



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Salud Mental
"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

PLAN CERO COLAS 2025



**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"**

LIMA - PERU





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Salud Mental
"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

CONTROL DE DOCUMENTO

RUBRO	A CARGO DE	FECHA	V.b.
ELABORADO POR	Presidente del Equipo Responsable de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas	17 / 02 / 2025	 PRESIDENTE
REVISADO POR	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico Equipo de Planeamiento y Gestión Institucional	06 / 03 / 2025	 
APROBADO POR	Dirección General	28 / 03 / 2025	 B. MISAICO R.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Salud Mental
"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ÍNDICE

	Pág.
1 Introducción	4
2 Objetivo	8
3 Metas	8
4 Actividades	8
5 Indicadores de desempeño	10
6 Organización para la ejecución del Plan	10
7 Cronograma	11
8 Presupuesto	11
9 Anexos: Flujogramas	12





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

1) INTRODUCCIÓN. -

El Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado – Hideyo Noguchi" – INSM "HD – HN" es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud de alcance nacional que desarrolla investigación científica, docencia, innovación y perfeccionamiento tecnológico; brinda atención altamente especializada, asistencia técnica y transferencia tecnológica al personal del Sector Salud para la Gestión del desarrollo de la atención en salud mental, integrándose a la red científica nacional e internacional.

Se alinea a los Lineamientos de Política Nacional en materia de salud mental, a los Objetivos Sectoriales e Institucionales y se integra al Sistema de Salud Público.

El Plan Cero Colas para el año 2025, considera como línea basal las metas alcanzadas el año 2024 y plantea una reducción de acuerdo a las metas alcanzadas.

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL 2024. –

A continuación, se tienen las siguientes Tablas que analizan de forma pormenorizada los tiempos de espera en cada una de los servicios institucionales.

i) Tiempo de espera en el servicio de Admisión. -

El promedio de espera fue de 0 minutos y se explica que en su mayoría los pacientes son asegurados del SIS los mismos que mediante el Sistema MetalCom están programados incluso confirmados mediante el servicio de Call Center. Las Historias clínicas están disponibles en los servicios de los pacientes citados al inicio de la jornada. Salvo algunos pacientes que logran adicionales, no tienen dificultades para ser atendidos en el servicio de admisión.

Tabla N° 01

Promedio tiempo de espera Admisión 2024 (Minutos)
INSM "HD – HN"

Tiempo de Espera en filas presenciales en Admisión INSM 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
08:00 – 08:59	7	0	1	0
09:00 – 09:59	13	0	1	0
10:00 – 10:59	4	0	1	0
11:00 – 11:59	4	0	1	0
12:00 – 12:59	6	0	1	0
02:00 – 02:59	7	0	1	0
Total	41	0	1	0

ii) Tiempo de espera en el servicio de Farmacia. –

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

En torno al tiempo de espera del Servicio de Farmacia fue en promedio de 9 minutos que, si bien es un indicador bajo, no obstante, el rango es de 0 a 13 minutos por lo cual habría que considerar bajar el tiempo de espera entre las 11:00 a 12:00 del día.

El promedio alcanzado es de 09 minutos. conviene revisar la meta de 1 minuto como tiempo de espera para el servicio, considerando que es fluctuante la demanda de pacientes, en especial en los picos porque confluyen desde diferentes servicios

Tabla N° 02

Promedio tiempo de espera Servicio de Farmacia 2024 (Minutos)

INSM "HD - HN"

Tiempo de Espera en el Área de Farmacia central 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
11:00 - 11:59	38	0	27	13
02:00 - 02:59	17	0	2	0
Total	55	0	27	9

iii) Tiempo de espera en el servicio de Caja. -

El tiempo de espera promedio es de 0 minutos, porque la mayoría de los pacientes atendidos en nuestros servicios de consulta externa, son pacientes del Seguro Integral de Salud, cuyos servicios incluyendo los medicamentos son gratuitos.

