EXPEDIENTE N° 001047-2025-006440

Jaen, 15 de abril de 2025

Firmado digitalmente por BOLIVAR JOO Diana Mercedes FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - DE - Dir.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/04/2025 09:54 p. m.

RESOLUCION DIRECTORAL N° D199-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

VISTO:

El expediente N° 001047-2025-006440 y Proveído N° D1519-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, relacionado a la Aprobación del Plan Cero Colas – 2025 Hospital General de Jaén, y;

CONSIDERANDO:

Que, La Ley N° 26842 – Ley General de Salud – en los artículos I, II, VI del Título Preliminar, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; la protección de la salud es el interés público, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea; y es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el inciso b) del artículo 37 del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo, aprobado por Decreto Supremo 013-2006-SA, establece que: *"Al director médico o al responsable de la atención de salud, le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de atención, y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud";*

Que, 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 brindad a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRRES), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;

Que, la citada directiva EN EL NUMERAL 5.1 "Definiciones Operativas" define al plan "Cero Colas" como el 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 ambulatoria, en las áreas de admisión, consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento;

Asimismo, en el capítulo VI numeral 6.1.1 respecto a la elaboración plan Cero Colas, señala que *el punto de partida para la elaboración del Plan "Cero Colas" debe ser el análisis de los resultados de la medición del tiempo de espera al momento de su formulación. En este análisis, el equipo responsable de su elaboración debe identificar las causas o explicaciones de este resultado y a partir de ellos definir la meta a alcanzar y las actividades necesarias a implementar para intervenir sobre estas causas. Este análisis deberá ser presentado en la introducción del plan*; asimismo establece cual debe ser el contenido del plan;

V° B°
Firmado digitalmente por BOLIVAR JOO Diana Mercedes FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - DE - Dir.
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 15/04/2025 09:53 p. m.

V° B°
Firmado digitalmente por CARDOSO MAIRENA Cesar Augusto FAU 20453744168 hard
Hospital Jaén - UGC - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B° Por Encargo
Fecha: 15/04/2025 12:50 p. m.

V° B°
Firmado digitalmente por CAMPOS GARCIA Alan Yoelsy FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - UAJ - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 14/04/2025 04:11 p. m.

V° B°
Firmado digitalmente por JIMENEZ COLLAVE Jhony FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - OPPE - Jef.
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 14/04/2025 03:43 p. m.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Gobierno Regional Cajamarca, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas en la dirección web: https://gorecaj.pe/mad3validar e ingresando el código: IMLSWU

Que, el numeral 6.2.1 establece que todo director o Jefe de la IPRESS es el responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan "Cero Colas" en el establecimiento a su cargo; asimismo, dispone en su numeral 6.1.4 que dicho plan es aprobado por la Instancia administrativa superior con una Resolución Directoral o Jefatural;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprobó la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras; así como, Establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explicitas para la emisión de documentos normativos del Ministerio de Salud;

Que, el Plan Cero Colas - 2025 del Hospital General De Jaén tiene como objetivo general *"Establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de espera de los usuarios que acuden a recibir una prestación de salud al Hospital General de Jaén";* asimismo, se verifica que cumple con la estructura establecida en la Directiva N° 251- MINSA/2018/DGOS y la Resolución Ministerial Nº 826-2021/MINSA, por lo que se justifica su aprobación vía acto resolutivo;

Por las consideraciones anotadas, contado con los vistos correspondientes; la Dirección del Hospital General de Jaén, facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el Plan "Cero Colas" en el Hospital General de Jaén - 2025; el mismo que consta de veintidós (22) folios, y como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la implementación, supervisión y cumplimiento del documento, aprobado en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al responsable de administración y actualización del portal de transparencia para que publique la presente resolución en el portal web institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

DIANA MERCEDES BOLIVAR JOO
Directora
DIRECCIÓN EJECUTIVA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Gobierno Regional Cajamarca, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas en la dirección web: https://gorecaj.pe/mad3validar e ingresando el código: IMLSWU

PLAN CERO COLAS-2025
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

JAÉN, MARZO 2025

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° D120-2025-GR-CAJ-DRS-HGJ/DE

