



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Lima Este-Vitarte



## PLAN “CERO COLAS” DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025

ROL	A CARGO DE	V° B°	FECHA
ELABORACIÓN	DEPARTAMENTO DE ARTICULACIÓN PRESTACIONAL		
REVISIÓN	OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN		
	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA		
APROBADO	DIRECCIÓN GENERAL		

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	<b>Año: 2025</b>
--	---	------------------

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS:	4
2.1. OBJETIVO GENERAL:	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
III. METAS:	4
<b>IV. ACTIVIDADES</b>	<b>4</b>
4.1. Estrategias a desarrollar:	4
4.2. Cronograma de Actividades	7
<b>V. INDICADORES DE DESEMPEÑO:</b>	<b>9</b>
5.1 Tiempo de espera:	10
5.2 Diferimiento de Citas	12
5.3 Satisfacción del usuario	13
VI. PRESUPUESTO	14
VII. EVALUACIÓN	15
<b>VIII. ANEXOS:</b>	<b>16</b>

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

## I. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Lima Este - Vitarte (Unidad Ejecutora 150) cuenta con una categoría de nivel III-E “Especializada Campo Clínico Médico Quirúrgico”, siendo un hospital de referencia a nivel nacional, y ha dado inicio a sus actividades a partir del 01 de enero del 2024, como resultado del proceso de fusión del Hospital Vitarte (Unidad Ejecutora 050) y del Hospital Emergencias Ate Vitarte (Unidad Ejecutora 148).

La información relacionada a Consulta externa con la que se cuenta proviene de las atenciones realizadas en Consulta externa del Hospital Vitarte, en donde se tiene un tiempo de espera promedio medido por el Área de Calidad: 1 hora 35 min (2016), 35,5 minutos (2017), 1 hora y 30 minutos (2018), 1 hora y 15 minutos (2019).

En el año 2020, bajo el contexto de la pandemia por COVID-19 se restringió y cerró la atención presencial en los consultorios externos de todos los establecimientos de salud, tras la segunda ola, al disminuir los contagios se reabrió la atención presencial con las medidas de bioseguridad establecidas. En ese contexto, el Hospital Vitarte no realizó ninguna medición de tiempo de espera. Adicionalmente, durante el año 2022 no se realizaron las mediciones de tiempo de espera en el área de Consulta externa debido a diversos factores, ni se cuenta con información sobre embalse de pacientes en espera en Consulta externa. En el Año 2023, el tiempo de espera en Consulta Externa fue de 39 minutos con 30 segundos. Asimismo, en el 2023 el Hospital Vitarte realizó la medición de satisfacción del usuario externo mediante la encuesta de Servqual modificada, donde el 76% de usuarios externos se mostraron satisfechos en el servicio de Consulta Externa.

Cabe precisar que, en este nuevo escenario la atención en Consulta Externa se ha reestructurado, incorporándose a la misma, las tecnologías de la información y comunicación que en todo este tiempo ha jugado un papel importante.

En esta nueva coyuntura, tras un posible rebrote y ante la alta demanda de pacientes que requieren de atención en las diferentes especialidades médicas, el equipo de Consulta externa implementó el PLAN “CERO COLAS” con la finalidad de brindar a nuestros usuarios una atención ambulatoria con mayor rapidez, calidad y respeto al usuario externo, con el propósito de reducir las inequidades actuales existentes, promoviendo la atención de manera oportuna, adecuada y de calidad, mejorando los procesos de atención, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital de Lima Este — Vitarte.

Esta propuesta se ha desarrollado en colaboración con los diferentes servicios que tienen implicancia en los procesos de atención al usuario, haciendo uso de los recursos existentes con la finalidad de direccionar el óptimo uso de los mismos.

Los resultados al respecto son tangibles. En el año 2024 hemos brindado 315,129 atenciones por Consultorio Externo, siendo al inicio citas presenciales, actualmente la tendencia es a la reversión, teniendo aún presencialidad en un 60% y virtual en un 40%.

El Plan “Cero Colas” forma parte de las intervenciones realizadas en el marco de mejora de la atención a los usuarios, y está basado en la Directiva Administrativa N°251 - MINSA / 2018 / DGOS; así como de la normativa vigente y será sujeto a las adaptaciones necesarias, en caso existan modificaciones a las disposiciones establecidas a nivel central. Por otro lado, respecto a la atención de los pacientes SIS, los procesos mencionados en el presente documento y la implementación de las actividades propuestas, están sujetas a los documentos normativos emitidos por la IAFAS SIS.

