



Resolución Directoral

Lima, 24 de enero de 2025

VISTO:

El expediente N° 23-5823-3 conteniendo el Oficio Múltiple N° D000004-2025-DGOS-MINSA, de fecha 10 de enero de 2025, emitido por el Director General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud; Memorando N° 034-2025-OGC/INMP, de fecha 22 de enero de 2025, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad; Memorando N° 0335-205-DEOG-INMP de fecha 23 de enero de 2025, emitido por el Director Ejecutivo de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología; Nota Informativa N° 01-2025-OEPE/INMP, de fecha 23 de enero de 2025, emitido por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

F. GUEVARA

CONSIDERANDO:

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

Que, de conformidad con el Artículo 9° del Reglamento de Establecimientos de Salud públicos y privados aprobado por el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece la obligación de garantizar la calidad y seguridad de la atención que brindan a los pacientes, proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, protegerles íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas, en lo que corresponda a la prevención y recuperación de la salud;

Que, en ese sentido mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, de fecha 05 de setiembre de 2018, el Ministerio de Salud aprueba la Directiva N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de SALUD (IPRES) Públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, cuya finalidad es contribuir mediante la ejecución Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRES), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;

R. ALARCON, en el marco de la normativa legal mencionada, Director Ejecutivo de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología, remite el "Plan Cero Colas del Instituto Nacional Materno Perinatal 2025", el mismo que cuenta con proveído favorable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, por lo que corresponde emitir el presente acto resolutivo;

Con la visación de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología, de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Neonatología; de la Dirección Ejecutiva de Apoyo de Especialidades Médicas y Servicios Complementarios; del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Oficina de Asesoría Jurídica, y en armonía de las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 504-2010/MINSA y Resolución Ministerial N° 006-2022/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el "PLAN CERO COLAS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL PARA EL PERIODO 2025", el mismo que consta de nueve (9) numerales y que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Encargar la implementación del "Plan Cero Colas del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2025", a la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología, a la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Neonatología y a la Dirección Ejecutiva de Apoyo de Especialidades Médicas y Servicios Complementarios.

F. GUEVARA

ARTÍCULO TERCERO: El responsable de elaborar y actualizar el Portal de Transparencia, publicará la presente Resolución en el Portal de Transparencia Institucional.

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO
R. ALARCON

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL

Mg. Félix Dasio Ayala Peralta
C.M.P. N° 19726 - R.N.E. N° 9170
DIRECTOR DE INSTITUTO

FDAP/JLCHR/kipb

- cc:
- DEOG
 - DEN
 - DEEMSC
 - OEPE
 - OGC
 - DOP
 - D.GIN
 - DEM
 - DN
 - OEI (púb. Pag.Web)
 - Archivo

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL
OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA
J. CHAZ

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL
DIRECTOR EJECUTIVO DE APOYO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
Y. TASAV

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL
DIRECTOR EJECUTIVO DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y ATENCIÓN EN NEONATOLOGÍA
Y. ESPINOZA





**PLAN CERO COLAS DEL INSTITUTO
NACIONAL MATERNO PERINATAL
2025**



E. GUEVARA

Lima - 2025

PLAN CERO COLAS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2024

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), con el objetivo de mejorar la calidad de atención, disminuir el tiempo de espera e incrementar la satisfacción de los usuarios externo e internos, ha reiniciado la atención regular presencial en las áreas de consultorios externos de ginecología, obstetricia, neonatología y especialidades de apoyo, luego que disminuyera la transmisibilidad del virus de Covid-19. Si bien la atención presencial fue restringida en un periodo que abarcó del 2020 al 2022 debido a la pandemia causada por este virus, se ha ido reinstaurando progresivamente. Entonces, tal como se hizo hasta el 2019, se tiene ahora que retomar la vigilancia y gestión de indicadores de insatisfacción y tiempos de espera prolongados que pudieran presentarse ante la demanda en consulta externa.