Tabla N° 03

Promedio tiempo de espera Caja 2024 (Minutos)

INSM "HD - HN"

Tiempo de Espera en filas presenciales en Caja 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
09:00 - 9:59	2	0	0	0
10:00 - 10:59	13	0	1	0
11:00 - 11:59	17	0	1	0
12:00 - 12:59	8	0	1	0
14:00 - 14:59	10	0	1	0
Total	50	0	1	0

iv) Tiempo de espera en la consulta externa de la DEIDAE Adulto y Adulto Mayor.-
Para el año 2024 se esperaba que alcance un valor menor o igual a 35 minutos. El reporte de la Oficina de Gestión de la Calidad, precisa que reduce a 16 minutos en promedio, teniendo solo un pico con 40 minutos entre las 08 a 09 am en el 20% de las atenciones. Es recomendable reducir este tiempo para el año 2025.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tabla N° 04

Promedio tiempo de espera Consulta Externa DEIDAE AAM 2024 (Minutos)
INSM "HD - HN"

Tiempo de Espera en Consulta externa DEIDAE Adultos y Adultos mayores INSM 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
08:00 - 08:59	5	18	40	22
09:00 - 09:59	9	4	25	12
10:00 - 10:59	8	0	30	10
11:00 - 11:59	2	24	25	24
15:00 - 15:59	1	32	32	32
Total	25	0	32	16

- v) Tiempo de espera en la consulta externa de la DEIDAE Niños y Adolescentes. Evaluando el tiempo de espera de consulta externa de Niños y Adolescentes en promedio fue de 14 minutos, cumpliendo las metas programadas para el 2024 que fue reducir a menos de 21 minutos. No obstante, hay un ligero aumento entre las 9 y las 10 am que es recomendable disminuir.

Tabla N° 05

Promedio tiempo de espera Consulta Externa DEIDAE Niños y Adolescentes 2024 (Minutos)
INSM "HD - HN"

Tiempo de Espera en Consulta externa DEIDAE Niños y Adolescentes INSM 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
09:00 - 09:59	4	10	28	18
10:00 - 10:59	10	0	23	12
11:00 - 11:59	6	10	28	17
12:00 - 12:59	5	9	10	10
Total	25	0	28	14

- vi) Tiempo de espera en la consulta externa de la DEIDAE Adicciones. - En la Consulta externa de Adicciones el promedio de espera fue de 17 minutos, siendo la meta de menos de 14 minutos, si bien no se alcanzó la meta, pero fue significativamente menor que la obtenido en el 2023 donde el tiempo de espera promedio fuera de 29 minutos, con lo cual se observa que las medidas correctivas fueron apropiadas y es recomendable continuar con la mejora continua para el año 2025.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tabla N° 06

Promedio tiempo de espera Consulta Externa DEIDAE Adicciones 2024 (Minutos)
INSM "HD – HN"

Tiempo de Espera en Consulta externa DEIDAE Adicciones INSM 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
08:00 - 08:59	4	7	49	19
09:00 - 09:59	8	0	49	16
10:00 - 10:59	3	9	25	18
11:00 - 11:59	6	9	45	21
12:00 - 12:59	3	6	10	9
13:00 - 13:59	1	5	5	5
Total	25	0	49	17

vii) Finalmente, en cuanto al tiempo de espera en laboratorio, el promedio fue de 19 minutos no cumpliendo la meta del 2024 por solo 1 minuto, pero significativamente menor que los 36 minutos del 2023, con lo cual las acciones correctivas fueron bastante eficaces, por lo cual cabría una mínima mejora para el 2025.

Tabla N° 07

Promedio tiempo de espera Servicio de Laboratorio 2024 (Minutos)
INSM "HD – HN"

Tiempo de Espera en Admisión de Laboratorio Central INSM 2024				
HORA	n	RANGO		PROMEDIO
		Min	Max	
07:00 - 07:59	26	0	55	27
08:00 - 08:59	15	1	23	6
Total	41	0	55	19

viii) En general de los 7 servicios de mayor demanda programados para el año 2024, 5 de ellos lograron reducir menos del 50% del tiempo de espera en relación a la meta lograda el año 2023.