Directora Ejecutiva
Dra. BOLÍVAR JOO, Diana Mercedes

Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
Dr. CARDOSO MAIRENA, Cesar Augusto

Elaborado por Equipo de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas

Dr. CARDOSO MAIRENA, Cesar Augusto
Lic. OBLITAS DÍAZ, José Euler
QF. DÍAZ FLORES, Jhony Alberto,

PLAN CERO COLAS - 2025
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Fases	Responsable	Visto Bueno y Sello
Elaborado por:	Unidad de Gestión de la Calidad	V° B° Firmado digitalmente por CARDOSO MAIRENA Cesar Augusto FAU 20453744168 hard Hospital Jaén - UGC - Jefe (e) Motivo: Viso en señal de conformidad Fecha: 08/04/2025 09:25 a. m.
Revisado por:	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico	V° B° Firmado digitalmente por JIMENEZ COLLAVE Jhony FAU 20453744168 soft Hospital Jaén - OPPE - Jefe Motivo: Viso en señal de conformidad Fecha: 08/04/2025 09:34 a. m.
Aprobado por:	Dirección Ejecutiva	V° B° Firmado digitalmente por BOLIVAR JOO Diana Mercedes FAU 20453744168 soft Hospital Jaén - DE - Directora Motivo: Viso en señal de conformidad Fecha: 08/04/2025 07:52 p. m.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN 5
II. OBJETIVOS 6
2.1. Objetivo General 6
2.2. Objetivo específico. 6
III. METAS 6
IV. ACTIVIDADES 7
V. INDICADORES DE DESEMPEÑO 10
VI. ORGANIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN 17
VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. 18
VIII. PRESUPUESTO 20
IX. REFERENCIAS: 20

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital General de Jaén, tiene un nivel de complejidad II - 2 que brinda servicios de salud en forma integral y de calidad, con recursos humanos competentes buscando satisfacer las necesidades de los usuarios, para mejorar niveles de salud en la población.

La Directiva Administrativa N.°254-MINSA/2008/DGOS para la elaboración e implementación del plan cero colas en las instituciones prestadoras de servicios de salud(IPRESS) Públicas Adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos regionales tiene como finalidad contribuir mediante la ejecución del Plan “Cero colas” a mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS), en adelante IPRESS, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden para acceder a una prestación de salud.

Los proyectos de mejora continua en salud en el Perú han contribuido con la satisfacción del usuario externo de manera significativa, se hace mención resultados del proyecto “Cero Colas” que busca elevar la cobertura del servicio de salud al año 2017, este fue realizado en el Hospital Santa Gema en Yurimaguas, Loreto. Se trata de una innovación que le ha permitido a este establecimiento de salud tener un 79% de satisfacción entre sus usuarios, ya que ahora no deben hacer largas colas para sacar citas, sino que pueden programarlas con una sola llamada telefónica, o a través de la web e incluso por WhatsApp. Así mismo los proyectos de mejora continua de la calidad siguen la metodología del circulo de Deming basada en 4 pasos como son Planear, Hacer, Verificar y Actuar, metodología aplicable en los diversos procesos estratégicos, misionales y de apoyo.(3)

Desde el año 2021 se ha iniciado con la implementación de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el Hospital General de Jaén, al inicio se aplicaron 350 encuestas y en el año 2022 se aplicaron 696 encuestas, en el año 2023 se aplicaron

Los resultados de la encuesta SERVQUAL 2023 fueron: que los usuarios en salud el 74.07% de insatisfacción al no encontrar citas disponibles, demora en la atención de farmacia un 77.81% de insatisfacción, demora en la atención en admisión fue un 65.44% de insatisfacción y la demora para tomarse exámenes de laboratorio fue de 66.24% de insatisfacción.

El tiempo de espera para acceder a una cita es de 30 minutos con 20 segundos, y el tiempo de espera en la dispensación de medicamentos es de

29 minutos, teniendo en cuenta que aproximadamente se atienden 260 recetas diarias con 2 técnicos en Farmacia para la dispensación.

