



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 07 de Abril de 2025

VISTO: el expediente N° 6551-2025, que contiene la Nota Informativa N° 057-2025-OGC-HNCH, de la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, a través de los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley General de Salud, disponen 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, con Nota Informativa N° 057-2025-OGC/HNCH, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital remite el Plan Cero Colas 2025 del Hospital Nacional Cayetano Heredia, la misma que tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden para acceder a la prestación de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, se 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 públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, la misma que tiene por finalidad contribuir mediante la 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 para acceder a una prestación de salud;

Que, el numeral 5.1 definiciones operativas la citada Directiva define al Plan Cero Colas, como un documento que tiene por objetivo evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan una atención en 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;

Que, la citada Directiva en el numeral 6.2.1 señala que la Dirección General es la responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan "Cero Colas" en el establecimiento de salud a su cargo 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 y esta función es delegable a otro funcionario;

Que, con Resolución Directoral N° 098-2025-HNCH/DG, que actualizó el equipo responsable de la elaboración del Plan Cero 2025 del Hospital Nacional Cayetano Heredia;

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal i) del artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia, dispone que la Dirección General está a cargo de un Director General y tiene como una de sus funciones expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia;



Que, estando a lo propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad, y lo opinado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el informe N° 202-2025-OAJ/UAJS-N° 09-HNCH;

Con visto de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, y de la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Texto único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 y las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. -APROBAR el Documento Técnico: Plan Cero Colas 2025 del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Artículo 2°. - ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad el seguimiento y cumplimiento del Plan aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

Artículo 3°. - DISPONER que la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática efectúe la publicación de la Presente Resolución y la Guía aprobada, en la página web del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
Dr. Oscar Danilo Gayoso Cervantes
DIRECTOR GENERAL (e)
GMP-019644-RNE. 20196

ODGC/JCPA/Jfmc

Distribución:

- () DG
- () OAJ
- () OGC
- () OEI (COPIA DE RD Y PLAN)
- () Archivo

	OFICINA GESTION DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TECNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :1 de 9

DOCUMENTO TÉCNICO:

PLAN "CERO COLAS"

2025

Elaboración y Fecha:	Revisión y Fecha:	Aprobación y Fecha:
Oficina de Gestión de la Calidad	Oficina de Gestión de la Calidad	Dirección General
Febrero del 2025	Marzo del 2025	Marzo del 2025

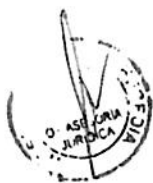

 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
 DRA. JENNY MARICEL OSORIO
 JEFA DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
 CMP 034582 RNE 022152 RNA/A11644


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
 DRA. JENNY MARICEL OSORIO
 JEFA DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
 CMP 034582 RNE 022152 RNA/A11644

	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :2 de 12

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVOS
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- III. META
- IV. ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS
- V. INDICADORES DE DESEMPEÑO
- VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN
- VII. CRONOGRAMA (ACCIONES, FECHAS, RESPONSABILIDAD)
- VIII. PRESUPUESTO
- IX. EVALUACIÓN
- X. ANEXO



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :3 de 12

PLAN CERO COLAS 2025

I. INTRODUCCIÓN

El MINSA aprueba la Directiva Administrativa N° 521-MINSA/2018/DGOS. "Directiva para la elaboración e implementación del "Plan Cero Colas 2025" en las instituciones prestadoras de servicios de salud", con la finalidad de mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden a los servicios de salud, reduciendo los tiempos de espera para acceder a las prestaciones de salud.

Se entiende como el plan cero colas al "documento para 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.

El Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH), es una institución de Complejidad III-1. Con el compromiso de la promoción y prevención de salud, así como el tratamiento y recuperación de las enfermedades, además de la rehabilitación de la población; así mismo contribuye con la docencia e investigación en salud, aportando al desarrollo del país.

