



N° ⁷⁴..... -2023-DG -INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Breña, ⁰⁴ de ^{Abril}.....de 2023

VISTO: El expediente con Registro N° 005389-2023, que contiene el Memorando N° 291—DEIDAEMNA-INSN-2023, Memorando N° 271-2023-OGC-INSN y el Memorando N° 178-2023-DG/INSN;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de las Disposiciones Complementarias Transitorias y Finales de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señala "Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución 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 de seguridad, oportunidad y calidad";

Que, el literal i) del artículo 6° DEL Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado con Resolución Ministerial N° 083-2010-SA/DM, establece que la Dirección General, es el órgano encargado de procurar el logro de la mejora continua de procesos organizacionales en el instituto, enfocado en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo del modelo organizacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa: "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", cuya finalidad es contribuir mediante ejecución del Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;

Que, con Resolución Directoral N° 271-2019-INSN-DG, se reconfirma un Equipo de Trabajo para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en el Instituto Nacional de Salud del Niño;

Que, mediante Acta N° 002-2023 Acuerdos y Compromisos de fecha 22 de marzo de 2023, los miembros del Equipo de Trabajo aprueban el anteproyecto del Documento Técnico: "Plan Cero Colas 2023" del Instituto Nacional de Salud del Niño;

Que, mediante Memorando N° 291-DEIDAEMNA-INSN-2023-INSN, la Directora Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y el Adolescente, remite a la Dirección General del Instituto Nacional de Salud del Niño la propuesta del **Plan Anual Cero Colas 2023**, elaborado por los miembros del Equipo de Trabajo para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas y con la participación de las Jefaturas de los Servicios para su aprobación;





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto Nacional de
Salud del Niño - Breña

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Que, según Memorando N° 271-2023-OGC-INSN, el Jefe de la Oficina de gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud del Niño, emite opinión favorable a la propuesta del **Plan Anual Cero Colas 2023**, y sugiere su aprobación con acto resolutivo;

Que, conforme a los documentos de visto, el Director General del Instituto Nacional de Salud del Niño, remite a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico la propuesta del **Plan Anual Cero Colas 2023**, el mismo que ha sido elaborado por los miembros del Equipo de Trabajo para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas del INSN, para la elaboración de la Resolución correspondiente el mismo que cuenta con opinión favorable de las instancias respectivas;

Con la visación de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Salud del Niño; y,

De Conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial N° 083-2010-SA/DM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. Aprobar el **Plan Anual Cero Colas 2023** del Instituto Nacional de Salud del Niño, el mismo que consta de veinte y cuatro (24) páginas y que forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°. Encargar al Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Medicina Pediátrica del cumplimiento del Plan Anual Cero Colas 2023 del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Artículo 3°. Encargar a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

M.C. JAIME AMADEO TASAYCO MUÑOZ
DIRECTOR GENERAL (e)
C.M.P. 18877 - R.N.E. 034554

IAJM/ECLLCH/MCVA/MPVA/dome.

DISTRIBUCION

- DG
- DEIDAEMNA
- OEPE
- OAJ
- OEI



PLAN CERO COLAS

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

INSN



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Salud del Niño

2023

INDICE – CONTENIDO

		PAG.
I	INTRODUCCION	3
II	OBJETIVOS	4
	2.1 Objetivo General	
	2.2 Objetivos Específicos	
	2.3 Estrategias	
III	METAS	5
IV	ACTIVIDADES	5
V	INDICADORES DE DESEMPEÑO	10
VI	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	12
	6.1 Equipo Responsable de la Implementación del Plan “Cero Colas”	12
	6.2 Equipo Operativo Responsable de la Implementación del Plan “Cero Colas”	12
	6.3 Articulación de los Objetivos del “Plan Cero Colas” con las Políticas de Estado, Objetivos Estratégicos Institucionales del Sector y Acciones Estratégicas Institucionales.	13
VII	CRONOGRAMA	14
VIII	PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	19
IX	ANEXOS	20
	Anexo N° 01: Mapa de Procesos de Consulta Ambulatoria	20
	Anexo N° 02: Flujogramas del Proceso de Consulta Ambulatoria.	21
	Anexo N° 03: Flujogramas de Atención de Exámenes de Laboratorio No Tarifados	22
	Anexo N 04: Flujograma de atención de Pacientes en Ecografía	23
	Anexo N 05: Flujograma Para Toma De Radiografías Simple	24



I. INTRODUCCION

El Ministerio de Salud aprobó mediante la Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, la 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 reducir el tiempo de espera de los pacientes que acuden a las IPRESS en busca de una prestación de salud. En el Título V se establece que el “Plan Cero Colas” está dirigido a los Servicios de Admisión, Consulta Externa y los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y busca “**...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 o atención ambulatoria, en las áreas de admisión, consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento...**”.