A manera de antecedentes, desde el año 2011, se iniciaron cambios en la infraestructura y equipamiento para la mejora de la atención en consulta externa del INMP. Esto se repitió en el año 2014, donde además de mejoras en la estructura se inició el servicio de orientadoras para mejorar la orientación e información, mejorando el nivel de satisfacción del usuario externo. Sin embargo, antes se contaba con 02 orientadoras para los consultorios externos de adultas y 01 para consultorios externos de Pediatría; y en la actualidad, para los consultorios de adultas sólo se cuenta con 01 orientadora, quien además desempeña actividades de encuestas para la Oficina de Gestión de Calidad. Por lo que se debería considerar la incorporación de más orientadoras que desempeñen esta actividad con exclusividad, teniendo en cuenta la gran cantidad de pacientes que acuden por consultorios; siendo también pertinente que se contrate a 01 orientadora para el Servicio de Emergencia.

En el año 2015 se implementó, por parte del SIS, la autorreferencial de las gestantes a nivel nacional lo que conllevó la congestión de los servicios de consulta y elevó el nivel de insatisfacción. Esto fue dejado sin efecto en el 2017.

En el año 2016, ante la demanda incrementada se aprobó el primer "Plan Cero Colas en la Atención del Consultorios Externos" con RD N° 185-2016-DGINMP-IGSS/MINSA cuyo objetivo principal era reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una cita en consultorios externos del INMP. Se emitió la Directiva de "Ejecución del Plan Cero Colas y medidas para mejorar la oferta ante la demanda incrementada en los servicios de atención ambulatoria del INMP" aprobada con RD N° 263-2016-DG-INMP-IGSS/MINSA. Se logró fortalecer la atención de consulta a través de la implementación de las "Ventanillas Integradas", actualización del sistema de citas para el otorgamiento de citas sin restricción; también la contrarreferencia de las pacientes sin complicaciones ni riesgos de salud a sus establecimientos de origen; mejora de la oferta con la apertura de un consultorio médico por la tarde; mejora de la información y orientación a través de la Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

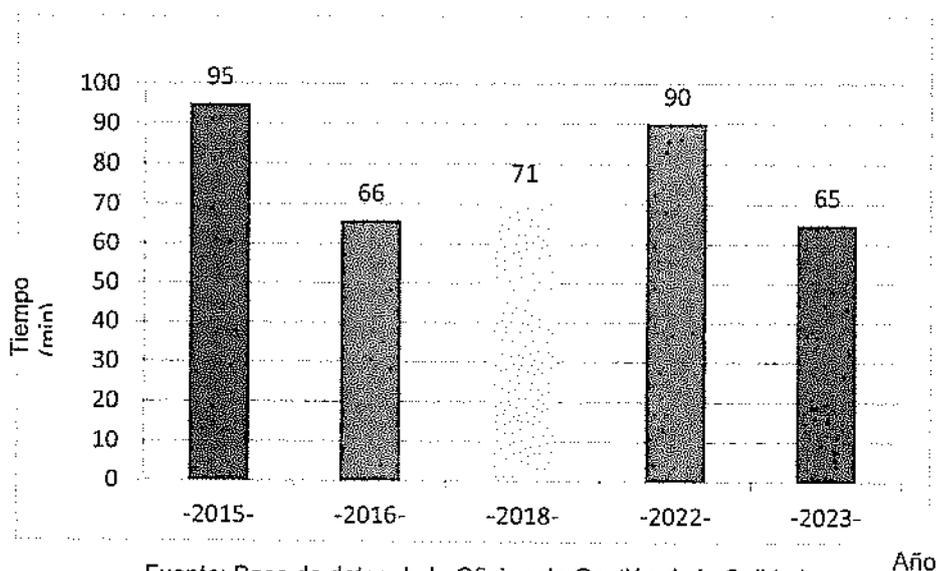
En el año 2018 se emitió la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS "Directiva Administrativa para la elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Publicas adscritas al ministerio de salud y gobiernos regionales"; con lo cual se norma esta estrategia para su implementación regular cada año.

Si analizamos la problemática actual al año 2023 del tiempo de espera para la atención en consulta ambulatoria se tiene que la media de tiempo de espera en minutos fue, para los consultorios de obstetricia de 65 minutos. Si comparamos con datos de años anteriores que se midió en consultorios de obstetricia observamos que el tiempo de espera se ha disminuido comparativamente con datos pre pandemia. Esto puede observarse en el Gráfico 01.