El plan cero colas 2025, contiene actividades a realizar en el marco de mejora continua de los procesos realizados en la Institución con la finalidad de optimizar el servicio brindado para disminuir los tiempos de espera relacionados con las "colas", aplicando la normativa vigente y dando uso eficiente a los recursos existentes.



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :4 de 12

II. OBJETIVO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden para acceder a una prestación de salud

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- OE1. Disminuir tiempos de espera en los servicios de admisión, laboratorio, farmacia, diagnóstico por imágenes y consulta externa.
- OE2. Continuar con la implementación de recursos informáticos para facilitar el proceso de atención al paciente en consulta externa.
- OE3. Brindar orientación efectiva al usuario en el proceso de atención ambulatoria.
- OE4. Brindar acceso oportuno a las citas para atención ambulatoria y virtual en consulta externa, laboratorio y apoyo al diagnóstico.
- OE5. Mejorar el registro de la expedición de órdenes de laboratorio, orden de diagnóstico por imágenes, recetas médicas estandarizadas y otros formatos.
- OE6. Mejorar el sistema de referencias y contrareferencia de consulta externa para facilitar el acceso de pacientes a la atención en el hospital Cayetano Heredia.
- OE7. Fortalecer la consulta médica a través de la Teleconsulta en diferentes especialidades según capacidad instalada y con profesionales de salud que laboren en forma presencial, teletrabajo



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :5 de 12

III. METAS

El presente documento se plantea una serie de intervenciones, con lo que se espera alcanzar las siguientes metas

Indicador	Valores Actuales	Valor Esperado
Tiempo de espera en Admisión	00:03:00	Menor o igual a 10 minutos
Tiempo de espera en laboratorio (toma de muestra)	00:45:00	Menor o igual a 15 minutos
Tiempo de espera en laboratorio (desglose)	00:18:00	Menor o igual a 15 minutos
Tiempo de espera en diagnóstico por imágenes	00:45:00	Menor o igual a 15 minutos
Tiempo de espera en farmacia	00:06:00	Menor o igual a 10 minutos
Tiempo de espera para cita en consulta externa (diferimiento de cita)	12 días	Menor o igual a 7 días
Tiempo de espera en consulta externa	00:17:00	Menor o igual a 15 minutos

IV. ACCIONES Y ESTRATEGIAS

El Plan Cero Colas 2025 propone las siguientes acciones en concordancia con los objetivos propuestos

OE1. Disminuir tiempos de espera en los servicios de admisión, laboratorio, farmacia, diagnóstico por imágenes y consulta externa.

- Mejorar los procesos de atención de ventanillas de Admisión.
- Capacitación orientada al desarrollo de capacidades y buen trato al usuario.



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :6 de 12

- c. Mejorar los procesos de atención de ventanillas en Call Center. Fortalecer el mensaje de recordatorio de citas
- d. Monitoreo del cumplimiento, verificación de asistencia y permanencia del personal programado en los servicios.
- e. Disminuir el número de incidencias en la prescripción de medicamentos.
- f. Mejorar registro de órdenes de exámenes auxiliares.
- g. Optimizar el tiempo del personal en la toma de muestras de todos los módulos en horario de mayor demanda
- h. Mejorar el flujo de entrada y salida de los pacientes en el área de toma de muestras y desglose de laboratorio
- i. Actualizar la información de medicamentos disponibles cada 02 meses
- j. Mejorar la comunicación en la dispensación y administración de medicamentos al paciente.
- k. Mejorar el flujo de las colas en la ventanilla de atención con la presencia de orientadores en Diagnóstico por Imágenes
- l. Gestionar la implementación de un sistema que mejore el otorgamiento de citas en Diagnóstico por Imágenes

OE2. Continuar con la implementación de recursos informáticos para facilitar el proceso de atención al paciente en consulta externa.

- a. Implementación de la historia clínica electrónica en todos los consultorios.
- b. Adquisición de computadoras, impresoras, ticketeras, intercomunicadores y lectoras para el servicio de Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes.
- c. Implementación de un sistema de filtro de los exámenes para evitar duplicidad.
- d. Mejorar el sistema de otorgamiento de citas en el servicio de Diagnóstico por Imágenes.

