



GOBIERNO REGIONAL
LA LIBERTAD



GOBIERNO REGIONAL
LA LIBERTAD
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por SALAZAR
TANTALEÁN Victor Augusto FAU
20440374248 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.05.2024 10:35:54 -05:00

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Trujillo, 07 de Mayo del 2024

RESOLUCION DIRECTORAL N° 000240-2024-GRLL-GGR-GRS-HRDT

VISTO:

El Informe N° 000021-2024-GRLL-GGR-HRDT-OEPE, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

CONSIDERANDO:

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

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA se aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA /2018/DGOS "Directiva para la Elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Pública Adscritas al MINSA";

Que, la "Directiva para la Elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Pública Adscritas al MINSA", tiene por finalidad de contribuir mediante la ejecución del Plan "Cero colas" a mejorar la calidad de 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 una prestación de salud;

Que mediante Resolución Directoral N° 000173-2024-GRLL-GGR-GRS-HRDT del 11 de Abril del 2024, se aprobó la Conformación del Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo;

Que, mediante Oficio N°000029-2024-GRLL-GGR-GRS-HRDT-OGC, la Oficina de la Calidad ha remitido con su visto bueno el DOCUMENTO TECNICO: "PLAN CERO COLAS DEL HRDT - 2024, propuesto por el Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo;

Que, mediante Resolución Directoral N°565-2001-HRDT/DG, se aprueba la Directiva Administrativa N° 01-2021-HRDT/OEPE V.01 denominada "ELABORACION Y APROBACION DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS DE GESTION INTERNA" que tiene como objetivo establecer lineamientos y disposiciones que orienten a los órganos o unidades para la formulación, elaboración y aprobación de los documentos normativos de gestión interna que se generen por parte de las Unidades Orgánicas del Hospital Regional Docente de Trujillo;

Que, mediante documento del visto, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico indica que el documento de gestión interna cumple con la estructura mínima de Documento Técnico establecido en la normativa interna por ello recomienda su aprobación mediante acto resolutivo del DOCUMENTO TECNICO: "PLAN CERO COLAS DEL HRDT - 2024";



Firmado digitalmente por
MERCADO ACUNA Fernando
Guillermo FAU 20440374248 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.05.2024 10:33:24 -05:00



Firmado digitalmente por CACEDA
SALDANA Jorge Miguel FAU
20440374248 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.05.2024 09:17:18 -05:00



Firmado digitalmente por
PLASENCIA MEZA Carlos Dennis
FAU 20440374248 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.05.2024 09:03:07 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional La Libertad, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.regionallibertad.gob.pe:8181/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: JSMVSWF





GOBIERNO REGIONAL
LA LIBERTAD

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

Contando con la visación del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias; Ordenanza Regional N° 000009-2021-GRLL-CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama Estructural Básico del Gobierno Regional La Libertad, la Resolución Ejecutiva Regional N° 113-2016-GRLL/GOB, que aprueba el Manual de Organización y Funciones – MOF del Hospital Regional Docente de Trujillo;

SE RESUELVE:

Artículo 1° APROBAR EL DOCUMENTO TECNICO: “PLAN CERO COLAS DEL HRDT - 2024”, que en anexo adjunto forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2° DISPONER que EL Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan de Colas del Hospital Regional Docente de Trujillo, difunda e implemente la aplicación interna del presente Documento Técnico.

Artículo 3° ENCARGAR a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la administración y custodia de los documentos normativos de gestión interna aprobados por la institución.