El plan cero colas tiene como finalidad Mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de espera de los usuarios que acuden a recibir una prestación de salud al Hospital General de Jaén.

2.2. Objetivo específico.

2.2.1. Implementar el Plan Cero Colas para mejorar la satisfacción del usuario en salud del Hospital General de Jaén.

2.2.2. Garantizar el acceso a los servicios de salud a través de la telemedicina en el Hospital General de Jaén.

2.2.3. Optimizar los tiempos de espera para obtener una cita en el Hospital General de Jaén.

2.2.4. Fortalecer las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se recibe la mayor cantidad de referencias del Hospital General de Jaén.

2.2.5. Optimizar los tiempos de espera en la dispensación de medicamentos en consulta externa del Hospital General de Jaén.

III. METAS

OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META
Implementar el Plan Cero Colas para mejorar la satisfacción del usuario en salud del Hospital General de Jaén.	Porcentaje actividades ejecutadas	Porcentaje	0%	>=85%
Garantizar el acceso a los servicios de salud a través de la telemedicina en el Hospital General de Jaén.	Porcentaje de teleconsulta atendidas.	Porcentaje	0%	100%
	Porcentaje de Telemonitoreo atendidos	Porcentaje	0%	100%
Optimizar los tiempos de espera para obtener	Porcentaje de entrega de programación de	Porcentaje	0%	50%

OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META
una cita en el Hospital General de Jaén.	citas con 02 meses de anticipación			
	Porcentaje de reprogramación de citas.	Porcentaje		3% - 5%
	Porcentaje de Satisfacción del Usuario	Porcentaje	39%	>=60%
	Tiempo de espera para obtener una cita	Minutos	30.20 minutos	20 minutos
Fortalecer las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se recibe la mayor cantidad de referencias.				
Optimizar los tiempos de espera en la dispensación de medicamentos en consulta externa del Hospital General de Jaén.	Tiempo de espera en la dispensación de medicamentos.	Minutos	12 minutos	10 minutos

IV. ACTIVIDADES

4.1. Implementar el Plan Cero Colas para mejorar la satisfacción del usuario en el Hospital General de Jaén.

Actividades	Unidad de Medida	Meta	Responsable
Solicitar la conformación del equipo de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén	Informe	1	Unidad de Gestión de la Calidad.
Conformar el equipo de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.	Resolución	1	Dirección Ejecutiva
Realizar la medición de tiempo de espera en admisión	Informe	1	Unidad de Gestión de la Calidad.
Realizar la medición de tiempo de espera Farmacia	Informe	1	Unidad de Gestión de la Calidad.
Solicitar la aprobación del Plan Cero Colas para optimizar los tiempos de espera en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	Equipo Plan Cero Colas

Aprobar el Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.	Resolución	1	Dirección Ejecutiva
Realizar reunión para ver cumplimiento de actividades del Plan cero colas del Hospital General de Jaén.	Informe	2	Equipo Plan Cero Colas
Elaborar Informe de la Implementación del Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.	Informe	2	Equipo Plan Cero Colas

4.2. Garantizar el acceso a los servicios de salud a través de la telemedicina en el Hospital General de Jaén.

Actividades	Unidad de Medida	Meta	Responsable
Concientizar a todos los médicos especialistas en telemedicina.	Informe	1	Área de Telemedicina
Solicitar difusión de los servicios de teleconsulta y telemonitoreo a Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.	Informe	1	Equipo de Plan Cero colas
Implementar la teleconsulta para pacientes que no acceden una cita en admisión en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	Jefes de departamentos asistenciales/telemedicina
Implementar el telemonitoreo para pacientes continuadores de enfermedades crónicas en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	Jefes de departamentos asistenciales/telemedicina

4.3. Optimizar los tiempos de espera para obtener una cita en el Hospital General de Jaén.

Actividades	Unidad de Medida	Meta	Responsable
Presentar el flujo de atención de paciente nuevo y continuador para obtención de una cita.	Informe	1	Unidad de Admisión y Archivo.
Solicitar a la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional la grabación del flujo paciente nuevo y continuador para obtención de una cita.	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas
Solicitar a los departamentos la programación de consulta externa con 02 meses de anticipación de acuerdo a la Directiva Administrativa N.° 209-2015-MINSA. Programación de Turnos Médicos.	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas

