



N°...221-2024-DG-INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Breña,13. de *Junio* de 2024

VISTO: El expediente con Registro N° 009967-2024, que contiene el Memorando N° 356-DEIDAEMNA-INSN-2024, el Memorando N° 472-2024-DG/INSN e Informe N° 360-OEPE-INSN-2024;

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° 125-2024-INSN-DG-OP, se actualiza la conformación del Equipo de Trabajo para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en el Instituto Nacional de Salud del Niño;

Que, mediante Acta N° 001-2024 de fecha 04 de junio de 2024, los miembros del Equipo de Trabajo aprueban el anteproyecto del Documento Técnico: "Plan Cero Colas 2024" del Instituto Nacional de Salud del Niño;

Que, mediante Memorando N° 356-DEIDAEMNA-INSN-2024-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 "Cero Colas" 2024, para su aprobación y demás fines;

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 "Cero Colas" 2024 del Instituto Nacional de Salud del Niño, elaborado por el equipo responsable de la implementación del citado plan; el mismo que cuenta con opinión





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña

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



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 "Cero Colas" 2024 del Instituto Nacional de Salud del Niño, el mismo que consta de diez (10) 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 "Cero Colas" 2024 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. CARLOS URBANO DURAND
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 18710 - R.N.E. 18686

CLUD/ECLLCH/LNOM/MPVA/dome.

DISTRIBUCION

- () DG
- () DEIDAEMNA
- () OEPE
- () OAJ
- () OEI



PLAN CERO COLAS 2024

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

INSN



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Salud del Niño

2024



INDICE – CONTENIDO

	PAG.
I INTRODUCCION	3
II OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo General	
2.2 Objetivos Específicos	
2.3 Estrategias	
III ACTIVIDADES	4
V INDICADORES DE DESEMPEÑO	6
VI ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	7
6.1 Equipo Responsable de la Implementación del Plan “Cero Colas”	7
VII CRONOGRAMA	8
VIII PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	11

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.

Si bien la alta Dirección aprobó el Plan Cero Colas 2023 mediante Resolución Directoral N°074-2023-DG-INSN (04.04.2023), durante el proceso de implementación se ha identificado problemas en la implementación del Plan que permita manejar adecuadamente las diferencia entre la Demanda y Oferta de servicios que se presentan cuando el usuario demanda servicios de consulta externa, sobre todo en algunas especialidades.

En ese sentido se ha elaborado el Presente Plan Cero Colas 2024, considerando superar dichas barreras.



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Mejorar los tiempos de espera de acceso a la consulta externa de especialidades en la que se observa una Brecha entre la Demanda y la Oferta de acceso a estos servicios en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

2.2 Objetivos Específicos:

- **OE1:** Identificar las Especialidades que tienen la mayor brecha de Oferta demanda que incrementan los tiempos de espera.
- **OE2:** Mejoramiento de los procesos gerenciales y de control.
- **OE3:** Fortalecimiento de las especialidades con mayor brecha para una mejor atención del paciente en la consulta externa y servicios médicos de apoyo

2.3 Estrategias:

- Mejoramiento de los procesos operativos y gerenciales
- Mejoramiento de los procesos de control
- Fortalecimiento de todas las modalidades de admisión para la Consulta Externa (Presencial, Call Center, Web, REFCON, llamadas personalizadas a grupos vulnerables).
- Fortalecimiento del servicio de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados
- Fortalecimiento del servicio de consultorios externos
- Fortalecimiento del servicio de Farmacia
- Fortalecimiento de los sistemas de registro e información

III. ACTIVIDADES

1. Mejoramiento de los procesos operativos y gerenciales

- 1.1 Verificación del Funcionamiento de las Ventanillas de Admisión.
- 1.2 Inspección de las colas para el acceso a la consulta externa.
- 1.3 Medición de Tiempo de espera en los servicios de farmacia, apoyo al diagnóstico y en los servicios de consulta externa.
- 1.4 Emisión de documento oficial que regule el otorgamiento de citas por el personal el sistema REFCON.