E. GUEVARA

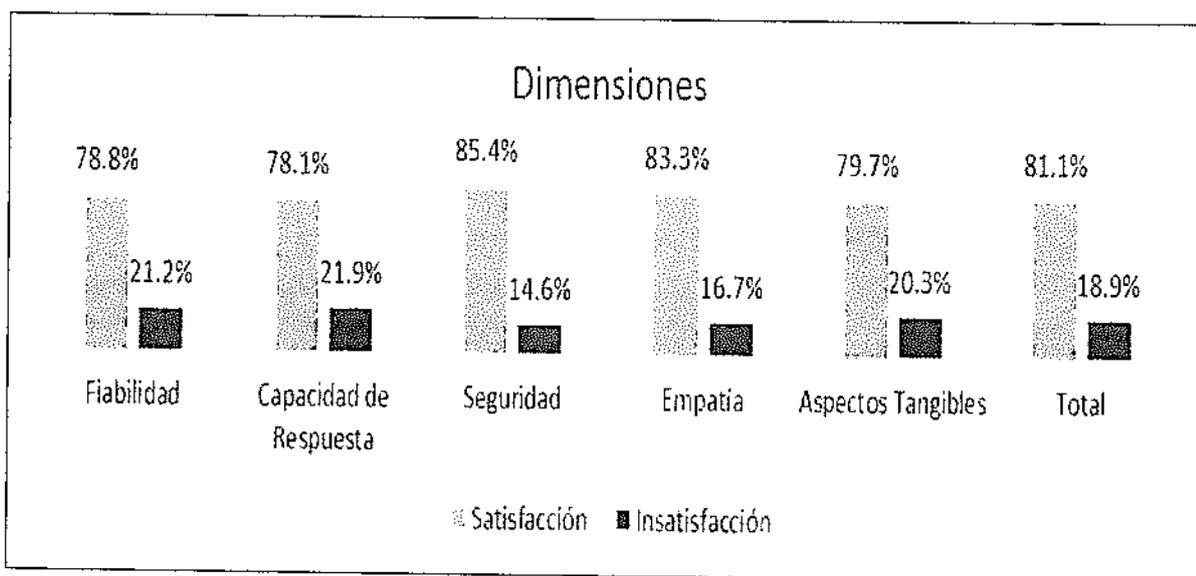
Gráfico N° 01
Tiempos de espera para la atención de consultorios
externos de obstetricia respecto de la cita programada
en el INMP



Fuente: Base de datos de la Oficina de Gestión de la Calidad

El porcentaje de satisfacción de la usuaria de consulta externa al año 2023 fue de 80.1% la misma que puede verse desagregado en las dimensiones investigadas en el Gráfico N° 02.

Gráfico N° 02
Porcentaje de satisfacción de usuario de consultorios
externos de obstetricia en el INMP



Fuente: Base de datos de la Oficina de Gestión de la Calidad



E. GUEVARA

Por otro lado, se debe tener en cuenta que, con la finalidad de optimizar los procesos de atención en consultorios externos, se tomó la decisión de elaborar un Plan Médico Funcional de Consultorios Externos de Adultas, que se empezó a trabajar desde abril de 2023, teniendo la conformación de la Comisión Ad hoc aprobada con RD N° 181-2023-DG-INMP-MINSA. Este plan está pendiente de aprobación y será considerado para la elaboración del Plan Cero Colas 2025.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación obligatoria en el Instituto Nacional Materno Perinatal.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Documento único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS.
- Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA que aprueba la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN: «Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica» y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 343-2015/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 207-MINSA/DGSP-v.01 "Directiva Administrativa para la Programación de los turnos del Trabajo Médico en los hospitales e Institutos Especializados del Ministerio de Salud"
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad.
- Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-v.01. "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos de Salud".

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Reducir las colas y el tiempo de espera (para la obtención de citas y para la atención en consultorios) de los usuarios relacionados con la atención de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal con el fin de incrementar los niveles de calidad de atención.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.2.1 Reducir las colas y tiempos de espera para la atención en consultorios externos.
- 4.2.2 Reducir los tiempos de espera para la atención en consultorios de apoyo a la consulta externa.
- 4.2.3 Reducir el tiempo de diferimiento de obtención de citas en los diferentes servicios de consultorios externos y para la realización de ecografías en el Servicio de Medicina Materno Fetal.