Dada su importancia, el Director General es el responsable de la supervisión y monitoreo de su Implementación en el INSN, siendo la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente, la unidad orgánica designada para su implementación. En lo referente a la inclusión de las actividades programadas en el Plan, deben ser incluidas en el Plan Operativo Institucional, a cargo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

El fortalecimiento de las Unidades Administrativas, como Admisión, la Unidad de Seguros Médicos Públicos y Privados (UMSPyP), Oficina Ejecutiva de Administración (OEA) y la Oficina de Estadística e Informática, en coordinación con el Departamento de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina Pediátrica (DIDAMP) y la Jefatura de Consulta Externa debe propender a agilizar la gestión de citas para optimizar los tiempos de espera y asegure el cumplimiento de los objetivos del “Plan Cero Colas”, formulado por el Equipo de trabajo.



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Disminuir los tiempos de espera en la atención de los usuarios que solicitan atención ambulatoria presencial en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

2.2 Objetivos Específicos:

- **OE1:** Mejorar los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en la consulta ambulatoria.
- **OE2:** Mejorar los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en los servicios de apoyo al diagnóstico.
- **OE3:** Mejorar los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en las unidades administrativas involucradas en el proceso de atención.
- **OE4:** Medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención del personal administrativo y asistencial.

2.3 Estrategias:

- Implementación de los procesos estratégicos: Aprobación del Documento Técnico: "Plan Cero Colas" mediante Resolución Directoral e inclusión en el Plan Operativo Institucional.
- Mejoramiento de los procesos operativos: Implementación de la Ventanilla única de atención (VUA), medición de los tiempos de espera, actualización de los flujos y medición de la satisfacción del usuario externo.
- Mejoramiento de los procesos de control: Monitoreo y mejora continua de la implementación del "Plan Cero Colas".
- Fortalecimiento de las Unidades Administrativas de admisión y archivo de historias clínicas: Actualización del flujograma de atención, avances en la digitalización de la historia clínica.
- Fortalecimiento de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados: Ventanilla única de atención, digitalización del FUA, control del registro de los FUAS, Asistencia técnica para la atención de recetas PNUME y no PNUME.



- Optimización de los procesos de atención en el servicio de consultorios externos: Flujograma de atención considerando brecha de recursos humanos y tecnológicos, entrega de roles con un mínimo de 2 meses de anticipación.
- Mejoramiento de los procesos en los servicios de Farmacia, Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes: Flujograma de atención considerando brecha de recursos humanos y tecnológicos.
- Fortalecimiento del Sistema Informático: Integración del sistema informático, Historia Clínica informatizada, exámenes de apoyo al diagnóstico, receta electrónica e implementación de la firma electrónica.
- Optimización de la comunicación entre los usuarios internos y externos, considerando brechas de recursos humanos y tecnológicos.

III. METAS

OE1: Disminuir en 10% los tiempos de espera en la atención de consulta externa obtenida mediante cita programada y cita adicional.

OE2: Disminuir en 10% los tiempos de espera de los usuarios que demandan atención en el servicio de diagnóstico por imágenes.

OE3: Disminuir en 10% los tiempos de espera de los usuarios que demandan atención en las unidades administrativas involucradas en el proceso de atención.

OE4: Disminuir en 10% los tiempos de espera de los usuarios que demandan atención de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

OE5: Mejorar la satisfacción en 15% del usuario interno respecto al tiempo de espera para el acceso a la consulta externa, exámenes de apoyo al diagnóstico y farmacia.

IV. ACTIVIDADES

4.1 Implementación de los procesos estratégicos: Aprobación e implementación del DT: "Plan Cero Colas"

El anteproyecto del DT: "Plan Cero Colas" formulado por el equipo designado mediante RD N°271-2019-INSN/DG, es validado por la Oficina de Gestión de la Calidad, para ser derivado a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para la aprobación por la Dirección General. La implementación del mismo está a cargo del equipo que participó en la formulación del presente Plan.



4.2. Mejoramiento de los procesos operativos

- Implementación de la Ventanilla única de atención (VUA).
- Medición de los tiempos de espera para acceder a la consulta externa.
- Actualización del Flujograma de atención de consulta externa.
- Medición de la satisfacción del usuario externo referente a los tiempos de espera para acceder a la consulta externa.

4.3. Mejoramiento de los Procesos de Control

- Monitoreo de la implementación del "Plan Cero Colas".
- Implementación de control de pérdida de FUAS de consulta externa.
- Mejora continua de la implementación del "Plan Cero Colas".

4.4. Fortalecimiento del servicio de admisión

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de admisión.
- Informe de brechas de RRHH y estrategias para abastecimiento de insumos
- Capacitación permanente del personal en procesos relacionados a la atención del usuario.
- Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico para los servicios de admisión.
- Actualización del flujograma del proceso de atención.

