



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA



N°0173-2025-GRL-GRDS-DIRESA-HRH-DE



HOSPITAL DE HUACHO

# Resolución Directoral

Huacho, 04 de abril del 2025

## VISTOS:

El INFORME 022-2025-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DPCONSEXTYH, de fecha 13 de marzo de 2025, emitido por la Jefatura del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, el Memorando N° 307-2025-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-OPE emitido por la Dirección de la Oficina de Planeamiento Estratégico y el Memorando N°0287-2025-GRL-GRDS-DIRESA-HRH-DE, de fecha 04 de abril de 2025, emitido por la Dirección Ejecutiva, mediante el cual se autoriza la emisión del acto resolutivo.

## CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N.º 26842, Ley General de Salud disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla.

Que, Artículo 37º del Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado mediante Decreto Supremo N.º 013-2006 SA, establece que las Funciones del Director Médico y/o del responsable de la atención de Salud, a) Planificar, Organizar, Dirigir y controlar la producción de los servicios de salud, asegurando la oportuna y eficiente prestación de los mismos; b) Asegurar la calidad de los servicios prestados a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención en salud.

Que, mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, de fecha 05 de setiembre de 2018, se aprueba Directiva Administrativa N°251/MINSA/2018/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; cuya finalidad es contribuir mediante la ejecución del Plan de Cero Colas, es mejor la calidad de las atenciones brindadas a los usuarios (pacientes), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a los Hospitales por una prestación de salud.

Que, conforme lo establece el Sub- numeral 6.2.2 de la Directiva precitada "Todo Director o Jefe de la IPRESS debe implementar el Plan Cero colas" de acuerdo a su realidad fortaleciendo los servicios, optimizando los tiempos de espera, y facilitando el acceso a los usuarios externos durante su estancia en la IPRESS; señalando además que el Sub Numeral 6.2.3 que el "Plan Cero Colas" estará dirigido a los servicios de admisión, consulta externa Servicios de apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

Asimismo, en el numeral 5.3, de la acotada establece que en cada IPRESS se conformará un equipo de profesionales de la salud, que será responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas, este equipo consta de (03) profesionales que deben ser reconocidos mediante Resolución Directoral de la IPRESS.

Que, mediante Resolución Ministerial N°090-2022/MINSA de fecha 21 de febrero de 2022 se aprobó la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022 "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial, el cual tiene como finalidad la de contribuir al logro de objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienten a lograr la operatividad de las intervenciones sanitarias y administrativas relevantes.

Que, la citada Directiva, Define el "**PLAN DE CERO COLAS**" como la forma de 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, atención ambulatoria en las instalaciones de Salud.

Que, mediante INFORME N°0040-2024-GRL-DIRESA-HHHO-SBS-DPCONSEXTYH, de fecha 03 de abril de 2024, emitido por la jefatura del Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización solicita la aprobación del "**PLAN CERO COLAS – 2024**" del Hospital Huacho Huaura Oyón Y SBS, el cual tiene como objetivo, establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital



Huacho Huaura Oyón y SBS, contribuyendo así a mejorar la calidad de las prestaciones de salud, asimismo fortalecer el proceso de referencia y contra referencia a través del REFCON, implementar acciones para la disminución del tiempo de espera en la atención presencial del usuario en consulta externa, laboratorio, servicio de Diagnóstico por Imágenes y farmacia, evaluar el grado de satisfacción de usuario externo en las atenciones de salud.

Que, mediante Resolución Directoral N°123-2025-GRL-DIRESA-HHHO-SBS-DE, de fecha 06 de marzo de 2025, se conforma el Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del **PLAN DE CERO COLAS - 2025**, del Hospital Regional Huacho.