E. GUEVARA

5. META

Reducir en un 25 % las colas y, en un 20% los tiempos de espera para la atención de los servicios de atención de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal y el diferimiento para la obtención de citas de consultorios y atención de ecografías en SMMF.

6. ACTIVIDADES, CRONOGRAMA, RESPONSABILIDADES:

Objetivo	Actividad	Cronograma												Responsable	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Reducir las colas y tiempos de espera para la atención en consultorios externos	Diseñar el estudio de medición de colas			X											OGC
	Diseñar el estudio de medición de tiempos de espera			X											OGC
	Ejecutar los estudios diseñados				X	X	X								OGC
	Analizar los resultados y definir acciones de mejora						X								OGC Comité cero colas
	Implementar e institucionalizar las acciones de mejora recomendadas							X	X						DEOG DEN Comité cero colas
	Repetir estudios para control									X	X	X			OGC
	Optimizar los procesos de atención (formulación y aprobación de Plan Médico Funcional de consultorios de adultas)	X	X	X	X										DEOG DEEMSC OGC
	Incorporación de orientadoras para consultorios externos					X									DEOG OEPE
Reducir los tiempos de espera para la atención en consultorios de apoyo a la consulta externa.	Diseñar el estudio de medición de tiempos de espera			X											OGC
	Ejecutar el estudio diseñado				X	X	X								OGC
	Analizar los resultados y definir acciones de mejora						X								OGC Comité cero colas
	Implementar e institucionalizar las acciones de mejora recomendadas							X	X						DEOG DEN Comité cero colas
	Repetir estudio para control									X	X	X			OGC
Reducir el tiempo de diferimiento de obtención de citas en los diferentes servicios de consultorios externos y para la realización de ecografías en el SMMF	Aumentar la oferta con apertura de más consultorios funcionales en turno de tarde		X												DEOG
	Programar en turnos de tarde, de lunes a viernes, 01 Médico Gineco-Obstetra adicional en consultorio de Obstetricia y 01 Médico Gineco-Obstetra adicional en consultorio de Ginecología		X												DEOG DOP DGIN
	Programar más Técnicas de Enfermería para consultorios externos en turno tarde		X												Dpto Enf
	Programar más Médicos Gineco-Obstetras para la realización de ecografías en el SMMF en turnos de tarde	X													DEOG DOP SMMF
Cierre	Determinar si se cumplieron los objetivos y preparar el informe final												X		Comité cero colas



E. GUEVARA

7. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los indicadores tipo serán tres:

Tipo	Indicador	Fuente
Proceso	Tiempo promedio de atención	Mediciones in situ.
Proceso	Tiempo promedio de personas en cola	Mediciones in situ.
Proceso	Tiempo promedio de espera respecto de la hora de cita	Base de datos de SISGALENPLUS.
Proceso	Tiempo de diferimiento para la obtención de cita de pacientes nuevas	Base de datos de SISGALENPLUS.
Proceso	Tiempo de diferimiento para la obtención de cita para ecografía en el SMMF	Base de datos de SISGALENPLUS.

Estos indicadores se desagregarán en las distintas acciones de medición que se realizarán como parte de los estudios de base y de control.

Una vez realizados estos estudios, se emplearán los siguientes indicadores tipo para evaluar la eficacia de las acciones de mejora y determinar si se alcanzaron, y en qué medida, los objetivos planteados:

Tipo	Indicador	Fuente
Desempeño	Porcentaje de reducción en el promedio de atención	Mediciones in situ.
Desempeño	Porcentaje de reducción en el tiempo promedio de personas en cola	Mediciones in situ.
Desempeño	Porcentaje de reducción en el tiempo promedio de espera respecto de la hora de cita	Base de datos de SISGALENPLUS.

8. RECURSOS NECESARIOS

Incorporación de:

02 Admisionistas para turnos de tarde en consultorios externos

02 Orientadoras para consultorios externos de adultas

01 Orientadora para el Servicio de Emergencia

Señalética para orientación de los usuarios

9. PRESUPUESTO

	Monto mensual unitario	Monto anual
02 Admisionistas	S/ 2,000	S/ 44,000
03 Orientadoras	S/ 2,000	S/ 48,000
Señalética	--	S/ 7,000
Total		S/ 99,000

El presupuesto del presente plan estará sujeto a la disponibilidad presupuestal institucional.



E. GUEVARA