4.5. Fortalecimiento del servicio de archivo de historias clínicas

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de archivos.
- Requerimiento de técnicos administrativos en proceso de admisión según brecha.
- Capacitación permanente del personal en procesos relacionados a la atención del usuario.
- Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico.



- Actualización del flujograma de la Historia Clínica.
- Avances en la digitalización de la Historia Clínica.

4.6. Fortalecimiento de la Unidad de Seguros Médicos Públicos y Privados

- Integración de procesos para la obtención de la VUA.
- Digitalización de los Formatos únicos de atención (FUAs).
- Control del registro de los FUAS.
- Asistencia técnica para la atención de recetas PNUME y no PNUME.
- Estandarización de los códigos de procedimiento según CPMS.

4.7. Fortalecimiento del Servicio de Consultorios Externos

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de los consultorios externos.
- Requerimiento de recursos humanos asistenciales en los servicios de mayor demanda: Neuropediatría, Medicina Física, Urología, Traumatología, Hematología y Neurocirugía.
- Programación oportuna del personal asistencial.
- Programación de medico retén en consulta externa.
- Requerimiento de computadoras y tablets, para los servicios de consulta externa.
- Fortalecimiento de las competencias del personal profesional médico, profesional no médico y técnico administrativo en el proceso de atención de consulta externa.
- Reformulación de los exámenes para Riesgo quirúrgico
- Remisión mensual de indicadores de consulta externa incluyendo diferimiento de citas de todos los servicios asistenciales.

4.8. Fortalecimiento del Servicio de Farmacia

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de Farmacia.
- Requerimiento de profesionales y técnicos según brecha.
- Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico.



- Asistencia técnica para la atención de recetas PNUME y no PNUME.
- Implementación de dispensación de recetas PNUME y no PNUME.
- Actualización del flujograma de atención.
- Control concurrente de las Unidades de Programación y Almacén.
- Implementación de la receta virtual.

4.9. Fortalecimiento del Servicio de Laboratorio.

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura.
- Requerimiento de profesionales y técnicos según brecha.
- Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico.
- Actualización del flujograma de atención.
- Integración del sistema para implementar las órdenes virtuales de laboratorio.
- Estandarización de los códigos de procedimientos de laboratorio.
- Formulación del formato único virtual de exámenes auxiliares.

4.10. Fortalecimiento del Servicio de Diagnóstico por Imágenes

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura.
- Requerimiento de profesionales y técnicos según brecha.
- Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico.
- Actualización del flujograma de atención.
- Programación oportuna de roles del personal asistencial y administrativo.
- Estandarización de los códigos de procedimientos de Diagnóstico por imágenes.
- Fortalecimiento permanente de las competencias del personal profesional médico, profesional no médico y técnico administrativo en el proceso de atención.



4.11. Fortalecimiento del Sistema Informático

- Mantenimiento preventivo de Equipos Informáticos de los servicios de admisión y de la consulta externa.
- Requerimiento de profesionales en TIC según brecha.
- Inclusión de un formato único virtual de exámenes auxiliares
- Asistencia técnica en la actualización del uso de la Plataforma del TeleHis y otras relacionadas al proceso de la Consulta externa.
- Implementación de la huella digital.

4.12. Automatización de la identificación del usuario externo.

- Requerimiento de equipos informáticos: servidores, lectores de código de barra, equipos biométricos.
- Operatividad de los dispositivos electrónicos para la identificación del usuario.
- Elaboración de sistema de identificación automatizada.
- Gestiones para accesibilidad de los equipos biométricos y códigos de barra con el MINSA y la RENIEC.

4.13. Fortalecimiento de la información al usuario externo

- Producción de Spots publicitarios.
- Charlas informativas del proceso de admisión y acceso a los exámenes auxiliares.
- Actualización de la señalética de los diversos servicios que participan en el proceso de atención de consulta externa
- Difusión del Plan Cero Colas a través de los diversos medios de comunicación.



V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

5.1.INDICADORES DE ESTRUCTURA:

- Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de los consultorios externos.
- Mantenimiento preventivo de Equipos de Radiodiagnóstico.
- Mantenimiento preventivo de Equipos de Laboratorio.
- Mantenimiento preventivo de Equipos Informáticos de los servicios de admisión y de la consulta externa.
- Elaboración de Flujogramas del proceso de atención de consulta externa, dispensación de productos farmacéuticos, productos sanitarios y realización de exámenes auxiliares.
- Funcionamiento del 100% de ventanillas en horas de mayor demanda en los servicios que participan en el proceso de atención de consulta externa.
- Requerimiento de personal asistencial en los servicios de mayor demanda: Neuropediatría, Medicina Física, Urología, Traumatología, Hematología y Neurocirugía y Radiología intervencionista, según brecha.
- Requerimiento de computadoras para los servicios de consulta externa, admisión, archivo, farmacia y diagnóstico por imágenes.