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

## II. OBJETIVOS:

### 2.1. OBJETIVO GENERAL:

- Establecer procesos que permitan disminuir el tiempo de espera para obtener una atención de salud oportuna y de calidad en el servicio de Consulta Externa del Hospital de Lima Este - Vitarte.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- OE 1. Mejorar los procesos en el servicio de Consulta Externa, Áreas de Admisión, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencia y Farmacia.
- OE 2. Implementar medios de comunicación activa con los usuarios de Consulta Externa para incrementar su acceso oportuno.
- OE 3. Optimizar los accesos para las citas otorgadas de los pacientes que acuden a Consultorios Externos.

## III. METAS:

- El presente documento plantea una serie de intervenciones con lo que se espera alcanzar las siguientes metas:
  1. Tiempo de espera en Admisión: Menor o igual a 15 minutos.
  2. Tiempo de espera en Consulta Externa (Diferimiento de Cita): Menor o igual a 7 días.
  3. Incrementar el porcentaje de citas por medios digitales, que ocupan el 60% de todas las citas otorgadas.

## IV. ACTIVIDADES

### 4.1. Estrategias a desarrollar:

<b>OE.1.</b>	<b>Mejorar los procesos en el servicio de Consulta Externa, Áreas de Admisión, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencia y Farmacia.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Actualizar y/o diseñar los flujogramas para los procesos de atención de los usuarios, que acuden a los servicios de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, así como coordinar con el área de Comunicaciones para socializar con paneles físicos y en redes sociales las citas presenciales según programación.</li> <li>b. Elaborar y monitorear las solicitudes de los requerimientos anuales de materiales necesarios para llevar a cabo los procedimientos en la Consulta Externa, así como los requerimientos de equipos y recursos tecnológicos.</li> <li>c. Realizar, analizar y evaluar la medición de tiempos de espera en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, así como en los servicios de Referencia, Laboratorio y Farmacia</li> <li>d. Implementar la programación de turnos de Consultorio Externo establecida por las Jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo de 03 meses de anticipación.</li> </ul>

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

<b>OE.1.</b>	<b>Mejorar los procesos en el servicio de Consulta Externa, Áreas de Admisión, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencia y Farmacia.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Realizar monitoreos imprevistos, sobre la puntualidad y permanencia del personal de salud / administrativo, que labora en las áreas involucradas con la atención en Consulta Externa ( Consulta externa, área de admisión, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo a Tratamiento, Referencia y Farmacia)</li> <li>f. Monitorear el cumplimiento de Atención al Usuario de acuerdo a la fecha y hora establecida en la cita, y realizar análisis respecto a los datos obtenidos.</li> <li>g. Establecer un sistema de gestión de medición del tiempo en los diferentes procesos, que contemple una medición precisa, una evaluación de prioridades y tiempos máximos establecidos para cada fase, con el apoyo de herramientas informáticas.</li> <li>h. Monitorizar los indicadores de Desempeño, planteados en el presente plan para medir la operatividad de la atención.</li> <li>i. Realizar la solicitud de manera oportuna para asegurar la disponibilidad del número adecuado de médicos especialistas, con el fin de ofrecer una atención oportuna conforme a la Cartera de Servicios en la UPSS de Consulta Externa</li> <li>j. Gestionar las referencias y contrarreferencias, con el apoyo de una herramienta informática; de esta forma, manejar históricos para realizar un correcto análisis.</li> <li>k. Realizar talleres sobre Buen trato, humanización y deberes y derechos de los usuarios en salud dirigido a las áreas asistenciales y administrativas</li> </ul>	

<b>OE 2.</b>	<b>Implementar medios de comunicación activa con los usuarios de Consulta Externa para incrementar su acceso oportuno.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fortalecer y mejorar el acondicionamiento de admisión para el otorgamiento de citas vía telefónica (Vía WhatsApp).</li> <li>b. Realizar difusión permanente a través de los diferentes canales de información escrita (interno y externos del hospital) y virtual (Redes sociales), que los pacientes deberán de apersonarse al Hospital mínimo 30 minutos antes de la hora citada en su ticket de atención.</li> <li>c. Implementar soluciones informáticas de los procesos de admisión, gestión citas y caja que permitan integrar información con los sistemas de identificación de la Oficina Nacional de Registro, Identificación y Estado Civil (RENIEC), y con los sistemas de seguros como el Seguro Integral de Salud (SIS), verificando que los datos del paciente se encuentren registrados correctamente.</li> </ul>	