Solicitar la Implementación chatbots y asistentes virtuales para consultas frecuentes a Unidad de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas
Solicitar la creación de un aplicativo web para la obtención de citas a la Unidad de Comunicaciones y Tecnología de la Información.	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas
Coordinar con la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional para la difusión de la disponibilidad de cupos en la página web, ambientes en días de mayor afluencia.	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas
Solicitar la incorporación de un personal para informes y crear un anexo telefónico.	Informe	1	Unidad de Admisión y registros médicos.
Solicitar la Implementación de un sistema de gestión de colas	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas/Unidad de Tecnologías de la Información.
Solicitar la adecuación de ambiente para la Plataforma de Atención al Usuario en ambiente de Emergencia del Hospital General de Jaén.	Informe	1	Equipo de Plan Cero Colas

4.4. Intensificar las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se recibe la mayor cantidad de referencias.

Actividades	Unidad de Medida	Meta	Responsable
Coordinar con los establecimientos de salud que para aceptar una referencia que no tiene diagnóstico definitivo pase por teleconsulta.	Llamadas telefónicas.	-	Referencias y Contra referencias.
Realizar seguimiento de las referencias observadas de los establecimientos que refieren al Hospital General de Jaén.	Informe	02	Referencias y Contrareferencias.

4.5. Optimizar los tiempos de espera en la dispensación de medicamentos en consulta externa del Hospital General de Jaén.

Actividades	Unidad de Medida	Meta	Responsable
Elaboración de diagramas de flujo de atención que será grabada en audio y video.	Informe	01	Servicio de Farmacia.
Solicitar capacitación para el personal médico en codificación para la elaboración de recetas a la Unidad de Seguros.	Informe	01	Equipo de Plan Cero Colas
Solicitar la redistribución del personal para la implementación de una ventanilla preferencial para la dispensación de medicamentos.	Informe	01	Equipo de Plan Cero Colas
Solicitar la redistribución del personal químico farmacéutico para la dispensación de medicamentos.	Informe	01	Equipo de Plan Cero Colas

V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

5.1. Indicador de Porcentaje de Actividades Programadas

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**001**
Objetivo	Evaluar el cumplimiento de las actividades que se ha planteado en el plan de trabajo del plan cero colas del Hospital General de Jaén.
Indicador	Porcentaje de actividades ejecutadas en el Plan Cero colas del Hospital General de Jaén.
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de actividades ejecutadas
Tipo de indicador	Calidad
Fórmula	$\frac{\text{Número de actividades Ejecutadas}}{\text{Total de actividades programadas.}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	0%
Meta	>=90%
Fuente de Datos	Cronograma del Plan Cero colas
Responsable	Equipo de Gestión y Elaboración del Plan Cero Colas.

5.2. Porcentaje de teleconsulta atendidas

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**002**
Objetivo	Evaluar la implementación de las teleconsultas atendidas por el Hospital General de Jaén.
Indicador	Porcentaje de teleconsulta atendidas.
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de teleconsultas atendidas
Tipo de indicador	Calidad
Fórmula	$\frac{\text{Número de usuarios que acceden a la teleconsulta}}{\text{Total de usuarios que solicitan la atención por teleconsulta}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	0%
Meta	**> = 20%**
Fuente de Datos	Software Excel de telemedicina.
Responsable	TELEMEDICINA

5.3. Porcentaje de Telemonitoreo

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**003**
Objetivo	Evaluar la implementación del telemonitoreo en el Hospital General de Jaén.
Indicador	Porcentaje de telemonitoreo realizado.
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de telemonitoreo realizado.
Tipo de indicador	Resultado
Fórmula	$\frac{\text{Número de usuarios que acceden a la telemonitoreo}}{\text{Total de usuarios que requieren telemonitoreo}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	0%
Meta	>=20%
Fuente de Datos	Software Excel de telemedicina.
Responsable	TELEMEDICINA