5.2.INDICADORES DE PROCESO

- % de entrega oportuna de los roles de programación de los médicos= 95%

Envío de roles dentro de los primeros 5 días del mes anterior x 100

Número total de servicios que realizan consulta externa

- % de flujogramas actualizados

Número de flujogramas actualizados x 100

Número total de flujogramas (3)*

*flujograma de consulta externa, apoyo al diagnóstico y farmacia.

- % de ventanillas de atención operativas

Número total de ventanillas operativas x 100

Número total de ventanillas



5.3.INDICADORES DE RESULTADOS¹:

- Tiempos de espera en la atención de consulta externa presencial a la demanda.
- Tiempos de espera de los usuarios que demandan atención de consulta externa presencial previa cita.
- Tiempos de espera de los usuarios que demandan atención de exámenes de apoyo al diagnóstico.
- Tiempos de espera de los usuarios que demandan atención de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Satisfacción del usuario externo respecto al tiempo de espera de acceso a la consulta externa.
- Satisfacción del usuario externo respecto al tiempo de espera de acceso a los servicios de farmacia indicados en la consulta externa.
- Satisfacción del usuario externo respecto al tiempo de espera de acceso a los servicios de ayuda al diagnóstico, solicitados en la consulta externa.
- Número total de referencias aceptadas por consulta externa.

¹ Solo se medirán resultados de los servicios relacionados a la consulta ambulatoria.



VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

6.1. Equipo Responsable de la Implementación del Plan “Cero Colas”

Mediante Resolución Directoral N° 271-2019-INSN-DG se designó al “Equipo de Trabajo” para la elaboración e Implementación del Plan Cero Colas, integrada por los siguientes servidores:

- Directora de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente.
- Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico.
- Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Medicina Pediátrica.
- Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Cirugía.
- Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Estomatología.
- Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Salud Mental.
- Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Patología.
- Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad.

6.2. Equipo Operativo Responsable de la Implementación del Plan “Cero Colas”

- Jefe del Departamento de Medicina Pediátrica.
- Jefe del Departamento de Enfermería
- Jefe del Departamento de Cirugía Pediátrica
- Jefe del Departamento de Odontopediatría.
- Jefe del Departamento de Biotecnologías
- Jefe del Departamento de Salud Mental
- Jefe del Departamento de Patología.
- Jefe del Departamento de Imágenes.
- Jefe de la Oficina de Servicios Generales.
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones
- Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad.
- Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
- Jefe del Servicio de Farmacia
- Coordinador de Consultorios Externos de Medicina.
- Coordinador de Consultorios Externos de Cirugía.
- Coordinador de Enfermeras de Consultorios Externos.



- Jefe de la Unidad de Seguros Públicos y Privados
- Jefe de la Unidad de Informática
- Jefe de la Unidad de Registros Médicos.
- Jefe de la Unidad de Soporte Informático.
- Jefe de la Unidad de Ingeniería Biomédica.
- Jefe de la Unidad de Vigilancia.

6.3. Articulación de los Objetivos del “Plan Cero Colas” con las Políticas de Estado, Objetivos Estratégicos Institucionales del Sector y Acciones Estratégicas Institucionales.

La formulación de los Objetivos del “Plan Cero Colas” se ha realizado según lo establecido en la Finalidad (Título I) y el concepto del “Plan Cero Colas” (Numeral 5.1 Definiciones operativas), descrita en la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS. En ese sentido, los objetivos del presente Plan, se encuentran alineados a los documentos Técnicos y a la Política del Sector a fin de incluirlos en el Plan Operativo Institucional, según lo establecido en el numeral 6.2.5 de la Directiva que regula su implementación.

POLÍTICA NACIONAL	OBJETIVO PEI MINSA 2019-2025	ACCIONES ESTRATEGICAS	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN CERO COLAS
13. Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social	OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud, y la gestión institucional, para el desempeño eficiente, ético e íntegro, en el marco de la modernización de la gestión pública.	AEI 04.02 Gestión orientada a resultados al servicio de la población, con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados.	Mejorar la satisfacción relacionado a tiempo de espera en 15% y disminuir los tiempos de espera en 10% de los usuarios que demandan atención presencial en los servicios de consulta externa, servicios de farmacia y servicios de apoyo al diagnóstico en el Instituto Nacional de Salud del Niño en el año 2023.