- 1.5 Verificación de la Presencia de Orientadores en los Puestos de Trabajo.
- 1.6 Implementación del Sistema Informático de Pre Alta.
- 2. **Mejoramiento de los procesos de control**
 - 2.1 Monitoreo de la implementación del "Plan Cero Colas".
- 3. **Fortalecimiento de todas las modalidades de admisión para la Consulta Externa**
 - 3.1 Integración de procesos para la obtención de la Ventanilla de Atención (VUA) (Reunión de trabajo integrador entre la Unidad de Seguros Públicos y privados, Of. Economía, OEI)
 - 3.2 Incremento de ventanillas para atención de Trámites de la Unidad de Seguros para pacientes ambulatorios.
 - 3.3 Diseño del proceso de implementación de ventanillas únicas.
 - 3.4 Otorgamiento de CITAS Telefónicas Personalizadas a pacientes con Dx. de TEA.
- 4. **Fortalecimiento del servicio de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados**
 - 4.1 Mejora en los procesos de verificación, auditoría y autorización de las atenciones, recetas y procedimientos realizados en la consulta ambulatoria.
 - 4.2 Implementación de Servicio de Auditoría concurrente en la atención Ambulatoria
- 5. **Fortalecimiento del servicio de consultorios externos**
 - 5.1 Requerimiento de recursos humanos asistenciales en los servicios de mayor demanda: Neuropediatría, Medicina Física, Urología, Traumatología, Hematología, entre otros.
 - 5.2 Disponibilidad de RRHH para implementar más turnos de consultorio en horario de tarde.
 - 5.3 Programación oportuna del personal asistencial (02 MESES ANTICIPACION)
 - 5.4 Mejora en el Acceso a los resultados de exámenes de apoyo al Diagnóstico.
 - 5.5 *Requerimiento de puntos de internet para las computadoras que ingresaron al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (MFR)*

6. Fortalecimiento del servicio de Farmacia

- 6.1 Propuesta de mejora de gestión de atención de recetas PNUME y no PNUME (Trabajo conjunto con Unidad de Seguros Públicos y privados, Comité Farmacoterapeutico y Oficina de Estadística e Informática).
- 6.2 Implementación de dispensación de recetas PNUME y no PNUME para la atención presencial y la teleconsulta.
- 6.3 Implementación de la receta virtual.

7. Fortalecimiento del Sistema Informático

- 7.1 Instalación de Puntos de Red y sistema eléctrico para las Computadoras de los consultorios.
- 7.2 Integración del sistema de REFCON-REGISTRO DE CITAS-DISPONIBILIDAD DE HISTORIA CLINICA FISICA O ELECTRONICA, en el punto de atención.
- 7.3 Inclusión de un formato único virtual de exámenes auxiliares.
- 7.4 Implementación de sistema informático de llamada a los usuarios que acceden a la Consulta Externa (SAAI).
- 7.5 Fortalecer el sistema TELEHIS institucional

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. INDICADORES DE ESTRUCTURA:

- Plan Cero Colas aprobado.
- Incremento de ventanillas de atención de pacientes de pacientes asegurados que demandan servicios de consulta externa.
- Incremento de computadoras para la atención de pacientes de consulta externa.

4.2. INDICADORES DE RESULTADOS¹:

- Tiempos de espera en la atención de consulta externa de servicios priorizados dentro de los parámetros de medición del año 2024. (no más del 10% de aumento)

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



V. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

5.1. Equipo Responsable de la Implementación del Plan "Cero Colas"

Mediante Resolución Directoral N° 125-2024-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.

VI. CRONOGRAMA

Se presenta un cuadro de actividades articuladas a los objetivos establecidos en el presente Plan "Cero Colas", para disminuir la Brecha Oferta Demanda que se presenta en los servicios de atención ambulatoria y servicios médicos de apoyo.