5.4. Porcentaje de entrega oportuna de Programación.

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**004**
Objetivo	Disminuir el tiempo de espera para la obtención de una cita con la entrega a tiempo de la programación.
Indicador	Porcentaje de entrega oportuna de programación.
Finalidad del indicador	Medir la entrega oportuna de programación
Tipo de indicador	Resultado
Fórmula	$\frac{\text{Número de especialidades que entregan a tiempo la programación}}{\text{Total de especialidades}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	0
Meta	>=20%
Fuente de Datos	Informe de Programación de citas.
Responsable	UNIDAD DE ADMISIÓN Y ARCHIVO

5.5. Tiempo promedio de espera para la aceptación de una referencia para atención en consulta externa

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**007**
Objetivo	El indicador mide el tiempo promedio de espera desde la fecha de registro de la referencia de establecimientos del primer nivel hasta la aceptación en el Sistema REFCON
Indicador	Tiempo de espera para la aceptación de la referencia en el sistema REFCON.
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de espera para la aceptación de la referencia en el sistema REFCON.
Tipo de indicador	Eficacia
Fórmula	$\frac{\text{Sumatoria de días de espera para la aceptación de la referencia}}{\text{Total de referencias registradas en un periodo determinado}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	11 días
Meta	<8días
Fuente de Datos	SISTEMA REFCON
Responsable	UNIDAD DE SEGUROS (REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS)

5.6. Tiempo promedio de espera para la obtención de una cita

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**008**
Objetivo	Medir el tiempo de espera que emplea el usuario en acceder a una cita.
Indicador	Tiempo de espera para obtener una cita.
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de espera que emplea el usuario en acceder a una cita.
Tipo de indicador	Resultado
Fórmula	$\frac{\text{Tiempo de espera total}}{\text{Número de usuarios observados}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	30 minutos y 20 segundos
Meta	20 minutos
Fuente de Datos	Registro de medición de tiempos de espera
Responsable	Unidad de Gestión de la Calidad

5.7. Tiempo promedio de espera para la dispensación de medicamentos.

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**009**
Objetivo	Medir el tiempo de espera que emplea en la dispensación de medicamentos.
Indicador	Tiempo de espera en la dispensación de medicamentos.
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de espera que emplea en la dispensación de medicamentos.
Tipo de indicador	Resultado
Fórmula	$\frac{\text{Tiempo de espera total}}{\text{Número de usuarios observados}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al 5 día hábil
Línea base	29 minutos.
Meta	15 minutos
Fuente de Datos	Registro de medición de tiempos de espera
Responsable	Unidad de Gestión de la Calidad

VI. ORGANIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Nombres y Apellidos	**Departamento/Unidad o Servicio**
Dr. Cesar Augusto Cardoso Mairena	Unidad de Gestión de la Calidad
Lic. Oblitas Díaz José Euler	Plataforma de Atención al Usuario
QF. Jhony Alberto Díaz Flores	Servicio de Farmacia

VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Objetivo General	Objetivo específico del plan	Actividades	MESES											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de espera de los usuarios que acuden a recibir una prestación de salud al Hospital General de Jaén.	Implementar el Plan Cero Colas para mejorar la satisfacción del usuario en el Hospital General de Jaén.	Solicitar la conformación del equipo de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.												
		Conformar el equipo de Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.		X										
		Realizar la medición de tiempo de espera en admisión	X	X				X						
		Realizar la medición de tiempo de espera Farmacia		X				X						
		Elaborar el Plan Cero Colas para optimizar los tiempos de espera en el Hospital General de Jaén.		X										
		Aprobar el Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.			X									
		Realizar reunión para ver cumplimiento de actividades del Plan cero colas del Hospital General de Jaén.						X						X
		Elaborar Informe de la Implementación del Plan Cero Colas del Hospital General de Jaén.						X						x