VII. CRONOGRAMA

Se presenta un cuadro de actividades articuladas a los objetivos establecidos en el presente Plan "Cero Colas", para la población que demanda servicios de atención médica en la consulta externa, exámenes de apoyo al diagnóstico y los productos farmacéuticos y sanitarios que deriven de la atención médica.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: POLITICA, OBJETIVOS, ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD OPERATIVA.

POLÍTICA NACIONAL	OBJETIVO PEI MINSA 2015-2025	ACCIONES ESTRATEGICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES OPERATIVAS	U. M.	CANT.	CRONOGRAMA - 2023												RESPONSABLE DEL REQUERIMIENTO
								FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
			OE1: Mejorar en 10% los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en la consulta ambulatoria.	Implementación de los Procesos Estratégicos	Formulación del "Plan Cero Colas" del INSN. Aprobación del "Plan Cero Colas" en el Plan Operativo Institucional. Implementación de la Ventanilla Única de Atención (VUA).	Plan Resolución Directoral	1		X										EQUIPO TRABAJO	
			OE2: Mejorar los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en el servicio de diagnóstico por imágenes.	Mejoramiento de los procesos operativos	Medición de los tiempos de espera para acceder a la consulta externa. Actualización de Flujogramas del proceso de atención de consulta externa. Medición de la satisfacción del usuario externo referente a los tiempos de espera para acceder a la consulta externa.	Informe	2		X										URM-CCEE-UMSPyP-OEA	
			OE3: Mejorar los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en el servicio de Laboratorio por Imágenes.	Mejoramiento de los procesos de control	Monitoreo de la implementación del "Plan Cero Colas". Implementación de control de pérdida de FUAS de consulta externa Mejora continua de la implementación del "Plan Cero Colas".	Informe	2		X										OGC	
		AEI 04.02	OP2. Asegurar el acceso a los servicios integrales de salud y a la seguridad social	Fortalecimiento del servicio de Admisión, Call Center, Web, Admisión Dental)	Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de admisión Informe de brechas de RRHH y estrategias para abastecimiento de insumos Capacitación permanente del personal en procesos relacionados a la atención del usuario. Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico para los servicios de admisión. Actualización del flujograma del proceso de atención en consulta externa.	Reporte	3			X									DIRECCIÓN GENERAL, DIRECCIONES MÉDICAS Y DEPARTAMENTOS DE ENFERMERIA	
			OE4: Mejorar en 15% el grado de satisfacción de los usuarios respecto al acceso a la consulta externa.	Fortalecimiento del servicio de Archivo de Historias Clínicas	Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de archivos. Requerimiento de técnicos administrativos en proceso de admisión según brecha Capacitación permanente del personal en procesos relacionados a la atención del usuario. Requerimiento de equipos informáticos y soporte tecnológico. Actualización del flujograma de la Historia Clínica Avances en la digitalización de la Historia Clínica	MEMORANDO	2		X										URM	
						MEMORANDO	2				X									URM
						MEMORANDO	2		X											URM
						MEMORANDO	2		X											URM
						MEMORANDO	3					X								URM
						MEMORANDO	2		X											URM
						MEMORANDO	2		X											URM
						MEMORANDO	3					X								URM
						MEMORANDO	2		X											URM
						MEMORANDO	3					X								URM
						MEMORANDO	2					X								URM



POLÍTICA NACIONAL	OBJETIVO PEI MINSA 2019-2025	ACCIONES ESTRATEGICAS	OBJETIVO GENERAL: Mejorar la satisfacción relacionado a tiempo de espera en 15% y disminuir los tiempos de espera en 10% de los usuarios que demandan atención presencial en los servicios de consulta externa, servicios de farmacia y servicios de farmacia y servicios de apoyo al diagnóstico en el año 2023.																							
			OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES OPERATIVAS	U. M.	CANT.	CRONOGRAMA - 2023																		
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	RESPONSABLE DEL REQUERIMIENTO						
13. Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social	OP2. Asegurar el acceso a servicios integrales de salud de calidad y oportunos a la población	AEI 04.02 Gestión orientada a resultados al servicio de la población, con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados.	OE1: Mejorar en 10% los tiempos de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en la consulta ambulatoria.	Automatización de la identificación del usuario externo	Requerimiento de equipos informáticos: servidores, lectores de código de barra, equipos biométricos	Nota Informativa	2		X														ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA			
			OE2: Mejorar los tiempos 10% de espera de los usuarios que demandan cita programada y cita adicional para atención en el	Fortalecimiento de la información al usuario externo	Operatividad de los dispositivos electrónicos para la identificación del usuario.	INFORME	1				X														ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	
					Elaboración de sistema de identificación automatizada.	INFORME	1						X													ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
					Gestiones para accesibilidad de los equipos biométricos y códigos de barra con el MINSa y la RENIEC.	INFORME	1							X												
						Producción de Spots publicitarios.	Nota Informativa	2			X													COMUNICACIONES		
						Charlas informativas del proceso de admisión y acceso a los exámenes auxiliares.	ACTAS	3				X										X		COMUNICACIONES		
						Actualización de la señalética de los diversos servicios que participan en el proceso de atención de consulta externa	MEMORANDO	2				X										X		COMUNICACIONES		
						Difusión del Plan Cero Colas a través de los diversos medios de comunicación.	INFORME	3				X										X		COMUNICACIONES		