OE3. Brindar orientación efectiva al usuario en el proceso de atención ambulatoria.



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :7 de 12

- a. Designar orientadores en las filas de espera en Admisión, laboratorio, Diagnóstico por Imágenes y Farmacia, para mejorar la información.
- b. Implementar con paneles informativo acerca del otorgamiento de citas y en los diferentes canales informativos
- c. Publicar las fechas de apertura de las citas en los consultorios de la Consulta externa.

OE4. Brindar acceso oportuno a las citas para atención ambulatoria y virtual en consulta externa, laboratorio y apoyo al diagnóstico.

- a. Fortalecer el módulo de atención de citas por teléfono, WhatsApp para usuarios continuadores.
- b. Garantizar la disponibilidad y estabilidad del servicio para evitar caídas o tiempos de espera prolongados.
- c. Realizar programación de horarios en Ecografía para 03 meses.

OE5. Mejorar el registro de la expedición de órdenes de laboratorio, orden de diagnóstico por imágenes, recetas médicas estandarizadas y otros formatos.

- a. Capacitar y sensibilizar al personal médico de la consulta externa en temas relacionados al correcto llenado solicitudes exámenes de laboratorio, órdenes de diagnóstico por imágenes y recetas.

OE6. Mejorar el sistema de referencias y contrareferencias de consulta externa para facilitar el acceso de pacientes a la atención en el hospital Cayetano Heredia.

- a. Coordinar con la DIRIS Lima Norte reuniones de capacitación a los centros periféricos de Salud para mejorar el flujo de referencia.

OE7. Fortalecer la consulta médica a través de la Teleconsulta en diferentes especialidades según capacidad instalada y con profesionales de salud que laboren en forma presencial, teletrabajo



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :8 de 12

- a. Promover el uso de la Teleconsulta entre los pacientes del Hospital Nacional Cayetano Heredia, brindando información clara sobre su acceso, beneficios y funcionamiento para mejorar la atención en salud.
- b. Ampliar la programación de turnos para actividades en Telemedicina con los departamentos de mayor demanda en el hospital.
- c. Potenciar las teleconsultas como una estrategia para garantizar la necesidad de una referencia y de ser el caso asegurar que esta se realice con las mejores condiciones de salud posible para el traslado de pacientes referidos a través de las indicaciones del médico consultor.

V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES	TIPO
Promedio del tiempo de espera en las ventanillas de Admisión	RESULTADO
Promedio del tiempo de espera de los usuarios continuadores para recibir atención en Consulta Externa	RESULTADO
Promedio del tiempo de espera de los usuarios para recibir citas en Diagnóstico por Imágenes	RESULTADO
Promedio del tiempo de espera de los usuarios para recibir atención en Laboratorio	RESULTADO
Promedio del tiempo de espera de los usuarios para recibir atención en Farmacia	RESULTADO
Promedio del tiempo de espera de los usuarios para recibir citas en Consulta Externa (Diferimiento de citas)	RESULTADO

La ficha técnica de los indicadores está detallada en el Anexo 02

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

La organización para la implementación y gestión del plan cero colas en el Hospital Cayetano Heredia tendrá dos equipos que a continuación se detalla:



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :9 de 12

1) Equipo para la elaboración del plan del "**Plan Cero Colas 2025**" estará integrado por:

- Director General del Hospital Cayetano Heredia
- Jefe del Departamento de la Consulta Externa
- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Jefe de la oficina de Estadística e Informática

2) Equipo de gestión de la implementación del Plan Cero Colas

- Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
- Jefe del Departamento de Diagnóstico por Imágenes
- Jefa del Departamento de Patología Clínica
- Jefe del Departamento de Farmacia
- Jefe de la Unidad de Telesalud y Telemedicina
- Jefe de la Oficina de Comunicaciones
- Jefe de la Oficina de Servicios Generales.
- Jefe de la Unidad Vigilancia

VII. CRONOGRAMA (ACCIONES, FECHAS, RESPONSABILIDAD)

En la matriz de actividades (Anexo 1)

VIII. PRESUPUESTO

El presupuesto para la ejecución del presente plan se ejecutará con presupuesto de cada área involucrada y según disponibilidad presupuestal.