PRESIDENTE

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tabla N° 08

Comparación del tiempo de espera promedio y metas establecidas 2024 (Minutos)
INSM "HD – HN"

INDICADORES	Metas de promedio de tiempo de espera del 2024 (en minutos)	Resultados de promedios de tiempo de espera del 2024 (en minutos)	Cumplió Meta
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención en Consulta Externa de Adultos y Adultos Mayores	≤ 35	16	SÍ
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención en Consulta Externa de Niños y Adolescentes	≤ 21	14	SÍ
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención en Consulta Externa de Adicciones	≤ 14.5	17	NO
Tiempo de espera promedio en filas presenciales para la atención en Admisión	≤ 0.5	0	SÍ
Tiempo de espera promedio en filas presenciales para la atención en Caja	≤ 0.5	0	SÍ
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención en Farmacia	≤ 1	9	NO
Tiempo de espera promedio en filas presenciales para la atención en Laboratorio	≤ 18	19	NO

2) OBJETIVO. -

Reducir el tiempo de espera promedio de los usuarios en los diferentes puntos de atención (consultorios externos, farmacia y laboratorio) del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado-Hideyo Noguchi" en el periodo 2025.

3) METAS. -

- La DEIDAE AAM, DEIDAE NyA deben mantener el promedio de tiempo de espera para los usuarios alcanzados el año 2024.
- La DEIDAE Adicciones debe reducir 15% del valor logrado el año 2024.
- El Servicio de Laboratorio debe reducir el 20% el valor alcanzado el año 2024.
- El servicio de Farmacia debe reducir el 10% del tiempo de espera alcanzado el año 2024.

4) ACTIVIDADES. -

- Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de adultos y adultos mayores.
 - Mantener las citas después de la atención médica.
 - Mantener el recordatorio de las citas a través del Call Center.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Salud Mental

"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

- iii) La reprogramación de turnos médico lo realiza admisión de consultorio externo con el recordatorio de las citas.
- b) Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de niños y adolescentes.
 - i) Mantener las citas después de la atención médica.
 - ii) Mantener el recordatorio de las citas a través del Call Center.
 - iii) La reprogramación de turnos médico lo realiza admisión de consultorio externo con el recordatorio de las citas.
- c) Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de adicciones.
 - i) Mantener las citas después de la atención médica.
 - ii) Mantener el recordatorio de las citas a través del Call Center.
 - iii) La reprogramación de turnos médico lo realiza admisión de consultorio externo con el recordatorio de las citas.
 - iv) Reforzar el recordatorio en el mismo día de las citas a los pacientes programados.
- d) Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de rehabilitación.
 - i) Apoyo del personal técnico de enfermería para la asignación de citas.
 - ii) Mantener el recordatorio de las citas a través del Call Center del día anterior.
- e) Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de farmacia
 - i) El personal digitador del SIS asignado a cada DEIDAE, servicio de emergencia y servicio de rehabilitación, imprime la receta electrónica emitida por los prescriptores de consulta presencial.
 - ii) Revisar los procesos para reducir al máximo en las "horas punta"
- f) Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de laboratorio.
 - i) Reubicación del ambiente de toma de muestra.
 - ii) Revisar los procesos para reducir al máximo en las "horas punta"





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Salud Mental
"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

5) INDICADORES DE DESEMPEÑO. -

Para efectos de este Plan se han tomado la siguiente tabla con la finalidad de realizar el seguimiento de las atenciones y desbordamiento en los servicios.

INDICADORES	Resultado de promedio de tiempo de espera de 2024 (en minutos)	Resultado de promedio de tiempo de espera de 2025 (en minutos)
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de adultos y adultos mayores.	16	16
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de niños y adolescentes	14	14
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de adicciones	17	13
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de la consulta externa de rehabilitación	20	15
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de farmacia	9	8
Tiempo de espera promedio en las filas presenciales para la atención de laboratorio.	19	15

6) ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN. -

El director general del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado Hideyo Noguchi", es responsable del monitoreo y supervisión de la implementación del Plan "Cero Colas" con el fin de garantizar la disminución del tiempo de espera para una cita y contribuir a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos. Los directores ejecutivos de la DEIDAEs de Adultos y Adultos Mayores, Niños y Adolescentes, Adicciones y los jefes de Departamentos y Coordinadores de Servicios, implementan las acciones programadas. La Oficina de Calidad, son los responsables del monitoreo del Plan "Cero Colas".