VIII. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

La ejecución de las actividades propuestas en el presente Plan debe ser incluida en el Plan Operativo Institucional y el financiamiento para la ejecución del presente Plan estará sujeto a la disponibilidad presupuestal que se cuente en el actual presupuesto Institucional Modificado (PIM) del INSN.

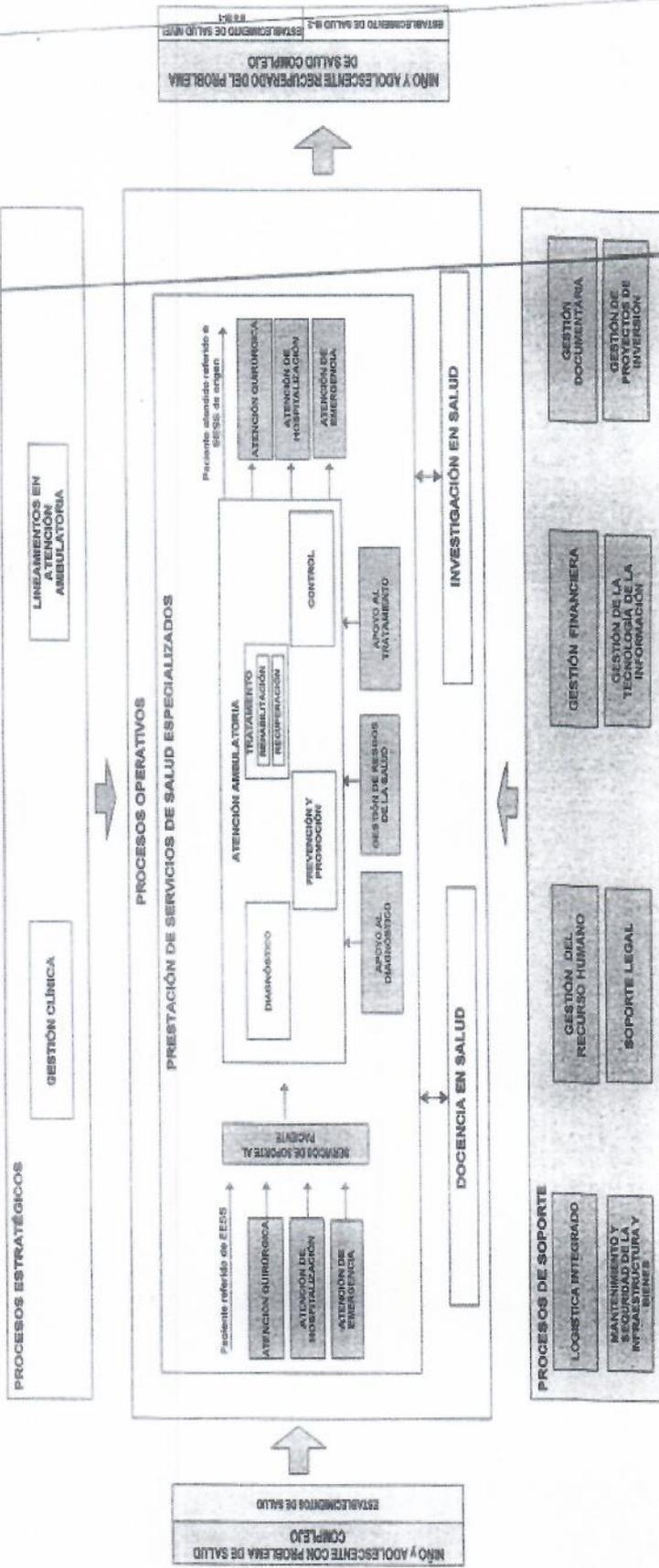
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (SOLES)	COSTO PARCIAL (SOLES)	RESPONSABLES TÉCNICOS
Desarrollador de sistemas	Servicio	1	4,000	4,000	Oficina de Estadística e Informática
Especialista en redes de datos y telefonía IP	Servicio	1	6,500	6,500	Oficina de Estadística e Informática
Médicos especialistas	Servicio	5	7,000	35,000	Oficina Ejecutiva de Administración
Técnicos administrativos	Servicio	5	1,500	7,500	Oficina Ejecutiva de Administración
Servidor de base de datos	Equipo	1	20,000	20,000	Oficina de Estadística e Informática
Señalización horizontal	Unidad	5	250	1,250	Oficina de Comunicaciones
Señalización vertical	Unidad	20	40	800	Oficina de Comunicaciones
Banners	Unidad	3	70	210	Oficina de Comunicaciones
Flujogramas	Unidad	6	50	300	Oficina de Comunicaciones
Etiqueteras	Unidad	10	170	1,700	Oficina de Estadística e Informática
Pistolas de DNI	Unidad	10	90	900	Oficina de Estadística e Informática
Equipos biométricos de huella digital	Unidad	10	50	500	Oficina de Estadística e Informática
Capacitaciones virtuales	Unidad	2	200	400	Jefe de Consultorios Externos
TOTAL				79,060	