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

OBJETIVO GENERAL: Mejorar los tiempos de espera de acceso a la consulta externa de especialidades en la que se observa una Brecha entre la Demanda y la Oferta de acceso a estos servicios en el Instituto Nacional de Salud del Niño																
Objetivos Específicos	Estrategia	COD. ACTIVIDAD	Actividades Operativas	U.M.	Cant.	CRONOGRAMA - 2024										
						Ene	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov. Dic.
• Identificar las Especialidades que Tienen la mayor Brecha de oferta Demanda que incrementan los tiempos de espera	Mejoramiento de los procesos operativos y gerenciales	1.1	Verificación del Funcionamiento de las Ventanillas de admisión.	Informe	5								x	x	x	x
		1.2	Inspección de las colas para el acceso a la consulta externa.	Informe	5								x	x	x	x
		1.3	Medición de Tiempo de espera en los servicios de farmacia,	Informe	1										x	
		1.4	Emisión de documento oficial que regule el otorgamiento de citas por el personal del Sistema REFCON.	Memorando	1							x				
		1.5	Verificación de la presencia de orientadores en los puestos de trabajo	Informe	1								x			
		1.6	Implementación del Sistema Informatico de Pre Alta.	Reporte	1								x			
• Mejoramiento de los procesos gerenciales y de control.	Mejoramiento de los procesos de control	2.1	Monitoreo de la implementación del "Plan Cero Colas".	Reporte	2									x		x
• Fortalecimiento de las especialidades con mayor brecha para una mejor atención del paciente en la consulta externa y servicios médicos de apoyo	Fortalecimiento de todas las modalidades de admisión para la consulta externa	3.1	Integración de procesos para la obtención de la Ventanilla de Atención (VUA) (Reunión de trabajo integrador entre la UMSPyP, Of. Economía)	Informe	1									x		
		3.2	Incremento de ventanillas para atención de Trámites de la Unidad de Seguros para pacientes ambulatorios.	Informe	1								x			
		3.3	Diseño del proceso de implementación de ventanillas únicas.	Informe	1									x		
		3.4	Otorgamiento de CITAS Telefónicas Personalizadas a pacientes con Dx de TEA.	Informe	1								x			
	Fortalecimiento del servicio de la Unidad de Manejo de seguros públicos y privados	4.1	Mejora en los procesos de verificación, auditoría y autorización de las atenciones, recetas y procedimientos realizados en la consulta ambulatoria	Informe	1									x		
		4.2	Implementación de Servicio de Auditoria concurrente en la atención Ambulatoria	Informe	1								x			
	Fortalecimiento del servicio de Consultorios Externos	5.1	Requerimiento de recursos humanos asistenciales en los servicios de mayor demanda: Neuropediatría, Medicina Física, Urología, Traumatología, Hematología y Neurocirugía.	Memorando	1									x		

		5.2	Disponibilidad de RRHH para implementar más turnos de consultorio en horario de tarde	Roles (mensual)	1											x					Coordinador CCEE
		5.3	Programación oportuna del personal asistencial (02 MESES ANTICIPACION)	Roles (mensual)	4												x	x	x	x	Jefes de Servicio
		5.4	Mejora en el Acceso a los resultados de exámenes de apoyo al Diagnóstico	Informe	1												x				Coordinador CCEE
		5.5	Requerimiento de puntos de internet para las computadoras que ingresaron al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (MFR)	Memorando	1											x					Coordinador CCEE
	Fortalecimiento del Servicio de Farmacia	6.1	Propuesta de mejora de gestión de atención de recetas PNUME y no PNUME (Trabajo conjunto con UMSPyP, Comité Farmacológico y la Of. Estadística e Informática)	Informe	1												x				Farmacia UMSPyP OEI (Informática)
		6.2	Implementación de dispensación de recetas PNUME y no PNUME para la atención presencial y la teleconsulta.	Reporte	1															x	Farmacia UMSPyP OEI (Informática)
		6.3	Implementación de la receta virtual.	Reporte	1															x	Farmacia UMSPyP OEI (Informática)
	Fortalecimiento del Sistema Informático	7.1	Instalación de Puntos de Red y sistema eléctrico para las Computadoras de los consultorios	Reporte	1												x				Oficina de Estadística e Informática (OEI)
		7.2	Integración del sistema de REFCON-REGISTRO DE CITAS-DISPONIBILIDAD DE HISTORIA CLINICA FISICA O ELECTRONICA	Reporte	1													x			Oficina de Estadística e Informática (OEI)
		7.3	Inclusión de un formato único virtual de exámenes auxiliares	Informe	1															x	Oficina de Estadística e Informática (OEI)
		7.4	Implementación de sistema informático de llamada a los usuarios que acceden a la Consulta Externa (SAAI)	Informe	1															x	Oficina de Estadística e Informática (OEI)
		7.5	Fortalecer el sistema TELEHIS institucional	Informe	1															x	Oficina de Estadística e Informática (OEI)



VIII. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Las ejecuciones de las actividades propuestas en el presente Plan no generan gasto de recursos económico, excepto la contratación de recursos humanos para lo cual se analizará disponibilidad presupuestaria.