<b>OE 3.</b>	<b>Optimizar los accesos para las citas otorgadas de los pacientes que acuden a Consultorios Externos.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fomentar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la atención preferencial acorde a la Ley N° 27408 modificada por la Ley N° 28683, ley que establece atención preferente a personas con Discapacidad, adultos mayores y gestantes, Derechos y Deberes en Salud.</li> <li>b. Implementar acciones informáticas de los procesos de admisión, gestión citas y caja que permitan integrarse con los sistemas de identificación de la Oficina Nacional de Registro, Identificación y Estado Civil ( RENIEC), y con los sistemas de seguros como el Seguro Integral de Salud ( SIS), verificando que los datos del paciente se encuentren registrados correctamente.</li> </ul>	

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

<b>OE 3.</b>	<b>Optimizar los accesos para las citas otorgadas de los pacientes que acuden a Consultorios Externos.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>c.</b> Implementar puerta de entrada exclusiva para usuarios externos citados para Consultorios Externos.</li> <li><b>d.</b> Implementar a través de la Unidad de Tecnología de la Información, para que el cobro de los procedimientos médicos sea automático mediante Plataforma de pago ( Yape, Plin, POS).</li> <li><b>e.</b> Gestionar las referencias y contrarreferencias, con el apoyo de una herramienta informática; de esta forma, manejar históricos para realizar un correcto análisis.</li> </ul>	

#### 4.2. Cronograma de Actividades

- El Cronograma de Actividades del Plan Cero Colas del 2025 se muestra en la Tabla N° 1.

**TABLA N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2025**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	AÑO 2025												RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	CENTRO DE COSTO		
		ENE	FE B	MAR	ABR	MAY	JUN	JU L	AGO	SE T	OCT	NOV	DIC				
OE 1. Mejorar los procesos en el servicio de Consulta Externa, Áreas de Admisión, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencia y Farmacia.	a. Actualizar y/o diseñar los flujogramas para los procesos de atención de los usuarios, que acuden a los servicios de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento Coordinar con el área de Comunicaciones para socializar con paneles físicos y en redes sociales las citas presenciales según programación.	X														Consulta Externa Admisión Calidad Comunicaciones Estadística e Informática Referencia y Contrareferencia	Atención en Consulta Externa
	b. Elaborar y monitorear las solicitudes de los requerimientos anuales de materiales necesarios para llevar a cabo los procedimientos en la Consulta Externa, así como los requerimientos de equipos y recursos tecnológicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	c. Realizar, analizar y evaluar la medición de tiempos de espera en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, así como en los servicios de Referencia, Laboratorio y Farmacia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	d. Implementar la programación de turnos de Consultorio Externo establecida por las Jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo de 03 meses de anticipación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	e. Realizar monitoreos imprevistos, sobre la puntualidad y permanencia del personal de salud / administrativo, que labora en las áreas involucradas con la atención en Consulta Externa (Consulta externa, área de admisión, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo a Tratamiento, Referencia y Farmacia)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	f. Monitorear el cumplimiento de Atención al Usuario de acuerdo a la fecha y hora establecida en la cita, y realizar análisis respecto a los datos obtenidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	g. Establecer un sistema de gestión de medición del tiempo en los diferentes procesos, que contemple una medición precisa, una evaluación de prioridades y tiempos máximos	X	X														