IX. EVALUACIÓN



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :10 de 12

La evaluación del desempeño en los diferentes servicios se llevará a cabo de manera semestral con el objetivo de monitorear y documentar los logros obtenidos. Entre los aspectos evaluados se incluyen los tiempos de espera en los distintos servicios, permitiendo así identificar mejoras y áreas de oportunidad. Los resultados de esta evaluación serán presentados en un informe técnico, en el cual se detallarán los avances registrados, las estrategias implementadas y las recomendaciones para optimizar la calidad del servicio.

X. ANEXOS

- Anexo N° 01: Ficha técnica de indicadores del Plan Cero Colas
- Anexo N° 02: Matriz de actividades y cronograma
- Anexo N° 03: CAME-DAFO

ANEXO N° 01

FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Elemento	Laboratorio
Nombre del Indicador	Tiempo de espera Laboratorio- Toma de Muestra
Institución	IPRESS III
Definición	Tiempo promedio que tarda una persona en ser atendida después de haber llegado a la cola .
Justificación	El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo.
Objetivo	Reducir el tiempo de espera en el área de Toma de muestra
Fórmula de cálculo	Suma de tiempo en minutos de espera / Número Total de personas observadas
Situación actual	47 minutos
Fuente de Datos	Por observación
Frecuencia de Medición	Semestral
Desagregación	Turno mañana

Elemento	Diagnóstico por Imágenes
Nombre del Indicador	Tiempo de espera en Diagnóstico por Imágenes.
Institución	IPRESS III



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :11 de 12

Definición	Tiempo promedio que tarda una persona en ser atendida después de haber llegado a la cola .
Justificación	El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo.
Objetivo	Reducir el tiempo de espera en el área de Diagnóstico por Imágenes
Fórmula de cálculo	Suma de tiempo en minutos de espera / Número Total de personas observadas
Situación actual	45 minutos
Fuente de Datos	Por observación
Frecuencia de Medición	Semestral
Desagregación	Turno mañana

Elemento	Farmacia Central
Nombre del Indicador	Tiempo de espera en Farmacia Central.
Institución	IPRESS III
Definición	Tiempo promedio que tarda una persona en ser atendido por algún servicio administrativo después de haber llegado a la cola .
Justificación	El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo.
Objetivo	Reducir el tiempo de espera en el área de Farmacia Central
Fórmula de cálculo	Suma de tiempo en minutos de espera / Número Total de personas observadas
Situación actual	06 minutos
Fuente de Datos	Por observación
Frecuencia de Medición	Semestral
Desagregación	Turno mañana

Elemento	Consulta Externa
Nombre del Indicador	Tiempo de espera en Consulta Externa.
Institución	IPRESS III
Definición	Tiempo promedio que transcurre entre la hora de la cita y el momento que ingresa al consultorio.
Justificación	El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo.
Objetivo	Reducir el tiempo de espera en el área de Consulta Externa
Fórmula de cálculo	Suma de tiempo en minutos de espera / Número Total de personas observadas
Situación actual	15 minutos
Fuente de Datos	Por observación
Frecuencia de Medición	Semestral
Desagregación	Turno mañana/Turno tarde



	OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD	DTP/OGC-006-2025
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	V 01.00 / 03.2025
	DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN "CERO COLAS" DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2025	Página :12 de 12

Elemento	Admisión Central
Nombre del Indicador	Tiempo de espera en Admisión Central.
Institución	IPRESS III
Definición	Tiempo promedio que tarda una persona en ser atendido por algún servicio administrativo después de haber llegado a la cola .
Justificación	El tiempo de espera está asociado con la satisfacción del usuario externo.
Objetivo	Reducir el tiempo de espera en el área de Admisión Central
Fórmula de cálculo	Suma de tiempo en minutos de espera / Número Total de personas observadas
Situación actual	03 minutos 42 segundos
Fuente de Datos	Por observación
Frecuencia de Medición	Semestral
Desagregación	Turno mañana