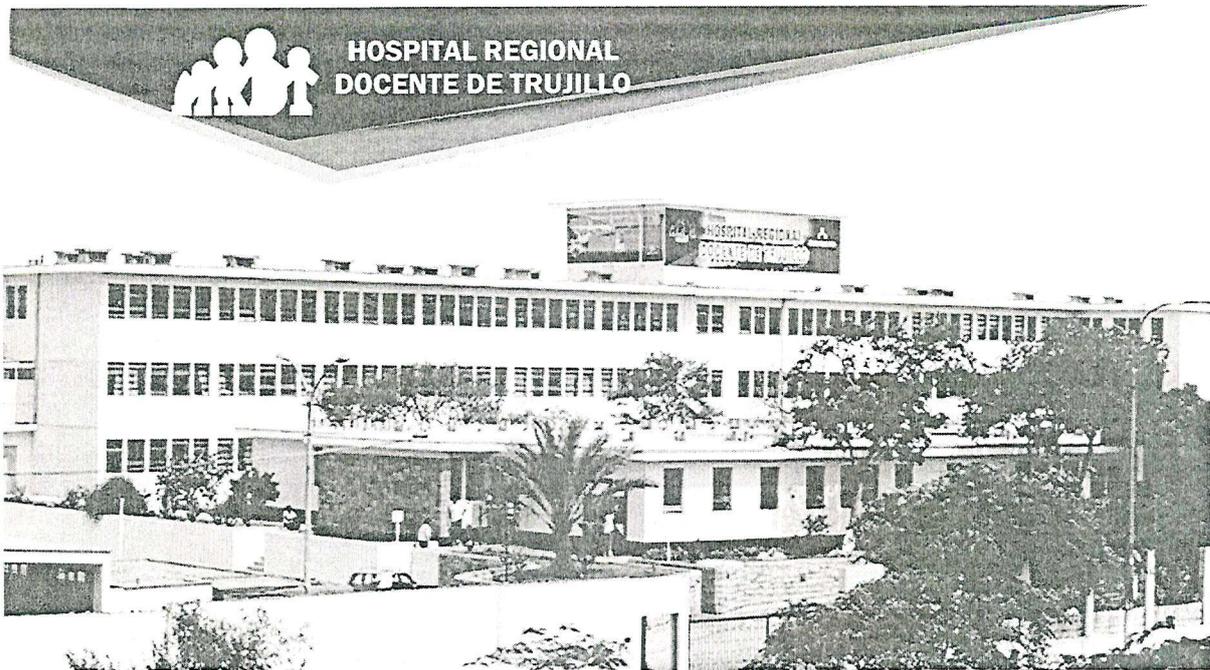
Artículo 4° DISPONER que la Oficina de Estadística e Informática publique la presente resolución en el portal institucional del Hospital Regional Docente de Trujillo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Documento firmado digitalmente por
VICTOR AUGUSTO SALAZAR TANTALEAN
HRDT - DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO
GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD

VAST/FMA/CDPM





DOCUMENTO TÉCNICO:
“PLAN DE CERO COLAS DEL HRDT”

Revisado : MC. Carlos Dennis Plasencia Meza	Firma: REGION LA LIBERTAD Gerencia Regional de Salud ----- Mc. Carlos Dennis Plasencia Meza Jefe de la oficina de Gestión de la Calidad Hospital Regional Docente de Trujillo
Cargo: Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad	
Revisado por: Lic.Adm. Fernando Mercado Acuña	Firma: REGION LA LIBERTAD Gerencia Regional de Salud ----- LIC ADM. FERNANDO GUILLERMO MERCADO ACUÑA JEFE DE LA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Hospital Regional Docente de Trujillo
Cargo: Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico	
Revisado por: Abog. Jorge Cáceda Saldaña	Firma: REGION LA LIBERTAD Gerencia Regional de Salud ----- Abog. Jorge Miguel Cáceda Saldaña Reg. CALL N° 1350 JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA Hospital Regional Docente de Trujillo
Cargo: Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por: Dr. Victor Augusto Salazar Tantaleán	Firma: REGION LA LIBERTAD Gerencia Regional de Salud ----- M.C. Victor Augusto Salazar Tantaleán DIRECTOR GENERAL Hospital Regional Docente de Trujillo
Cargo: Director de Hospital III	

EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN CERO COLAS DEL HRDT

AÑO: 2024

**EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACION Y GESTION DEL PLAN CERO
COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO AÑO 2024.**