IX. ANEXO N 01: MAPA DE PROCESOS DE CONSULTA EXTERNA

Aprobado mediante Resolución Directoral 657-2017-INSN-DG

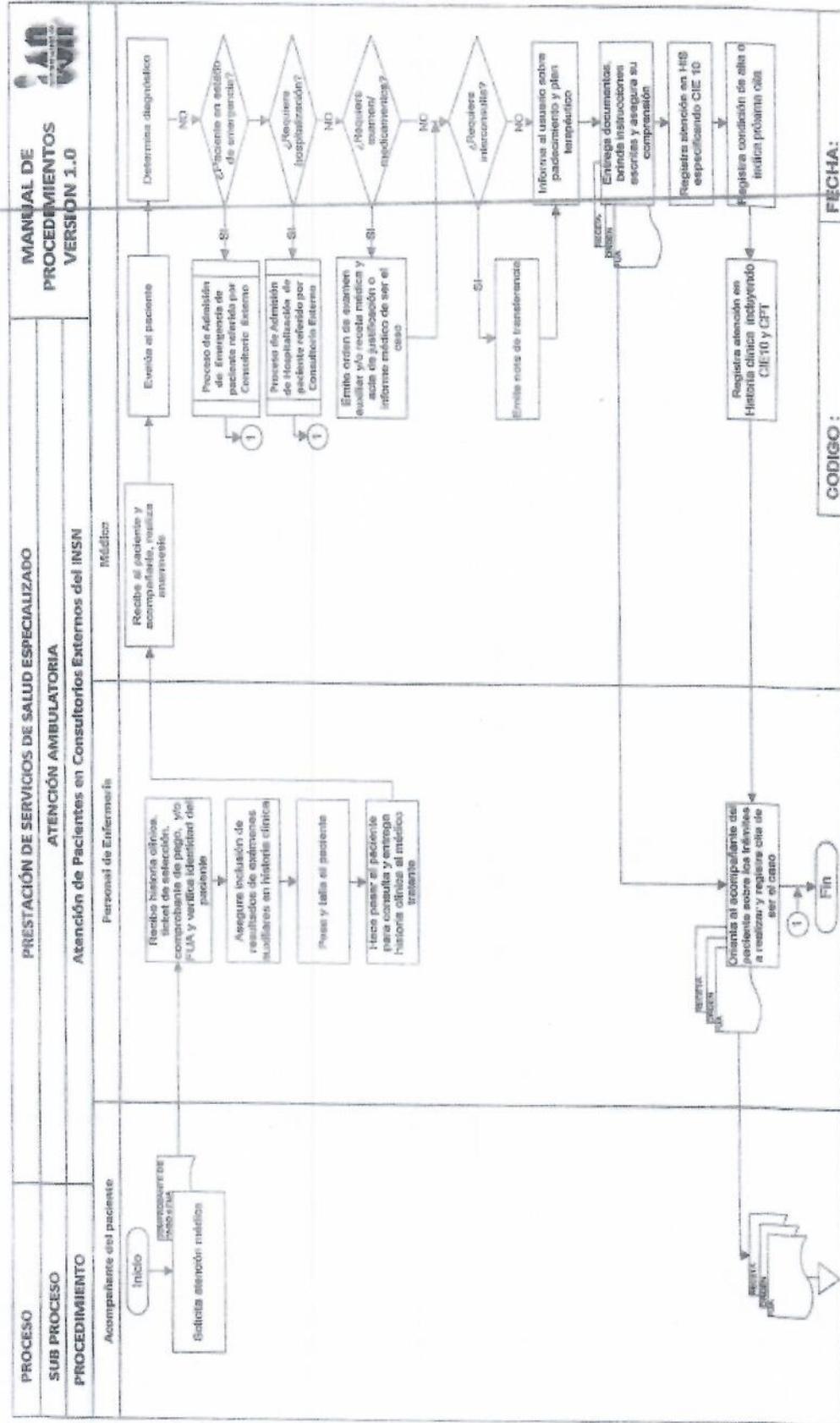
MAPA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AMBULATORIA

