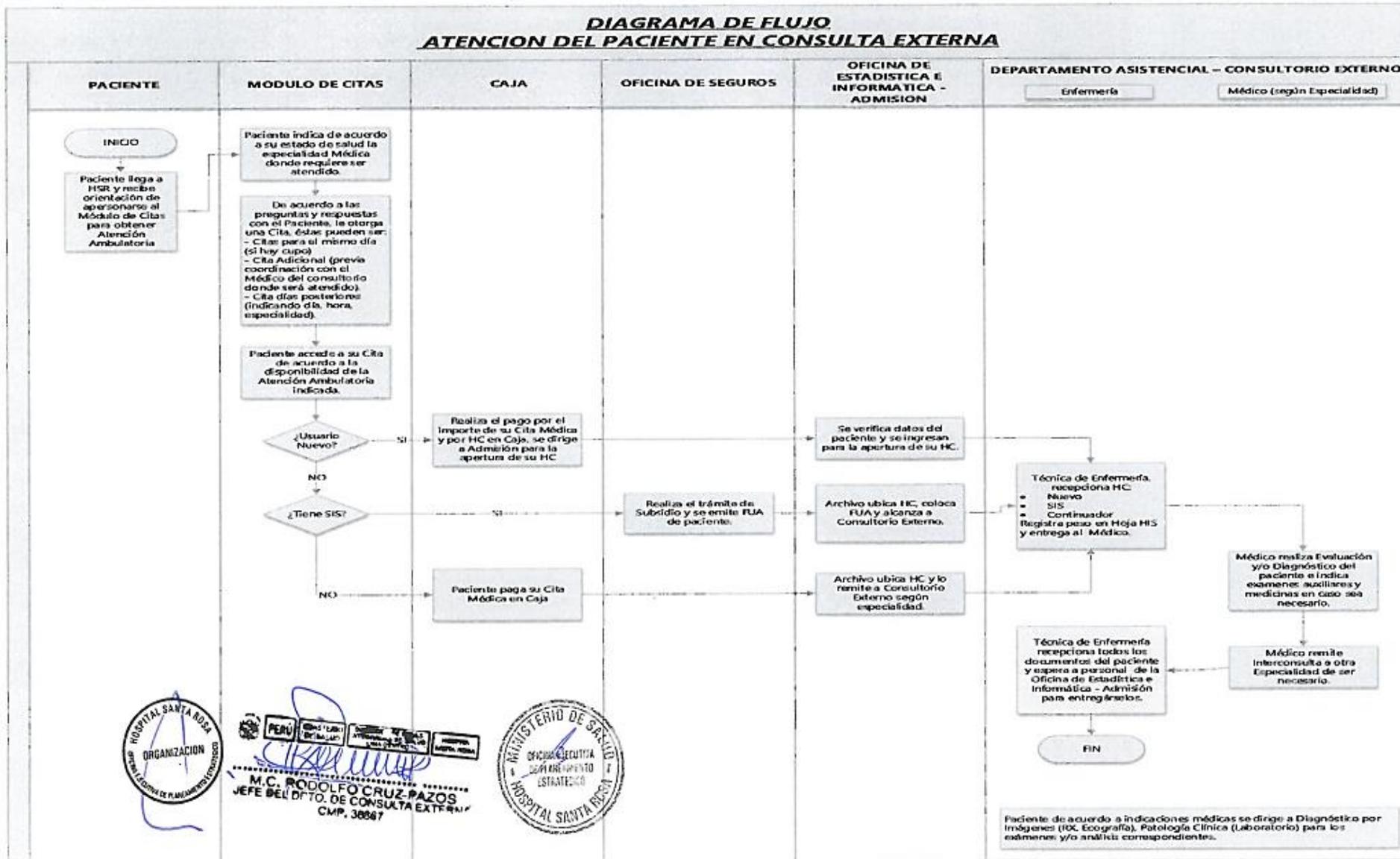
I. PRESUPUESTO

Para conseguir resultados favorables, las actividades del presente plan serán financiados, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del Hospital.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