Objetivo General	Objetivo específico del plan	Actividades	MESES											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de espera de los usuarios que acuden a recibir una prestación de salud al Hospital General de Jaén.	Garantizar el acceso a los servicios de salud a través de la telemedicina en el Hospital General de Jaén.	Realizar capacitación a todos los médicos especialistas en telemedicina					X							
		Solicitar difusión de los servicios de teleconsulta y telemonitoreo a Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.					X							
		Implementar la teleconsulta para pacientes que no acceden una cita en admisión en el Hospital General de Jaén.						X						
		Implementar el telemonitoreo para pacientes continuadores de enfermedades crónicas en el Hospital General de Jaén.						X						
	Optimizar los tiempos de espera para obtener una cita en el Hospital General de Jaén.	Presentar el flujo de atención del paciente nuevo y continuador para obtención de una cita.							X					
		Solicitar a la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Instruccional la grabación en audio y video del flujo de atención del paciente nuevo y continuador para obtención de una cita.							X					
		Solicitar a los departamentos la programación de consulta externa con 03 meses de anticipación de acuerdo a la Directiva Administrativa N.° 209-2015- MINSA.							X					
		Solicitar la creación de un aplicativo web para la obtención de citas a la Unidad de Comunicaciones y Tecnología de la Información.							X					
		Coordinar con la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional para la difusión de la disponibilidad de cupos en la página web, ambientes en días de mayor afluencia.							X					
		Solicitar la adecuación de ambiente para la Plataforma de Atención al Usuario en ambiente de Emergencia del Hospital General de Jaén.							X					
	Fortalecer las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se recibe la mayor cantidad de referencias.	Coordinar con los establecimientos de salud que para aceptar una referencia que no tiene diagnóstico definitivo pase por teleconsulta.							X					
		Realizar seguimiento de las referencias observadas de los establecimientos que refieren al Hospital General de Jaén.						X			X			X
	Optimizar los tiempos de espera en la dispensación de medicamentos en consulta externa del Hospital General de Jaén.	Elaboración de diagramas de flujo de atención que será grabada en audio y video.					X							
		Solicitar la redistribución del personal para la implementación de una ventanilla preferencial para la dispensación de medicamentos.					X							
		Solicitar la redistribución del personal químico farmacéutico para la dispensación de medicamentos.					X	X						
		Solicitar implementación de un sistema de Gestión de colas							X					

VIII. PRESUPUESTO

El Presupuesto programado para la ejecución del Plan será con cargo a la actividad y/o secuencia funcional asignada al centro de costo de la Unidad de Gestión de la Calidad en la meta 139.

CANT	NOMBRE DEL ITEM	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Gestión del sistema de colas	S/ 5,300.00	S/ 5,300.00
50	Refrigerio	S/ 5.00	S/ 250.00
1	Adecuación del ambiente para la Plataforma de atención al Usuario	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00
TOTAL			S/ 10,550.00

IX. REFERENCIAS:

- Ministerio de Salud del Perú. (2018). *Resolución Ministerial N.° 811-2018/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva 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*. Diario Oficial El Peruano.

X. ANEXOS:

MATRIZ DAFO:

FORTALEZAS (Internas, positivas) **¿Quiénes Somos?**	**DEBILIDADES (Internas Negativas)** **¿Qué somos?**
F1: Área de Telemedicina Implementada con turno de 12 horas. **F2:** Inclusión en horario médico la atención por telemedicina **F3:** Plataforma de Atención al usuario en Salud Implementada. **F4**: Implementación de los canales de atención para la gestión de reclamos, sugerencias y consultas. **F5:** Stock de medicamentos e insumos médicos **F06:** Servicio de Call Center Implementado **F07**: Sistema de referencias implementado.	**D01**: Escases de personal médico especialista **D02**: Reprogramaciones de citas medicas **D03:** Deficiente comunicación en el usuario interno **D04**: Demora en la atención en citas **D05**: Demora en la atención en farmacia **D07**: Demora de la atención en Farmacia por inadecuado registro de códigos de insumos-medicamentos por los prescriptores. **D06**: Ausencia de ventanilla preferencial en farmacia. **D08:** Ausencia de sensibilización en algunas especialidades para atender telemedicina **D09:** Ausencia de Promoción del área de telemedicina en canales de difusión del Hospital. **D10:** Inadecuada infraestructura para el manejo de casos reservados en la Plataforma de Atención al Usuario **D11**: Escasez de apoyo de las jefaturas para resolver reclamos de manera oportuna mediante trato directo. **D12:** Bajos niveles de atención al usuario
OPORTUNIDADES (Externas, Positivas) **¿Qué?**	**AMENAZAS (Externas, Negativas)** **¿Qué?**
O1: Capacitaciones continuas al profesional de salud **O2**: Demanda creciente de atención por los servicios que se brinda	**A1:** Desastres naturales **A2:** Inasistencias a las citas. **A3:** Inadecuada identificación de criterios de referencia