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	AÑO 2025												RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	CENTRO DE COSTO	
		ENE	FE B	MAR	ABR	MAY	JUN	JU L	AGO	SE T	OCT	NOV	DIC			
	establecidos para cada fase, con el apoyo de herramientas informáticas															
	h. Monitorear los indicadores de Desempeño, planteados en el presente plan para medir la operatividad de la atención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	i. Realizar la solicitud de manera oportuna para asegurar la disponibilidad del número adecuado de médicos especialistas, con el fin de ofrecer una atención oportuna conforme a la Cartera de Servicios en la UPSS de Consulta Externa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	j. Gestionar las referencias y contrarreferencias, con el apoyo de una herramienta informática; de esta forma, manejar históricos para realizar un correcto análisis	X														
	k. Realizar talleres sobre Buen trato, humanización y deberes y derechos de los usuarios en salud dirigido a las áreas asistenciales y administrativas	X	X													
OE 2. Implementar medios de comunicación activa con los usuarios de Consulta Externa para incrementar su acceso oportuno.	a. Fortalecer y mejorar el acondicionamiento de admisión para el otorgamiento de citas vía telefónica ( Vía WhatsApp).	X												Consulta Externa Admisión Calidad Comunicaciones Informáticas	Atención en Consulta Externa	
	b. Realizar difusión permanente a través de los diferentes canales de información escrita (interno y externos del hospital) y virtual (Redes sociales), que los pacientes deberán de apersonarse al Hospital mínimo 30 minutos antes de la hora citada en su ticket de atención	X														
	c. Implementar soluciones informáticas de los procesos de admisión, gestión citas y caja que permitan integrar información con los sistemas de identificación de la Oficina Nacional de Registro, Identificación y Estado Civil ( RENIEC), y con los sistemas de seguros como el Seguro Integral de Salud (SIS), verificando que los datos del paciente se encuentren registrados correctamente	X	X	X												
OE 3. Optimizar los accesos para las citas otorgadas de los pacientes que acuden a Consultorios Externos	a. Fomentar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la atención preferencial acorde a la Ley N° 27408 modificada por la Ley N° 28683, ley que establece atención preferente a personas con Discapacidad, adultos mayores y gestantes, Derechos y Deberes en Salud.	X	X											Consulta Externa Admisión Calidad Comunicaciones Informáticas y Finanzas	Atención en Consulta Externa	
	b. Implementar acciones informáticas de los procesos de admisión, gestión citas y caja que permitan integrarse con los sistemas de identificación de la Oficina Nacional de Registro, Identificación y Estado Civil (RENIEC), y con los sistemas de seguros como el Seguro Integral de Salud (	X	X	X	X											

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	AÑO 2025												RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES	CENTRO DE COSTO	
		ENE	FE B	MAR	ABR	MAY	JUN	JU L	AGO	SE T	OCT	NOV	DIC			
	SIS), verificando que los datos del paciente se encuentren registrados correctamente															
	c. Implementar puerta de entrada exclusiva para usuarios externos citados para Consultorios Externos	X			X					X					X	
	d. Implementar a través de la Unidad de Tecnología de la Información, para que el cobro de los procedimientos médicos sea automático mediante Plataforma de pago (Yape, Plin, POS).									X						

#### V. INDICADORES DE DESEMPEÑO:

**TABLA N° 02: INDICADORES DE DESEMPEÑO**

N°	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO (**)	ESTÁNDAR O LÍNEA DE BASE	FUENTE DE DATOS
1	TASA DE DIFERIMIENTO DE CITAS ( PACIENTES NUEVOS Y CONTINUADORES)	SUMA DE DÍAS PARA OBTENER UNA CITA DE TODOS LOS PACIENTES (DESDE QUE EL PACIENTE SOLICITA UNA CITA PARA CONSULTA EXTERNA HASTA QUE ES ATENDIDO)	MENOR A 7 DÍAS	UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
		N° TOTAL DE PACIENTES QUE SOLICITARON UNA CITA		
2	TIEMPO DE ESPERA ( PACIENTE NUEVO Y REINGRESO) EN CONSULTORIOS EXTERNOS	SUMA TOTAL DEL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA HORA DE SU CITA PROGRAMADA Y EL INGRESO AL CONSULTORIO PROGRAMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA	15 MIN	
		TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTA MÉDICA		
3	AUSENTISMO DEL PACIENTE CITADO	NÚMERO DE PACIENTES AUSENTES	MENOR A 20%	
		NÚMERO TOTAL DE PACIENTES CITADOS		
4	REPROGRAMACIÓN DE CITA	NÚMERO DE CITAS REPROGRAMADAS	3% - 5%	
		NÚMERO TOTAL DE CITAS PROGRAMADAS PARA CONSULTORIOS EXTERNOS		