ANEXO N° 02



PERÚ
Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
Cayetano Heredia

OBJETIVOS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	TRIMESTRE			
				I	II	III	IV
Disminuir tiempos de espera en los servicios de admisión, laboratorio, farmacia, diagnóstico por imágenes y consulta externa	OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMATICA	Mejorar los procesos de atención de ventanillas de Admisión.	Informe		X		X
		Capacitación orientada al desarrollo de capacidades y buen trato al usuario	Informe		X		X
	OFICINA DE TELECOMUNICACIONES	Mejorar los procesos de atención de ventanillas en Call Center.Fortalecer el mensaje de recordatorio de citas	Informe		X	X	X
		Monitoreo del cumplimiento de atención de pacientes según cita programada..	Informe	x	X	X	X
	DEPARTAMENTO CONSULTA EXTERNA	Disminuir el número de incidencias en la prescripción de medicamentos.	Informe		x		x
		Mejorar registro de orden de exámenes auxiliares.	Informe		x		x
	DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA Y LABORATORIO CENTRAL	Optimizar el tiempo del personal en la toma de muestras de todos los módulos en horario de mayor demanda	Informe		X		
		Mejorar el flujo de entrada y salida de los pacientes en el área de toma de muestras	Informe		X		
		Mejorar los procesos de atención en área de desglose	Informe		x		
	DEPARTAMENTO DE FARMACIA CENTRAL	Mejorar el flujo de las colas en la ventanilla de atención	Informe		X		
		Actualizar la información de medicamentos disponibles cada 02 meses	Informe	x	x	x	x
		Mejorar la comunicación en la dispensación y administración de medicamentos al paciente.	Informe	x	x	x	x
	DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES	Mejorar el flujo de las colas en la ventanilla de atención con la presencia de orientadores	Informe	x	x	x	x
		Gestionar la implementación de un sistema que mejore el otorgamiento de citas.	Informe	x	x	x	x
		Implementar una ventanilla preferencial.	Informe		X		
		Desarrollo de Software informático para implementar la historia clínica electrónica	Informe		X	X	X



CONSULTA EXTERNA

D DEBILIDADES	A AMENAZAS	F FORTALEZAS	O OPORTUNIDADES
PROCESO: - Tiempo de espera prolongado. - Limitaciones en la comunicación con los pacientes. - Utilización de consultorios insuficiente. - La gestión de citas. RECURSO HUMANO: - Escasez de Médicos Especialistas. - Trato poco empático. INFRAESTRUCTURA: - Consultorios insuficientes para la demanda. - Espacios de espera inadecuados. TECNOLOGICA: - La digitalización parcial de los sistemas. - Insuficiente equipamiento informático para la gestión de citas y otros procesos. INSUMOS: - Insuficiente stock de medicamentos y procesos de adquisición ineficientes.	PROCESO: - Crecimiento poblacional y población referida. - Sobredemanda en los servicios. - Deserción de pacientes RECURSO HUMANO: - Fuga de personal al sector privado por mejores condiciones. INFRAESTRUCTURA: - Insuficiente asignación presupuestal para mantenimiento y expansión. TECNOLOGICA: - Lentitud en modernización tecnológica y falta de soporte técnico. INSUMOS - Escasez de medicamentos y suministros médicos esenciales. NORMATIVA - Directiva de referencias y contrarreferencias desactualizada.	PROCESO: - Telemedicina y digitalización de procesos - Plataforma Digital Minsa. - Trabajo Transversal RECURSO HUMANO: - Formación en trato humanizado y acceso a cursos externos. INFRAESTRUCTURA: - Proyectos de ampliación de infraestructura y construcción de nuevo hospital. TECNOLOGICA: - Desarrollo del plan digital. - Desarrollo de herramientas digitales para atención remota. Convenios interinstitucionales.	