MC VICTOR AUGUSTO SALAZAR TANTALEAN Presidente

Director General

MC. WILLIAM GIL REYES Coordinador

Jefe de la Consulta Externa

Mc. CARLOS DENNIS PLASENCIA MEZA Miembro

Jefe de la Oficina de la Calidad

MC. NESTOR GOMEZ GOICOCHEA Miembro

Jefe de la Oficina de Seguros

MC. RAUL CANTERA CHAVEZ Miembro

Responsable de Referencias y Contrarreferencias

LIC. DORIS AGUILAR BRIONES Miembro

Jefe de la Oficina Ejecutiva de Administración

MARIALUISA SEBASTIAN VILCHEZ Miembro

Jefe de la Oficina de Estadística e Informática

LIC. ENMA VARGAS MEDINA Miembro

Enf. Coordinadora de Consulta Externa

LIC. CINTHIA VILLANUEVA RODRIGUEZ Miembro

Equipo técnico de la oficina de Gestión de la Calidad

LIC. SONIA DEZA ALVA Miembro

Responsable de la PAUS

INDICE

I.	INTRODUCCION.....	03
II.	OBJETIVOS.....	04
	2. 1 OBJETIVO GENERAL.....	04
	2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	04
III.	METAS.....	04
IV.	ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA.....	05
V.	INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	05
VI.	ORGANIZACIÓN.....	06
VII.	PRESUPUESTO.....	07
VIII.	ANEXOS.....	08



I. INTRODUCCION

El Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT), en concordancia con la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Resolución Ministerial 811-2018/MINSA. Directiva para la elaboración e Implementación del “Plan Cero Colas” en las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud – IPRESS.

Con la finalidad de mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden a los servicios de salud, reduciendo el tiempo de espera para acceder a las prestaciones de salud.

Se ha visto por conveniente formular el Plan Cero Colas, a fin de implementar acciones que contrarresten las causas que conllevan a un tiempo de espera prolongado en las áreas que comprenden los puntos críticos identificados en los servicios ambulatorios asociados a la insatisfacción del usuario.

El Plan Cero Colas, busca evitar la formación de colas presenciales de espera de los usuarios que solicitan una atención de salud, así como reducir los tiempos de espera para obtener una cita médica en los servicios de admisión, caja, consultorios externos, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento; fortaleciendo los servicios, optimizando los tiempos de espera y dando sostenibilidad a los procesos de mejora continua.

Es necesario considerar que, según el último estudio de tiempos de espera y satisfacción del usuario realizado por la Oficina de Gestión de la Calidad al usuario SIS en Consulta Externa del HRDT; se encontró que el tiempo promedio que le toma al usuario para atenderse desde que llega a selección de pacientes e ingresa al consultorio médico es de 2 horas con 26 minutos y el último estudio de satisfacción del usuario arrojó un resultado de 50 por ciento de insatisfacción.

Por todo lo expuesto para mejorar la satisfacción del usuario que acude para su atención a nuestra institución; se plantea la implementación del Plan “Cero Colas” en Consulta Externa del Hospital Regional Docente de Trujillo, buscando la optimización de los



recursos existentes a través de la gestión por procesos, simplificación de trámites administrativos y la sistematización de los instrumentos utilizados para la atención; para su disponibilidad durante la consulta.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Optimizar el proceso de atención en el usuario de Consulta Externa del Hospital Regional Docente de Trujillo.

2.2. Objetivos Específicos:

- 2.2.1 Disminuir tiempos de espera en los servicios de consulta externa.
- 2.2.2 Mejorar la infraestructura, equipamiento, materiales, recursos informáticos y recursos humanos de acuerdo a la demanda para facilitar el proceso de atención al paciente en consulta externa.
- 2.2.3 Mejorar el registro de la expedición de órdenes de laboratorio, ayudas al diagnóstico por imágenes, recetas médicas estandarizadas y otro formato
- 2.2.4 Brindar acceso oportuno a las citas para atención ambulatoria. y virtual en admisión consulta externa
- 2.2.5 Fortalecer la consulta médica a través de la Tele Consulta virtual en las diferentes especialidades según capacidad instalada con profesionales de salud comprometidos, especialmente en los pacientes crónicos, continuadores.
- 2.2.6 Brindar orientación efectiva al usuario en el proceso de atención ambulatoria.