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

### 5.1 Tiempo de espera:

- Permite conocer el tiempo de espera entre el ingreso del paciente al Hospital y la atención en ventanilla para la obtención de citas en el Servicio de Consultorios externos.
- Permite conocer el tiempo de atención en las ventanillas de Admisión de Citas del Servicio de Consulta Externa.
- Identifica puntos críticos para implementar acciones y/o proyectos de mejora.
- La medición del tiempo de espera se realiza a través del aplicativo del tiempo de espera del MINSA.
- Se toma un tiempo de espera en cada consultorio de consulta externa, dicho reporte se ejecuta de manera trimestral, resultando que el mayor tiempo de espera se genera en el área de Admisión seguido por el tiempo de espera en el área de Consulta externa.
- En el año 2018, el Área de Calidad a través de la Resolución Directoral N°104-2018-D/HV presenta un Plan de Instrumento de Medición de la Calidad donde incluye la medición del tiempo de espera y se encontró un tiempo de espera promedio de 1 hora 30 minutos.
- Durante 2019, el Área de Calidad presenta Plan de Instrumento de Medición de la Calidad donde incluye la medición del tiempo de espera y se encontró un tiempo de espera promedio de 1 hora 15 minutos.
- En los años 2020 y 2021 no se realizaron mediciones por la Pandemia Covid-19 y el cierre de los Consultorios Externos.
- En el año 2022, por el problema de las modificaciones continuas en el Servicio de Consulta Externa, no se realizaron mediciones del tiempo de espera en su totalidad, ya que la apertura de los Consultorios se realizó de manera progresiva, de acuerdo a la capacidad de resolución, tampoco hay información del embalse de Consultas. Se muestran las mediciones del tiempo de espera en el año 2024.

**TABLA N° 03: TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN 2024**

TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN 2024			
MESES	MENOR TIEMPO	MAYOR TIEMPO	TIEMPO A OPTIMIZAR
<b>Febrero</b>	00:18:00 (Cero horas dieciocho minutos)	02:00:00 (dos horas)	01:13:54 (Una hora trece minutos)
<b>Marzo</b>	00:18:00 (Cero horas dieciocho minutos)	01:19:00 (Una hora diecinueve minutos)	00:29:10 (Cero horas veintinueve minutos diez segundos)
<b>Abril</b>	00:00:00 (Cero horas cero minutos)	00:23:00 (Cero horas veintitrés minutos)	00:04:48 (Cero horas cuatro minutos cuarenta y ocho segundos)
<b>Mayo</b>	00:00:00 (Cero hora cero minutos)	01:06:00 (Una hora seis minutos)	0:07:03 (Cero horas siete minutos tres segundos)
<b>Junio</b>	01:40:00 (Una hora cuarenta minutos)	00:23:00 (Cero horas veintitrés minutos)	01:00:00 (Una hora)
<b>Julio</b>	00:00:00 (Cero horas cero minutos)	02:56:00 (Dos horas cincuenta y seis minutos)	00:22:05 (Cero horas veintidós minutos cinco segundos)

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	<b>Año: 2025</b>
--	---	------------------

<b>TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN 2024</b>			
<b>MESES</b>	<b>MENOR TIEMPO</b>	<b>MAYOR TIEMPO</b>	<b>TIEMPO A OPTIMIZAR</b>
<b>Agosto</b>	0:0:0 (Cero horas cero minutos)	00:17:00 (Cero horas diecisiete minutos)	00:08.18 (Cero horas ocho minutos)

**TABLA N° 04 TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN 2023**

<b>TIEMPO DE ESPERA EN ADMISION 2023</b>			
<b>MESES</b>	<b>MENOR TIEMPO</b>	<b>MAYOR TIEMPO</b>	<b>TIEMPO A OPTIMIZAR</b>
<b>Enero</b>	00:02:00 (Cero horas dos minutos)	00:32:00 (Cero horas treinta y dos)	00:22:19 (Cero horas veintidós minutos con diecinueve segundos)
<b>Febrero</b>	00:33:00 (Cero horas treinta y tres minutos)	01:56:00 (Cero horas cincuenta y seis)	01:35.00 (Una hora treinta y tres minutos)
<b>Marzo</b>	00:18:00 (Cero horas dieciocho minutos)	01:19:00 (una hora diecinueve minutos)	00:29:00 (Cero horas veintinueve minutos con diez segundos)
<b>Agosto</b>	00:06:00 (Cero horas cero minutos)	02:44:00 (Dos horas cuarenta y cuatro minutos)	01:28:45 (Una hora veintiocho minutos con cuarenta y cinco segundos)
<b>Setiembre</b>	00:01:00 (Cero horas un minutos)	03:02:00 (Tres años dis minutos)	01:26:00 (Una hora veintiséis minutos)
<b>Octubre</b>	01:01:00 (Una hora un minuto)	02:06:00 (Dos horas seis minutos)	01:26:00 (Una hora veintiséis minutos)
<b>Noviembre</b>	00:01:00 (Cero horas un minuto)	03.25:00 (Tres horas veinticinco minutos)	01:25:21 (Una hora veinticinco minutos con veintiún segundos)

## 5.2 Diferimiento de Citas

- Permite conocer la accesibilidad diferida de todos los usuarios a la Consulta Externa. Se basa en la regulación de la oferta para mantener la accesibilidad y oportunidad de la atención.
- En el numerador se consigna la sumatoria de días para obtener una cita de todos los pacientes durante un mes (desde que el paciente solicita una cita para Consulta Externa, hasta que es atendido).
- En el denominador se considera la cantidad de pacientes que solicitaron una cita en el mismo mes.
- En el período 2024 la Tasa de Diferimiento de Citas fue en promedio de 9. En el mes de enero de 2025, el indicador fue de 3.