Brindar atención altamente especializada de consulta externa oportuna, segura y eficaz

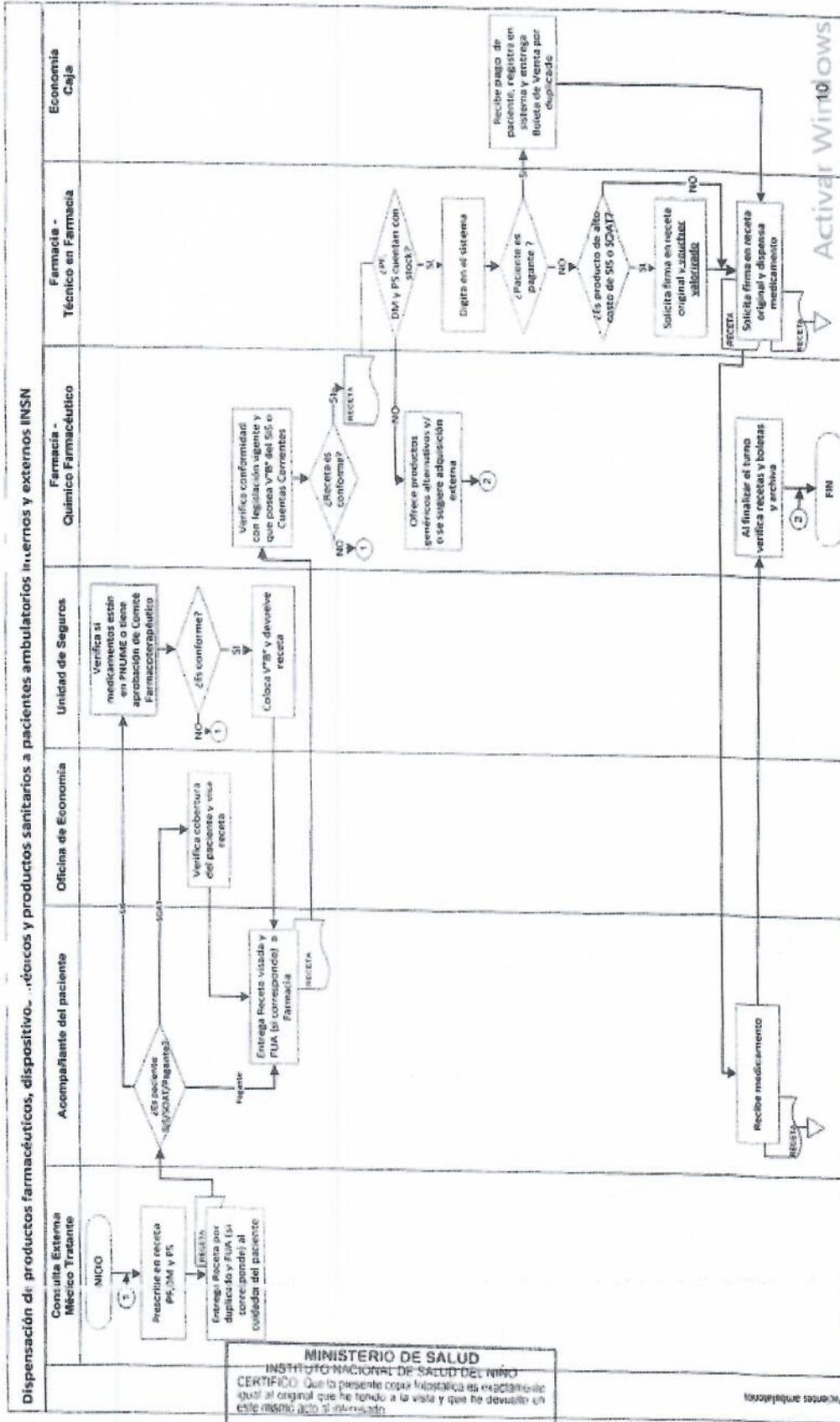


ANEXO N 02: FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CONSULTA AMBULATORIA

Aprobado mediante Resolución Directoral 657-2017-INSN-DG



ANEXO N 03: FLUJOGRAMA DE ATENCION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, DISPOSITIVOS MEDICOS Y PRODUCTOS SANITARIOS A PACIENTES AMBULATORIOS INTERNOS Y EXTERNOS. Aprobado mediante Resolución Directoral 039-2015-INSN/DG



MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
 CERTIFICADO: Que la presente copia fotostática es una reproducción fiel del original que se tomó a la vista y se devuelve en este mismo acto al interesado.



ANEXO N 05: FLUJOGRAMA PARA TOMA DE RADIOGRAFIAS

Aprobado mediante Resolución Directoral 282-2016-INSN-DG