III. METAS

- 3.1. Reducir en un 10% el tiempo de espera de los servicios de consulta externa. y tratamiento durante el año 2024 – 25.



3.2. Incrementar un 10% el Nivel de satisfacción del usuario externo en Consulta Externa a diciembre 2025.

IV. ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA

Ver ANEXO 1

V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Tipo	Indicadores	Meta	Fuente de datos
ESTRUCTURA	N° de ventanillas disponibles en Admisión-Selección de pacientes para pacientes asegurados y no asegurados apoyo al diagnóstico y ventanillas de caja	Ventanillas implementadas: Asegurados (6), No asegurados (3)	Seguimiento del proyecto de implementación del módulo de admisión-selección de pacientes. 2020 (5) ventanillas
	N° de tiqueteras para atención en admisión	Dos tiqueteras adicionales pacientes asegurados Dos tiqueteras adicionales pacientes no asegurados.	Informe de consulta externa.
PROCESOS	N° de citas disponibles para atención presencial por médico	Producción hora médico en Consulta Externa. (16 paciente en el turno de 04 horas).	Sistema informático HIS/MINSA
	Porcentaje de cumplimiento de programación en consulta externa	90% de cumplimiento de programación en C. Ext.	Informe de consulta externa
	N° de Referencias aceptadas	95% según capacidad	Informe del responsable de Referencias y Contra referencias





DOCUMENTO TÉCNICO:
"PLAN DE CERO COLAS DEL HRDT - 2024"

		resolutiva del HRDT.	
	%de satisfacción del usuario.	76% de satisfacción del usuario externo	Estudio de satisfacción del usuario (Calidad)
	% de disminución de tiempos de espera en la atención en consulta externa	Disminuir a menos de 01:30 hora	Estudio de tiempo de espera en la atención (Calidad)
RESULTADOS	% de personal capacitado	.100% personal capacitado	Responsable de Admisión consulta externa y Oficina de Seguros
	% de disminución de reclamos de usuarios de consulta externa	Disminuir al 50% los reclamos en consulta externa.	Informes de los reclamos de PAUS

VI. ORGANIZACIÓN

Para la Implementación y gestión del plan cero colas en el Hospital Regional Docente de Trujillo se tendrá dos equipos:

1.- Equipo Central que está conformado por el Equipo Responsable de la Elaboración e Implementación del Plan Cero Colas

2.- Equipo Operativo de la Implementación del PLAN CERO COLAS



- Jefe del Departamento de Enfermería
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones
- Jefe del Departamento de Diagnóstico por Imágenes
- Jefe Departamento de Farmacia
- Jefe de Patología Clínica
- Jefe de Departamento de Medicina
- Jefe de departamento de Cirugía
- Jefe de Departamento de Gineco Obstetricia
- Jefe de departamento de Pediatría



- Jefe de Medicina Física y Rehabilitación
- Jefe de Departamento de Odontoestomatología
- Jefe de la Unidad Vigilancia

VII. PRESUPUESTO

El costo de implementación del presente Plan estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria, previa coordinación con la Oficina Ejecutiva de Administración del HRDT.