**TABLA N° 05: DIFERIMIENTO DE CITAS – 2024**

Nombre del Indicador	FUENTE	VARIABLE	ESTAN DAR	ENE RO	Valor	FEBRE RO	Valor	MA RZO	Valor	ABRIL	Valor	MAY O	Valor	JUNIO	Valor	JULIO	Valor	AGO STO	Valor	SETIE MBRE	Valor	OCTUB RE	Valor	NOVIE MBRE	Valor	DICIE MBRE	Valor
TASA DE DIFERIMIENTO DE CITAS	Sistema de gestión hospitalaria	Σ de días para obtener una cita de todos los pacientes (desde que el paciente solicita una cita para consulta externa hasta que es atendido)	< a 7 días	732 89	4	15213 6	6	192 266	7	26315 1	9	283 699	10	28721 9	10	25728 5	10	239 311	8	28184 9	9	24268 8	8	31445	1	27582 8	9
	Mensual	N° total de pacientes que solicitaron una cita		193 79		27175		275 67		30925		293 46		27489		27074		291 93		31361		28734		31444		29812	

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

**TABLA N° 06 DIFERIMIENTO DE CITAS – ENERO 2025**

NOMBRE DEL INDICADOR	FUENTE	VARIABLE	ESTÁNDAR	ENERO	VALOR
TASA DE DIFERIMIENTO DE CITAS	Sistema de gestión hospitalaria	$\Sigma$ de días para obtener una cita de todos los pacientes (desde que el paciente solicita una cita para consulta externa hasta que es atendido)	< a 7 días	10462	3
	Mensual	N° total de pacientes que solicitaron una cita		4048	

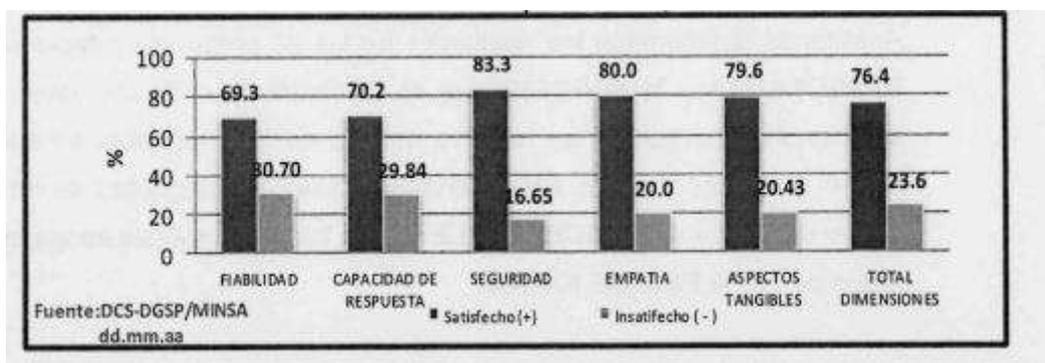
### 5.3 Satisfacción del usuario

Para la evaluación de Satisfacción del usuario externo, se considera una encuesta que contiene 5 dimensiones: Empatía (86.5%), aspectos tangibles (85.8%), seguridad, (81.1%), fiabilidad (74.5%) y capacidad de respuesta (71%). De ello se obtuvo un menor puntaje en la dimensión de capacidad de respuesta, facilidad de encontrar citas disponibles y facilidad con las que las obtuvo.

Los resultados de la satisfacción de los usuarios (según Informe final de la Encuesta de Satisfacción del usuario externo Servqual modificada en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Vitarte – 2024) en el Servicio de Consulta Externa muestran que el 76.4% se mostraron satisfechos y sólo el 23.6% estuvieron insatisfechos con la atención en el Servicio de Consulta Externa.