C**CORREGIR****PROCESO:**

- Optimizar el flujo de atención para reducir los tiempos de espera en consultorios.
- Establecer canales efectivos de comunicación con los pacientes (señalización clara, pantallas informativas, personal orientador).

RECURSO HUMANO:

- Proponer el diseño de un plan de atracción y retención de médicos especialistas.
- Implementar talleres permanentes de comunicación empática para todo el personal asistencial y administrativo.

INFRAESTRUCTURA:

- Reorganizar y optimizar los consultorios existentes para mejorar la capacidad de atención.
- Adecuar y ampliar las zonas de espera para mayor comodidad y distanciamiento.

TECNOLOGIA:

- Completar la digitalización integral del sistema de historias clínicas y gestión de citas.
- Adquirir y renovar el equipamiento informático necesario para una gestión eficiente.

INSUMOS:

- Mejorar los procesos de adquisición para asegurar el abastecimiento continuo de medicamentos e insumos médicos.

A**AFRONTAR****PROCESO:**

- Redimensionar la capacidad operativa mediante ajustes en horarios, turnos y personal para atender la sobredemanda.
- Coordinar con redes de salud para optimizar la referencia y contrarreferencia de pacientes, evitando saturación innecesaria.

RECURSO HUMANO:

- Fortalecer los paquetes de beneficios no monetarios para reducir la migración al sector privado.
- Seguimiento de convenios con universidades.

INFRAESTRUCTURA:

- Priorizar intervenciones de mantenimiento preventivo.

TECNOLOGIA:

- Establecer un cronograma de actualización tecnológica por etapas.

INSUMOS:

- Fortalecer alianzas con proveedores para mejorar los tiempos de entrega y asegurar el stock mínimo.
- Prever la adquisición rápida de insumos esenciales ante escasez crítica.

M**MEJORAR****PROCESO:**

- Fortalecer los equipos multidisciplinarios promoviendo espacios de coordinación.
- Actualizar y auditar periódicamente los protocolos establecidos para asegurar su cumplimiento y pertinencia.

RECURSO HUMANO:

- Estimular la capacitación continua con acceso a cursos virtuales, pasantías y congresos especializados.
- Consolidar el modelo de atención, potenciando el liderazgo clínico y la colaboración interprofesional.

INFRAESTRUCTURA:

- Implementar medidas que garanticen una atención equitativa, rápida y eficiente para los pacientes asegurados y particulares.
- Implementar pantallas y señalización clara para mejorar la orientación de los pacientes, también usar la tecnología disponible para agilizar trámites y reducir tiempos de espera.

TECNOLOGIA:

- Continuar con la implementación progresiva de la historia clínica digital en todos los servicios asistenciales.
- Expandir el uso de herramientas de atención remota con protocolos definidos.

E**EXPLOTAR****PROCESO:**

- Expandir los servicios de telemedicina para atención de pacientes crónicos, seguimiento de tratamientos y consultas de baja complejidad.
- Integrar la digitalización de procesos administrativos y clínicos para reducir tiempos de atención y mejorar la trazabilidad.

RECURSO HUMANO:

- Incorporar programas estructurados de formación continua en trato humanizado y habilidades blandas.
- Establecer convenios con instituciones académicas y colegios profesionales para facilitar el acceso a capacitaciones especializadas.

INFRAESTRUCTURA:

- Acelerar la ejecución de proyectos de ampliación de ambientes clínicos y administrativos.
- Garantizar la inclusión de espacios modernos, sostenibles y adaptados al crecimiento poblacional en el diseño del nuevo hospital.

TECNOLOGIA:

- Implementar de forma progresiva el plan digital institucional, priorizando los servicios con mayor carga asistencial.
- Desarrollar e integrar herramientas digitales que faciliten la atención remota, programación de citas y acceso a resultados clínicos.