MATRIZ CAME:

	OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
	O1: Capacitaciones continuas al profesional de salud **O2**: Demanda creciente de atención por los servicios que se brinda **O3:** **O4:**	**A1:** Desastres naturales **A2:** Inasistencias a las citas. **A3:** Inadecuada identificación de criterios de referencia
FORTALEZAS	**ESTRATEGIA OFENSIVA (Usar las fortalezas para explotar las oportunidades)**	**ESTRATEGIA DEFENSIVA (Usar las fortalezas para afrontar amenazas.)**
F1: Área de Telemedicina Implementada con turno de 12 horas. **F2:** Inclusión en horario médico la atención por telemedicina **F3:** Plataforma de Atención al usuario en Salud Implementada. **F4**: Implementación de los canales de atención para la gestión de reclamos, sugerencias y consultas. **F5:** Stock de medicamentos e insumos médicos **F06:** Servicio de Call Center Implementado **F07**: Sistema de referencias implementado.	**FO1:** Concientizar al personal médico en telemedicina. **FO2:** Promocionar el servicio de telesalud. **F4O2:** Redistribuir el personal de Plataforma de la Atención al Usuario para realizar la orientación al usuario. **FO1:** Implementar chatbots y asistentes virtuales para consultas frecuentes. **F05O2:** Implementar código de barras para rastrear productos en tiempo real. **F06O2:** Educar a los usuarios sobre la autoatención para reducir llamadas innecesarias.	**FA1:** Implementar un sistema para que los usuarios puedan reprogramar sus citas en caso que no puedan acudir el día programado. **F06A3**: Estandarizar los criterios de referencia por especialidad, nivel de atención y complejidad del paciente
DEBILIDADES	**ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN (Corregir debilidades para explotar oportunidades)**	**ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (Corregir debilidades para afrontar las amenazas)**
D01: Escases de personal médico especialista **D02**: Reprogramaciones de citas medicas **D03:** Deficiente comunicación en el usuario interno **D04**: Demora en la atención en citas **D05**: Demora en la atención en farmacia **D07**: Demora de la atención en Farmacia por inadecuado registro de códigos de insumos-medicamentos por los prescriptores. **D06**: Ausencia de ventanilla preferencial en farmacia. **D08:** Ausencia de sensibilización en algunas especialidades para atender telemedicina **D09:** Ausencia de Promoción del área de telemedicina en canales de difusión del Hospital. **D10:** Inadecuada infraestructura para el manejo de casos reservados en la Plataforma de Atención al Usuario **D11**: Escasez de apoyo de las jefaturas para resolver reclamos de manera oportuna mediante trato directo. **D12:** Bajos niveles de atención al usuario	**(D01, O02)**:Establecer incentivos salariales y beneficios para atraer y retener médicos especialistas. **(D01 ,O02)**:Priorización y Reasignación de Citas **(D05,06,07: O02):** Capacitar al personal médico en codificación para la elaboración de recetas **(D6,O02):** Implementar una ventanilla preferencial en el servicio de farmacia. **(D8,O02):** Implementar un sistema de teleconsulta para reducir la carga de consultas presenciales. **(D09,O02):**Sensibilización al personal médico en las atenciones por telemedicina **(D11,O02)**:Promocionar del área de telemedicina en canales de difusión del Hospital **(D12,O02):** Adecuar los espacios físicos para garantizar privacidad de los usuarios del Hospital General de Jaén. **(D11,O02):** Monitorear el desempeño y reconocer las buenas prácticas en la resolución de casos.	**D09A03:** Campaña de Difusión a los puntos de referencia sobre telemedicina.