Dentro de la percepción de los pacientes y/o acompañantes que acudieron al hospital la principal causa de insatisfacción es que no se encontraron citas disponibles con facilidad en el Servicio de Consulta Externa, entre otros aspectos.

**GRÁFICO N° 6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SERVQUAL 2024**



Fuente: Informe Final Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL

 <b>HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE</b>	<b>PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025</b>	Año: 2025
--	---	-----------

## VI. PRESUPUESTO

El Plan “Cero Colas” requiere un presupuesto programado de S/.97,745 Soles los cuales sirven para financiar los recursos necesarios para cumplir con los objetivos, metas y actividades formuladas en el presente Plan.

**TABLA N° 07 PRESUPUESTO PROGRAMADO PARA EL PLAN CERO COLAS 2025**

N°	CLASIFICADOR	NOMBRE ITEM	MEDIDA	UNIDAD	PRECIO UNIT	PRECIO TOTAL
1	26.32.33	INTERCOMUNICADOR	UNIDAD	4	2,500	10,000
2	26.32.31	IMPRESORA DE ETIQUETA- IMPRESORA DE TICKETS	UNIDAD	10	600	6,000
3	26.32.31	IMPRESORA	UNIDAD	7	800	5,600
4	26.32.31	LECTOR CÓDIGO DE BARRAS	UNIDAD	4	550	2,200
5	26.32.32	LECTOR BIOMETRICO	UNIDAD	4	450	1,800
6	26.32.31	CPU	UNIDAD	12	1,500	18,000
7	26.32.31	MONITOR PLANO	UNIDAD	12	800	9,600
8	26.32.31	TECLADO	UNIDAD	12	60	720
9	26.32.31	MOUSE OPTICO	UNIDAD	12	30	360
10	26.32.31	TABLET	UNIDAD	4	500	2,000
11	26.32.33	TELÉFONO	UNIDAD	3	150	450
12	26.32.33	ACCESS POINT (ROUTER)	UNIDAD	2	250	500
13	26.32.12	SILLA GIRATORIA	UNIDAD	12	400	4,800
14	26.32.12	ESTANTERIA DE MELAMINA	UNIDAD	3	500	1,500
15	23.15.12	PAPEL CONTOMETRO	UNIDAD	400	10	4,000
16	23.15.12	HOJAS FUA (MILLAR)	UNIDAD	40	50	2,000
17	23.15.12	LAPICEROS	UNIDAD	50	1	50
18	23.15.12	GRAPADOR	UNIDAD	11	15	165
19	23.15.31	CELULAR	UNIDAD	8	1,000	8,000
					<b>TOTAL</b>	<b>77,745</b>
N°	CLASIFICADOR	NOMBRE ITEM	MEDIDA	UNIDAD	PRECIO	TOTAL
1	23.29.11	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SERVICIO	23	2,500	30,000
					<b>TOTAL</b>	<b>30,000</b>

 HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE 2025	Año: 2025
--	---	-----------

## VII. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará de manera semestral, evaluando la medición de tiempo de espera, los resultados, logros y sustento estadístico a través de un informe técnico.

- La evaluación del Plan Cero Colas se realizará semestralmente, evaluando el cumplimiento de cada actividad.
- Se realizarán las siguientes mediciones: Medición de tiempo de espera en Admisión y Medición de tiempo de espera en Consulta Externa.

**VIII. ANEXOS:**

**ANEXO 01: MATRIZ DAFO**



## ANEXO 02: MATRIZ CAME

**C**

### **CORREGIR**

- DESARROLLO DE PLAN ESTRATÉGICO Y COMPARTIR VISIÓN.
- PROFUNDIZAR EN LA ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
- PASO A LA CULTURA DE PROCESOS/RECURSOS

**A**

### **AFRONTAR**

- CONSOLIDAR LA REPUTACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DE LA ESPECIALIDAD.
- CONSOLIDAR LOS SERVICIOS DE CALIDAD.
- DIVERSIFICAR NUEVOS SERVICIOS EN FUNCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

**M**

### **MODIFICAR**

- FORTALECER ESTRUCTURA Y GESTIÓN.
- BÚSQUEDA DE NUEVOS CANALES DE FINANCIAMIENTO.
- SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA.