**PERÚ****Ministerio
de Salud****Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud****Instituto Nacional
de Salud Mental
"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

7) CRONOGRAMA. -

Tabla N° 10
Cronograma de actividades Plan Cero Colas 2025
INSM "HD – HN"

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2025											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Diagnostico situacional 2024	Equipo Plan Cero Colas	X											
Reuniones de trabajo para elaborar el Plan Cero Colas 2025	Equipo Plan Cero Colas	X											
Presentar propuesta de Plan Cero Colas 2025	Equipo Plan Cero Colas		X										
Aprobación del Plan Cero Colas 2025	DG		X										
Ejecución de actividades				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Medición de indicadores tiempo de espera	OSC				X				X				X
Aplicación de encuestas	OSC								X				X
Medición de satisfacción del usuario	OSC								X				X
Informe a la DG	Equipo Plan Cero Colas												X

8) PRESUPUESTO. -

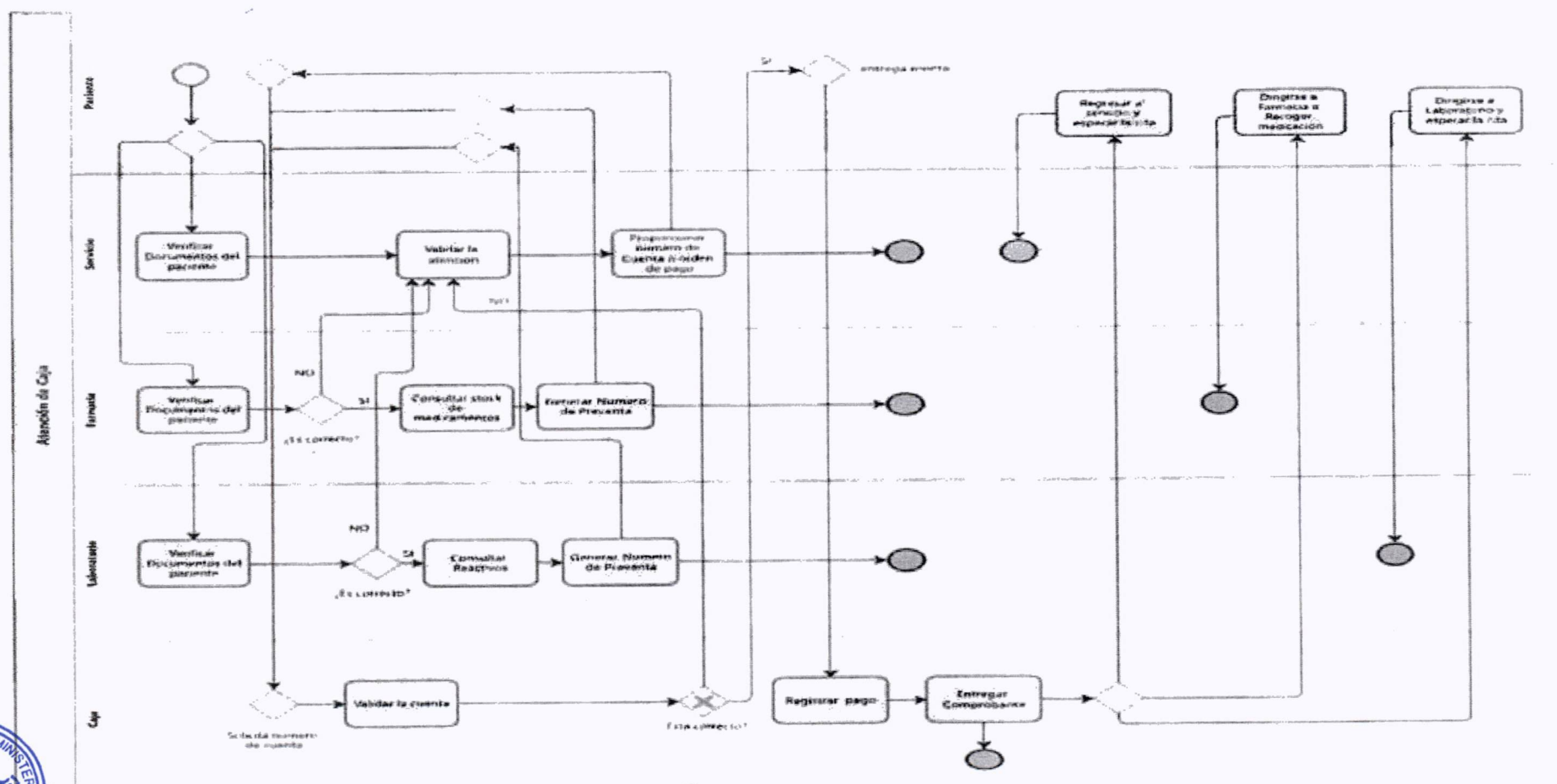
No requerirá mayor presupuesto considerando que el presente año se ejecuta el Fortalecimiento del Parque informático con la IOARR correspondiente.