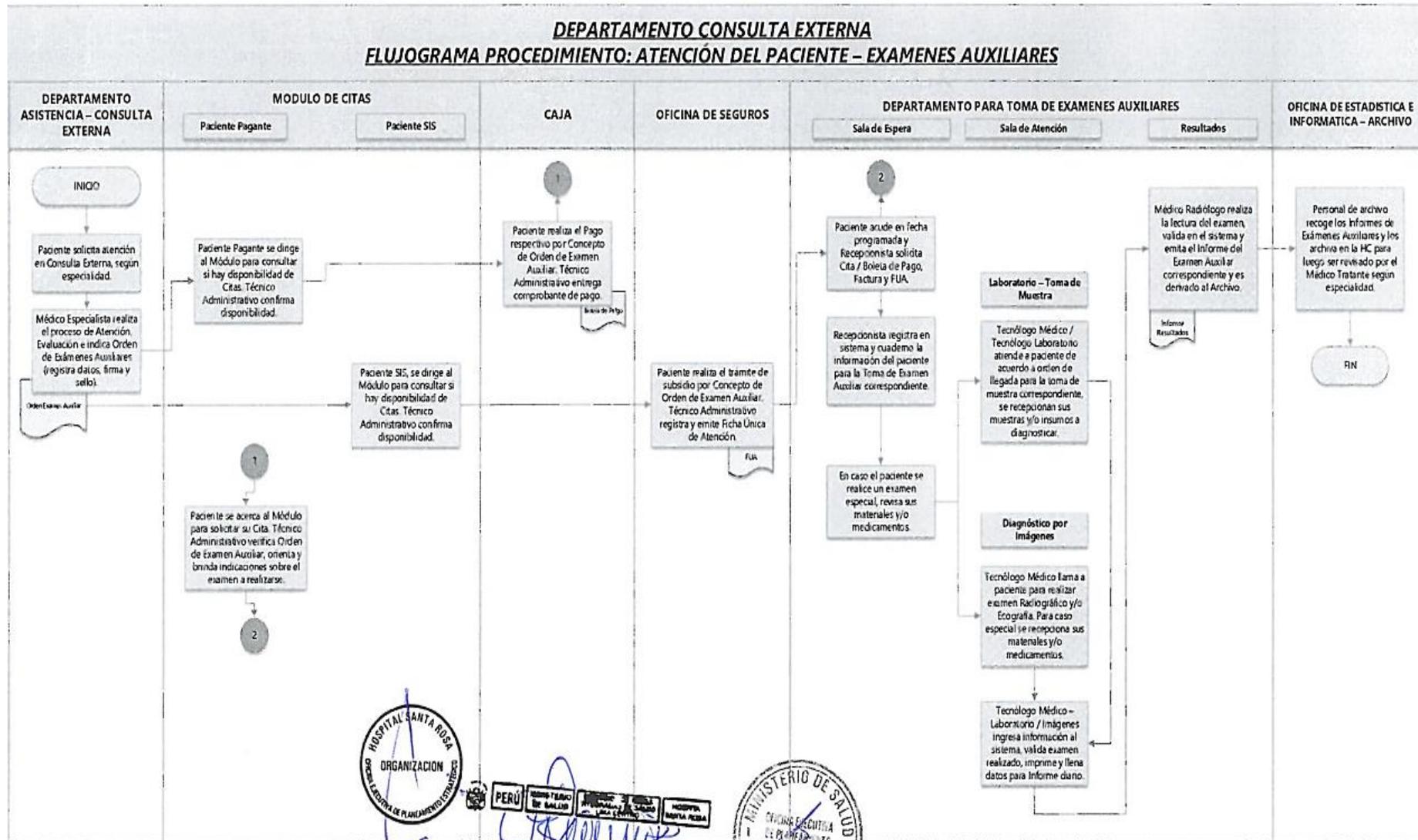
J. ANEXOS: FLUJOGRAMAS

| | | | |
|---|--|----------|-----|
|  PERÚ Ministerio de Salud Hospital Santa Rosa | DEPARTAMENTO CONSULTA EXTERNA (UNIDAD FUNCIONAL) | Código: | |
| | | Versión: | 1.0 |



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

| | | | |
|---|--|----------|-----|
|  PERÚ Ministerio de Salud Hospital Santa Rosa | DEPARTAMENTO CONSULTA EXTERNA (UNIDAD FUNCIONAL) | Código: | |
| | | Versión: | 1.0 |



PERÚ MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL SANTA ROSA
M.C. RODOLFO CRUZ PAZOS
JEFE DEL DPTO. DE CONSULTA EXTERNA
CMP. 36867