VIII. ANEXOS:



ANEXO 1

MATRIZ DE ACTIVIDADES

O E 2. 2. 1.-. Disminuir Tiempos de Espera en los servicios de Consulta Externa

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Responsable	Año 2024													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Incremento del número de casetas en el módulo de admisión-selección de pacientes en 3 ventanillas.	Numero de casetas disponibles	Dirección General. Jefatura de consulta externa. Oficina de Administración				X	X	X								
Centralizar el sistema de citas en los módulos establecidos en Admisión (selección de pacientes)	Informe de implementación trimestral	Departamento de Consulta Externa						X				X				X
Reorganización de flujos de pacientes en consulta externa		Departamento de Consulta Externa		X	X	X										
Incremento el número de computadoras, (4) impresoras, (3) etiqueteras (4) para admisión-selección de pacientes, así como evaluación de la operatividad de los equipos computacionales y electrónicos de las 9 ventanillas	Numero de computadoras por ventanilla Numero de tiqueteras por ventanilla Numero de computadoras por ventanilla	Departamento de Consulta Externa. Oficina de Informática				X	X	X								





DOCUMENTO TÉCNICO:
 “PLAN DE CERO COLAS DEL HRDT - 2024”

Estudio de tiempos de espera en consulta externa	Informe de implementación semestral	de	Oficina de Gestión de calidad							X		X				X
--	-------------------------------------	----	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	--	--	---

OE 2. 2.- Mejorar la infraestructura, equipamiento, materiales, recursos informáticos y recursos humanos de acuerdo a la demanda para facilitar el proceso de atención al paciente en consulta externa.

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Responsable	Año 2024														
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Seguimiento de solicitud de mantenimiento (pintado de paredes laterales y barandales de fierro de sala de espera de selección de pacientes, así como del modulo de selección)	Informe de implementación	de Dirección General, Oficina de Administración, Departamento de Consulta Externa					X										
Solicitud de Abastecimiento oportuno de tóner, rollos de papel para tiqueteras, formatos de contrarreferencia, formato impreso para las FUAS y material de escritorio	Informe de implementación	de Departamento de Consulta Externa y Oficina de seguros			X												
Seguimiento de Solicitud de aumento y reemplazo de asientos para sala de espera Separadores de filas (4) en selección de pacientes.	Informe de implementación	de Departamento de Consulta Externa,			X	X	X										
Instalación de Equipo audiovisuales en sala de espera y ticketera	Informe de implementación	de Departamento de Consulta Externa, Administración							X								





DOCUMENTO TÉCNICO:
“PLAN DE CERO COLAS DEL HRDT - 2024”

herramientas informáticas																		
Gestionar instalación del sistema de Señalización en consulta externa	Informe de implementación trimestral	Oficina de administración Departamento de Consulta Externa Jefe de Gestión de la Calidad							X					X				X
Mantener al personal de la consulta externa, admisión-selección de pacientes en actualización permanente en los diferentes procesos	Informe de implementación trimestral	Admisión de Consulta Externa							X					X				X
Implementación citas con herramientas informáticas y telefonía.	Informe de implementación trimestral	Jefe de la Oficina de Estadística e Informática							X					X				X

OE 2.2.4.- Brindar acceso oportuno a las citas para atención ambulatoria. y virtual en admisión consulta externa

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Responsable	Año 2024															
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Cumplimiento con la DA N°355- MINSA/ DGAIN-2024	Informe de implementación trimestral	Jefatura de Consulta Externa Calidad Admisión de consulta externa						X					X					X
Seguimiento de la entrega programación horaria bimensual	Informe de implementación trimestral	Admisión de consulta externa						X					X					X





DOCUMENTO TÉCNICO:
 “PLAN DE CERO COLAS DEL HRDT - 2024”

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Responsable	Año 2024												
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Identificar puntos críticos del proceso de tele consulta en alianza consulta externa, estadística e informática	Informe de implementación trimestral	Departamento de Consulta Externa,			X				X			X			X
Seguimiento de cumplimiento de la programación de las citas para tele consultas y garantizar el recordatorio de citas a través del CALL CENTER, Wassap	Informe de implementación trimestral	Departamento de Consulta Externa, Oficina de estadística e informática			X										



ANEXO 02

FLUJOGRAMA ATENCION SELECCIÓN DE PACIENTES CONSULTA EXTERNA

FLUJOGRAMA DE ATENCION EN SELECCION DE PACIENTES - HRDT