PRESIDENTE

9) ANEXOS: FLUJOGRAMAS

- Proceso actual de atención de Caja





PERÚ

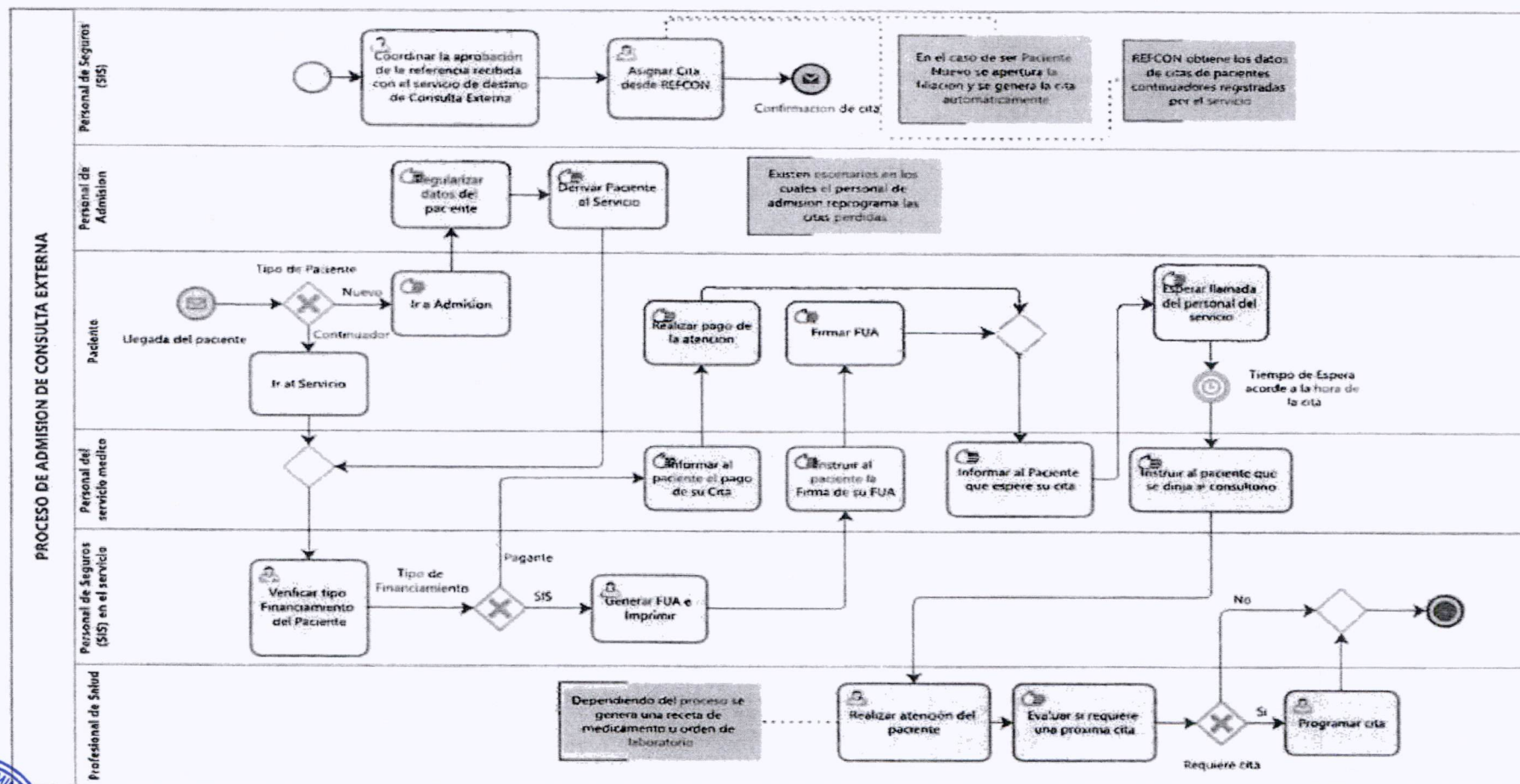
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