Que, con Memorando N°307-2025-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-OPE de fecha 25 de marzo de 2025, la Directora de la Oficina de Planeamiento Estratégico, informa que: la Jefatura del Área de Organización emite **OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE** respecto a la aprobación del **"PLAN CERO COLAS 2025"** del Hospital Regional Huacho, encontrándose enmarcado en la normativa vigente". Asimismo, la Jefa del Área de Presupuesto opina favorable la aprobación del Documento Técnico **PLAN CERO COLAS 2025** del Hospital Regional de Huacho.

Que, por las razones expuestas en los documentos de Vistos y párrafos precedentes la máxima autoridad administrativa de la entidad, autorizar emitir el Acto Resolutivo que disponga aprobar el **"PLAN CERO COLAS 2025"**, del Hospital Regional de Huacho, con la finalidad de establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Regional Huacho Huaura Oyón y SBS, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.

Con el visto bueno de la Dirección de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Asesoría Jurídica y Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud.

Por las consideraciones expuestas, esta Dirección Ejecutiva, en uso de las facultades administrativas conferidas mediante Resolución Gerencial General Regional N°012-2025-GRL/GGR de fecha 17 de enero del 2025.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR** el **"PLAN CERO COLAS -2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO"**, elaborado por el Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización, el mismo que forma parte adjunta a la presente Resolución, que forma parte integrante de presente acto como anexo en dieciocho (18) folios.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR.** al Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, el seguimiento, cumplimiento y monitoreo difusión del documento aprobado en el Artículo Primero.

**ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR** a la Unidad de Estadística e Informática, la publicación del documento aprobado en el artículo primero, en el Web site institucional.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase**



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN y S.B.S

*Dr. Jose Guillermo Morales de la Cruz*  
Dr. JOSE GUILLERMO MORALES DE LA CRUZ  
DIRECTOR EJECUTIVO (E)

JGMDLC/PQJ/MACC/dsu

Distribución:

- DIRECCIÓN EJECUTIVA
- SUB DIRECCION EJECUTIVA
- DIRECCION DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
- DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION
- UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
- UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA
- UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMÁTICA
- OCI
- ARCHIVO



# PLAN “CERO COLAS”

## HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO

Huacho, 2025





**COMITÉ PLAN CERO COLAS**

DR SANTIAGO GERARDO RUIZ LAOS  
SUBDIRECTOR

MN VICTOR MANUEL ROJAS POLO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTORIOS EXTERNOS Y HOSPITALIZACION

M (a) EVA JESUS ROJAS ZAVALA  
JEFA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**ASISTENCIA TÉCNICA**

LIC ENF YULIANA EMPERATRIZ SALVADOR ARIAS  
COORDINADORA DE TELESALUD

LIC ENF. MARIELA PAOLA BAZALAR ROQUE  
EQUIPO TÉCNICO TELESALUD



INDICE

I.	Introducción	4
II.	Objetivos	4
	a. Objetivo General	
	b. Objetivos Específicos	
III.	Metas	4
IV.	Acciones/ Estrategias	4
V.	Indicadores de Desempeño	6
VI.	Organización para la Ejecución del Plan	9
VII.	Cronograma	10
VIII.	Presupuesto	13
IX.	Anexos	14
	a. Flujograma	14
	b. DAFO/CAME	16



## I. INTRODUCCIÓN

Al retomar la atención presencial en consultorios externos, como parte del proceso post pandemia COVID-19, se han implementado estrategias con la finalidad de mejorar la atención en consulta externa, farmacia, laboratorio y apoyo al diagnóstico, entre ellas las atenciones por telemedicina y la obtención de citas virtual haciendo uso las TICS, habiéndose también realizado la medición de indicadores de satisfacción y medición de tiempos de espera como parte del análisis institucional del año 2024.

En relación a ello, se pueden evidenciar que la satisfacción del usuario externo en consulta externa fue de 53.3%. La dimensión Empatía (63.5%) tuvo el primer lugar, seguida por la Dimensión de Seguridad (61.7%), dimensión Aspectos Tangibles, Fiabilidad y capacidad de respuesta en menor grado de satisfacción. Al respecto cabe mencionar que el mayor grado de insatisfacción está asociado a la citas disponibles y facilidad para la obtención de las mismas.