**E**

### **EMPRENDER**

- GENERAR Y ESTRUCTURAR FORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PARA APORTAR VALOR A TODOS LOS AGENTES DE INTERÉS:
  - PROFESIONALES
  - PACIENTES
  - ADMINISTRACIÓN (PROVEEDORES, GESTORES DE SERVICIOS DE SALUD, FARMACIA)
- APROVECHAR EL POTENCIAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- ALIANZAS CON OTROS AGENTES (UNIVERSIDADES, SOCIEDADES CIENTÍFICAS, COLEGIO MEDICO, ETC)

**ANEXO N° 03: FLUJOGRAMA DE CITAS WHATSAPP**



**TELÉFONOS DE CONTACTO PARA CITAS WHATSAPP**

**SACA TUS CITAS DE ACUERDO AL NÚMERO DE LA ESPECIALIDAD**

**CITAS POR WHATSAPP**

Nombre  
DNI  
Consultorio  
SIS o Pagante  
TURNO:  
Mañana o Tarde

<p><b>976 876 893</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina Interna</li> <li>• Neurología</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Otorrinolaringología</li> <li>• Geriatria</li> <li>• Nefrología</li> <li>• Nutrición</li> </ul>	<p><b>981 407 641</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastroenterología</li> <li>• Cirugía General</li> <li>• Neumología</li> <li>• Dermatología</li> <li>• Infectología</li> <li>• Psicología</li> </ul>	<p><b>981 407 396</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cardiología</li> <li>• Traumatología</li> <li>• Cirugía Pediátrica</li> <li>• Oncología</li> <li>• Cirugía Tórax y CV</li> <li>• Anestesiología - Terapia del dolor</li> </ul>
<p><b>981 320 031</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pediatría</li> <li>• Medicina Física y Rehabilitación</li> <li>• Reumatología</li> <li>• Psiquiatría</li> <li>• Cirugía Cabeza y Cuello</li> <li>• Hematología</li> <li>• Odontología</li> </ul>		<p><b>936 044 392</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ginecología - Aro</li> <li>• Urología</li> <li>• Oftalmología</li> <li>• Cirugía Plástica</li> <li>• Neurocirugía</li> <li>• Optometría</li> </ul>

**DESDE EL 02 DE ENERO DEL 2025, PUEDES SACAR TU CITA CUALQUIER DIA DE LA SEMANA , DE LUNES A SÁBADO DE 7 AM - 5 PM**

**ANEXO 04: FLUJOGRAMA DE CITAS PRESENCIALES**



**CRONOGRAMA DE CITAS PRESENCIALES 2025**

### PROGRAMACIÓN 2025

#### CRONOGRAMA DE CITAS PRESENCIALES

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
<b>MAÑANA</b> 6:30 a.m. a 12:30 p.m.	PEDIATRÍA	MEDICINA INTERNA	CARDIOLOGÍA	OFTALMOLOGÍA	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	GINECOLOGÍA
	ODONTOLOGÍA	GASTROENTEROLOGÍA	CIRUGÍA TÓRAX Y CARDIOVASCULAR CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO	DERMATOLOGÍA	UROLOGÍA	CIRUGÍA PLÁSTICA CIRUGÍA PEDIÁTRICA
<b>ALTO RIESGO OBSTÉTRICO (ARO) - GESTANTES</b>						
<b>TARDE</b> 12:30 p.m. a 6:30 p.m.	REUMATOLOGÍA	ENDOCRINOLOGÍA	CIRUGÍA GENERAL	TRAUMATOLOGÍA	OTORRINOLARINGOLOGÍA	CIRUGÍA GENERAL
	NEUROLOGÍA	NEFROLOGÍA		NEUROLOGÍA	PSICOLOGÍA	GINECOLOGÍA
	NEUMOLOGÍA	ONCOLOGÍA	PSIQUIATRÍA	MEDICINA INTERNA	MAMIS	MEDICINA INTERNA
	PEDIATRÍA	MEDICINA INTERNA	PEDIATRÍA		PEDIATRÍA	
<b>ALTO RIESGO OBSTÉTRICO (ARO) - GESTANTES</b>						

**IMPORTANTE**

- Solo ingresarán para generar sus citas los usuarios que tengan referencia ingresada y aprobada en el sistema REF-CON del MINSA del Hospital de Lima Este - Vitarte.
- Toda referencia observada o rechazada debe corregirse en su Centro de Salud, no en el Hospital.
- Todos los días se otorgan citas para las especialidades de *Anestesiología, Ecografías Obstétricas, Consejería y Nutrición.*

**ANEXO 05: FLUJOGRAMA DE CITAS AL ALTA DE HOSPITALIZACIÓN**



**FLUJOGRAMA DE CITAS DESDE LOS CENTROS DE SALUD**