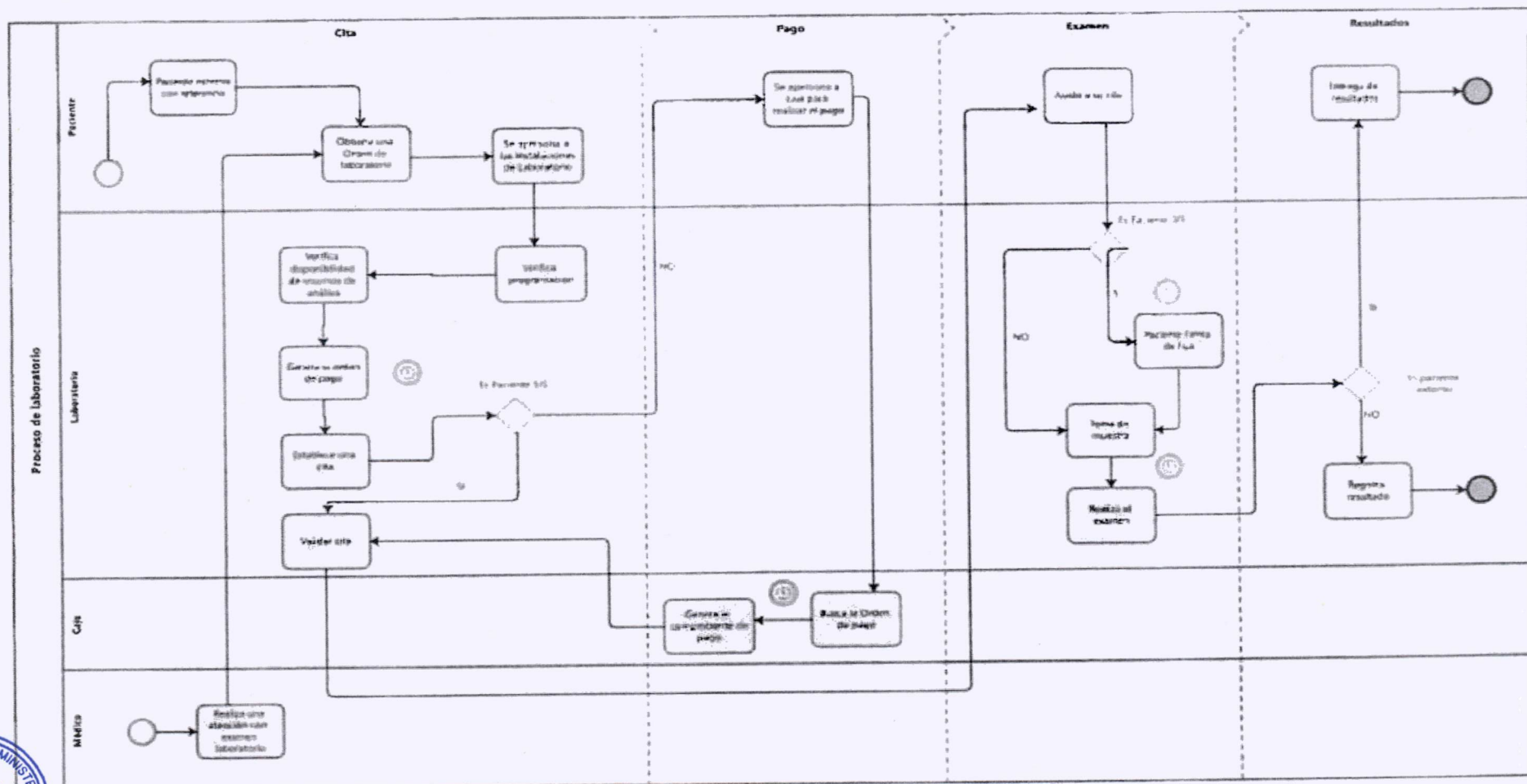
Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