En relación al tiempo estándar para la atención en Consultorios Externos durante el año 2024 fue de 2 hora 46 minutos desde el ingreso al Hospital hasta la salida del consultorio. Asimismo, se logró evidenciar que el tiempo estándar para la obtención de citas en las diferentes especialidades que oferta la IPRESS; durante el año 2024 fue de 27 días. Siendo las especialidades con alta demanda; urología, cardiología y oftalmología las cuales cuentan con un 1 o 2 especialistas.

En consulta externa, en el año 2024 se realizaron 163 799 atenciones médicas, 163 146 fueron atenciones en servicios de apoyo y preventiva promocional presenciales y 3 876 atenciones a través de la Telemedicina (Teleorientación, Teleconsulta, Telemonitoreo, Teleinterconsultas).

Por todo lo expuesto, se ha visto por conveniente formular el presente Plan "Cero Colas" con la finalidad de implementar y fortalecer medidas que contribuyan a reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Regional de Huacho, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención de las prestaciones en salud.

## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

Establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Regional Huacho, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.

### 2.2. Objetivo específico

- 2.2.1. Establecer estrategias para reducir el tiempo de espera para la entrega de cita en la UPSS Consulta Externa.
- 2.2.2. Implementar acciones para disminuir el tiempo de espera en la atención presencial del usuario en consulta externa.
- 2.2.3. Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en las atenciones de consulta externa, farmacia, laboratorio y servicios diagnóstico por imágenes.

## III. METAS

- 3.1. Disminuir los rangos de tiempo de espera para la entrega de citas de 27 días a 23 días.
- 3.2. Reducir el rango de tiempo de espera en la atención presencial de 2 horas 46 min a 2h.
- 3.3. Incrementar el grado de satisfacción del usuario externo de 53.3% a 60%.

## IV. ACCIONES / ESTRATEGIAS

Las actividades del Plan Cero Colas se detallan en el cronograma de Gantt, los cuales serán posibles alcanzar con la ejecución y evaluación de actividades claves.

4.1. Acciones de mejora del acceso a las citas para los usuarios a través de la líneas telefónicas, formulario virtual y buzón físico, para la atención de las diferentes especialidades según cartera de servicios.

- Coordinar con Unidad de Estadística e Informática para elevar el plan de modernización del parque informático (Admisión y Caja) y su inclusión en el Plan de anual de adquisiciones.
- Implementar programas que permitan la accesibilidad de los pacientes para una atención oportuna.
- Optimizar el sistema de citas a través de sistemas informáticos actualizados e interoperables, evitando ausencia de pacientes citados programados.
- Implementar Historias clínicas electrónica.
- Solicitar la asignar de un responsable de Referencias y Contrarreferencias en cada establecimiento de salud de I nivel.

4.2. Estrategias o acciones de mejora para reducir los tiempos de espera en las filas presenciales para la atención en admisión, caja, farmacia, laboratorio y servicios de diagnóstico por imágenes.

- Actualizar requerimientos de equipos, insumos estratégicos y mobiliario para sala de espera para mejorar la atención y satisfacción del usuario de consulta externa.
- Solicitar la adquisición y mantenimiento correctivo de equipos de apoyo al diagnóstico por imágenes.
- Monitorear el horario de inicio de atención en Consulta Externa.
- Solicitar la contratación de especialistas (Oftalmología, Urología, u otros).
- Solicitar la Rotación de especialistas (urólogo y endocrinólogo) de primer nivel de atención al Hospital.

4.3. Información y orientación al usuario que acude a consultorios externos, laboratorio, servicios de apoyo al diagnóstico.

- Difundir los servicios que brinda el hospital.
- Ofertar atenciones por Telemedicina (Teleconsulta, Teleinterconsultas, Telemonitoreo y Teleorientación).
- Coordinar las atenciones de Teleapoyo al diagnóstico.
- Sensibilización a usuarios y personal de salud sobre el uso de plataforma Teleatiendo.