• Proceso actual de admision de consulta externa



Proceso actual de laboratorio





PERÚ

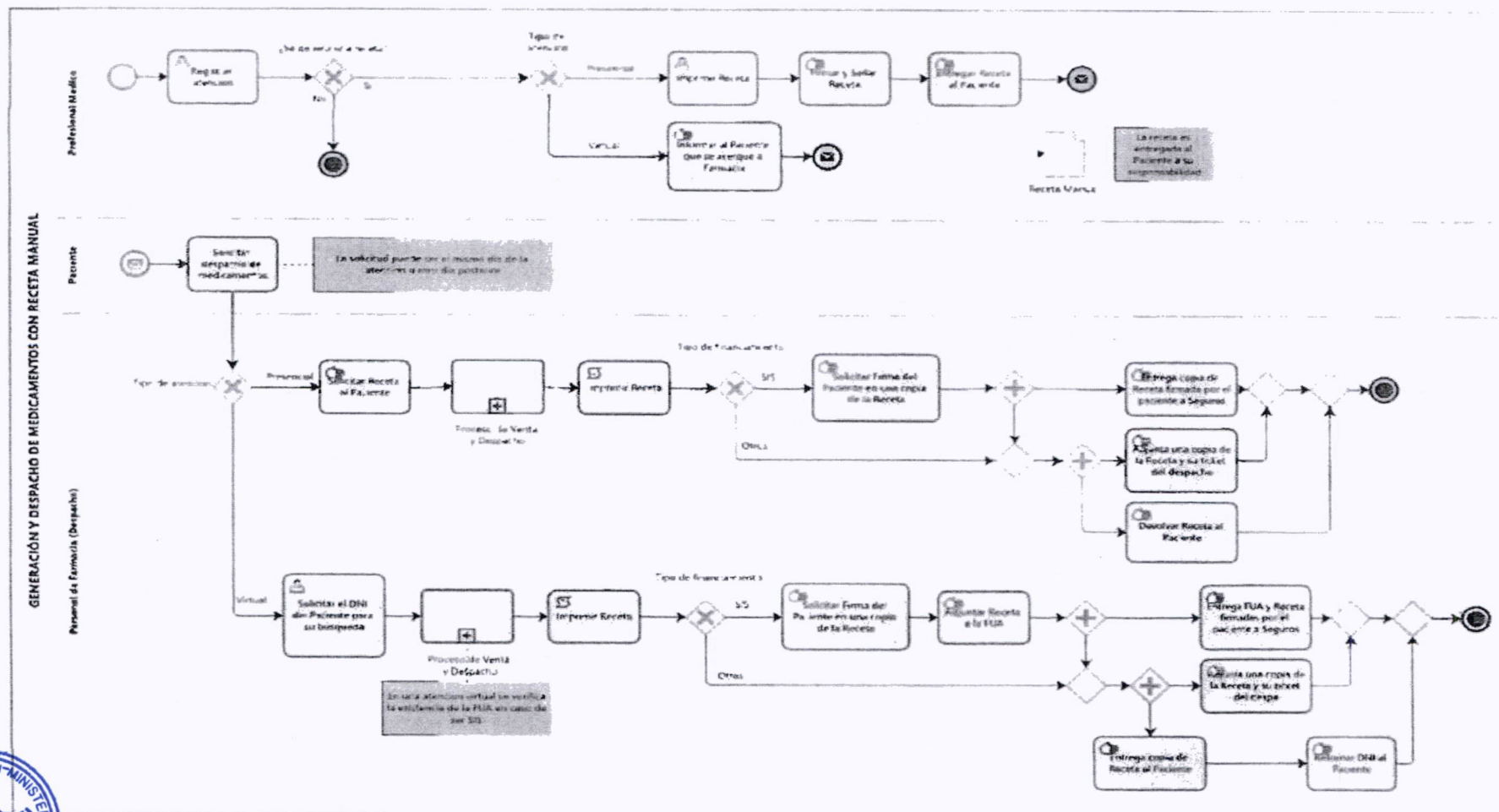
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Proceso actual de generación y despacho con receta manual.





PERÚ

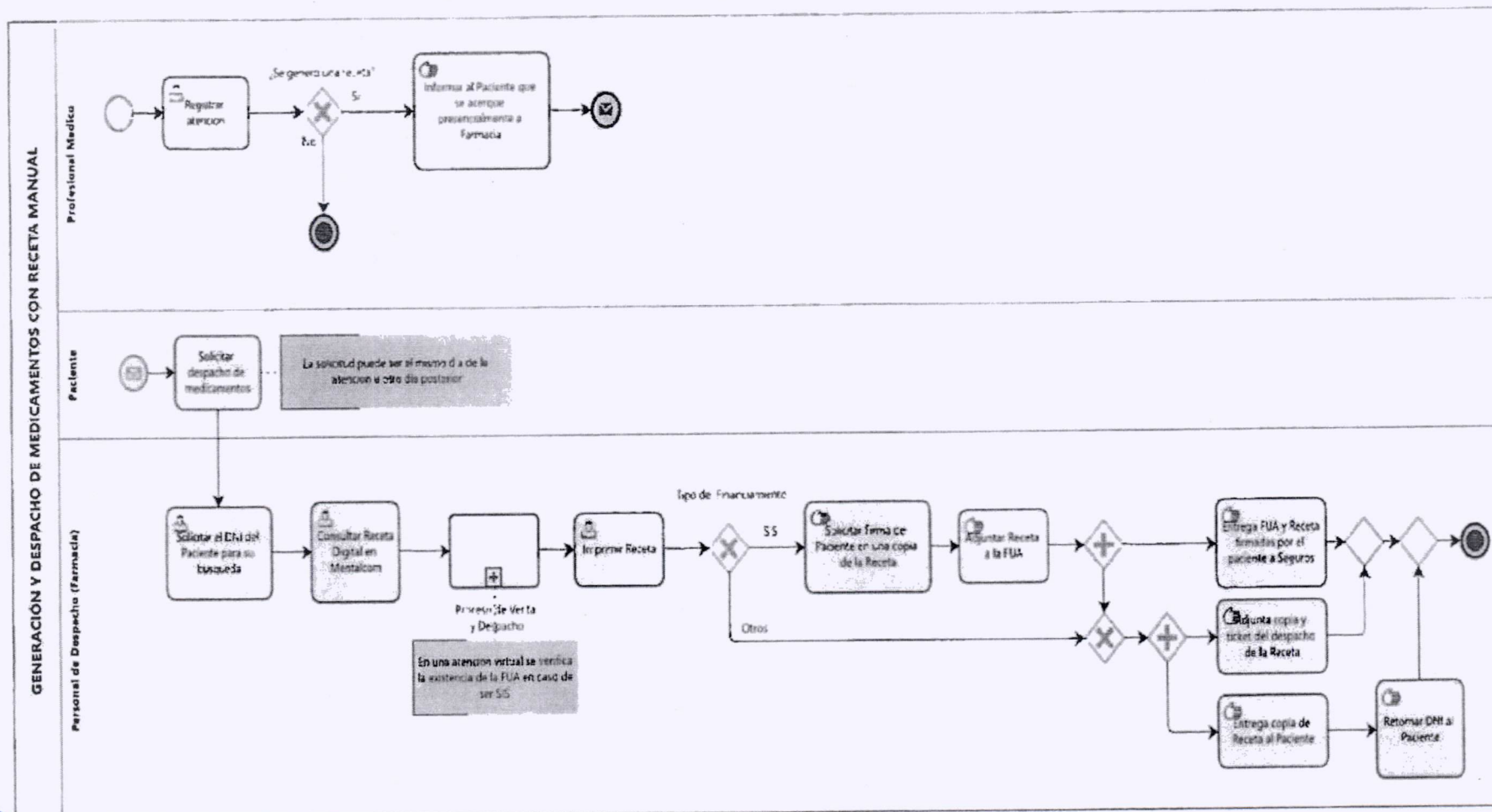
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Proceso actual de generación y despacho con receta manual. (firma digital)





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Salud Mental
"Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



Firmado digitalmente por:
SAAVEDRA CASTILLO ALFREDO
FEDERICO FIR 08234819 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/03/2025 13:11:05-0500



Firma digital

Firmado digitalmente por RIOS PEÑA
Julio Francisco FAU 20131376414
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.03.2025 17:28:14 -05:00



Firmado digitalmente por:
BUISTRON ALVARADO Mery Victoria
FAU 20131376414 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/03/2025 14:33:23-0500

MP Alfredo Saavedra Castillo
Director Ejecutivo
DEIDAE Adicciones
Presidente

MC Julio Francisco Rios Peña
Director Ejecutivo
Dirección Ejecutiva de Apoyo al
Diagnóstico y Tratamiento
Miembro

Ing. Mery Buitrón Alvarado
Jefe de Oficina
Estadística e Informática
Miembro