4.5. Fortalecer las capacidades del personal administrativo y asistencial de consulta externa, farmacia, laboratorio y a los servicios de diagnóstico por imágenes.

- Mantener capacitado y sensibilizado al personal asistencial y administrativo sobre la satisfacción del usuario.



## V. INDICADORES

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador	Tiempo de espera para la obtención de citas en Consultorios Externos								
Definición	El indicador mide el tiempo promedio de espera desde la solicitud de cita hasta que el paciente recibe la cita.								
Tipo del Indicador	Indicador de Desempeño								
Línea de Base o Valor Base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>23 días</td> <td>2023</td> </tr> </tbody> </table>	Línea de base o valor base	Año	23 días	2023				
Línea de base o valor base	Año								
23 días	2023								
Valor Actual	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27 días</td> <td>2024</td> </tr> </tbody> </table>	Línea de base o valor base	Año	27 días	2024				
Línea de base o valor base	Año								
27 días	2024								
Valor Estimado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>23 días</td> <td>27 días</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Año	2023	2024	2025	Valor estimado	23 días	27 días	
Año	2023	2024	2025						
Valor estimado	23 días	27 días							
Justificación	Medir el tiempo de espera de un paciente desde que solicita su cita hasta que recibe la atención. Permite conocer las debilidades e identificar factores críticos de éxito en el marco del plan cero colas.								
Límites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base a la encuesta y medición de tiempos de acuerdo a la muestra elegida, en horarios de mayor demanda.								
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Suma de tiempo promedio transcurrido entre el día que solicita la cita y el día de la atención respectiva}}{\text{N° total de usuarios del estudio}}$								
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$								
Periodicidad	Semestral								
Fuente de datos	REFCON								
Fuente de verificación de Indicador	Informe de medición de Tiempo de espera (Días)								
Órgano y Entidad responsable de la Medición	UPSS consulta externa/ UGC								



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador	Tiempo promedio de espera de atención del usuario en las UPSS de Consulta Externa.								
Definición	El indicador mide el tiempo promedio de espera desde el ingreso a la IPRESS hasta el término de la consulta en horas y minutos.								
Tipo del Indicador	Indicador de Desempeño								
Línea de Base o Valor Base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 h 16 min</td> <td>2023</td> </tr> </tbody> </table>	Línea de base o valor base	Año	1 h 16 min	2023				
Línea de base o valor base	Año								
1 h 16 min	2023								
Valor Actual	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2h 46min</td> <td>2024</td> </tr> </tbody> </table> <p>• Muestra de 30 pacientes</p>	Línea de base o valor base	Año	2h 46min	2024				
Línea de base o valor base	Año								
2h 46min	2024								
Valor Estimado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>1 h 16 min</td> <td>2h 46min</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Año	2023	2024	2025	Valor estimado	1 h 16 min	2h 46min	
Año	2023	2024	2025						
Valor estimado	1 h 16 min	2h 46min							
Justificación	Medir el tiempo de espera de atención del usuario en consulta externa, farmacia, laboratorio y servicios de diagnóstico por imágenes. Permite conocer las debilidades e identificar factores críticos de éxito en el marco del plan cero colas.								
Límites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base a la encuesta y medición de tiempos de acuerdo a la muestra elegida, en horarios de mayor demanda.								
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Sumatoria del tiempo de espera de los usuarios en estudio}}{\text{Número de usuario del estudio}}$								
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$								
Periodicidad	Semestral								
Fuente de datos	Registro de datos en el Formato de Medición de Tiempo de espera para la atención en Consulta Externa								
Fuente de verificación de Indicador	Informe de medición de Tiempo de espera (Horas, minutos)								
Órgano y Entidad responsable de la Medición	UPSS consulta externa/ Unidad de Gestión de Calidad								

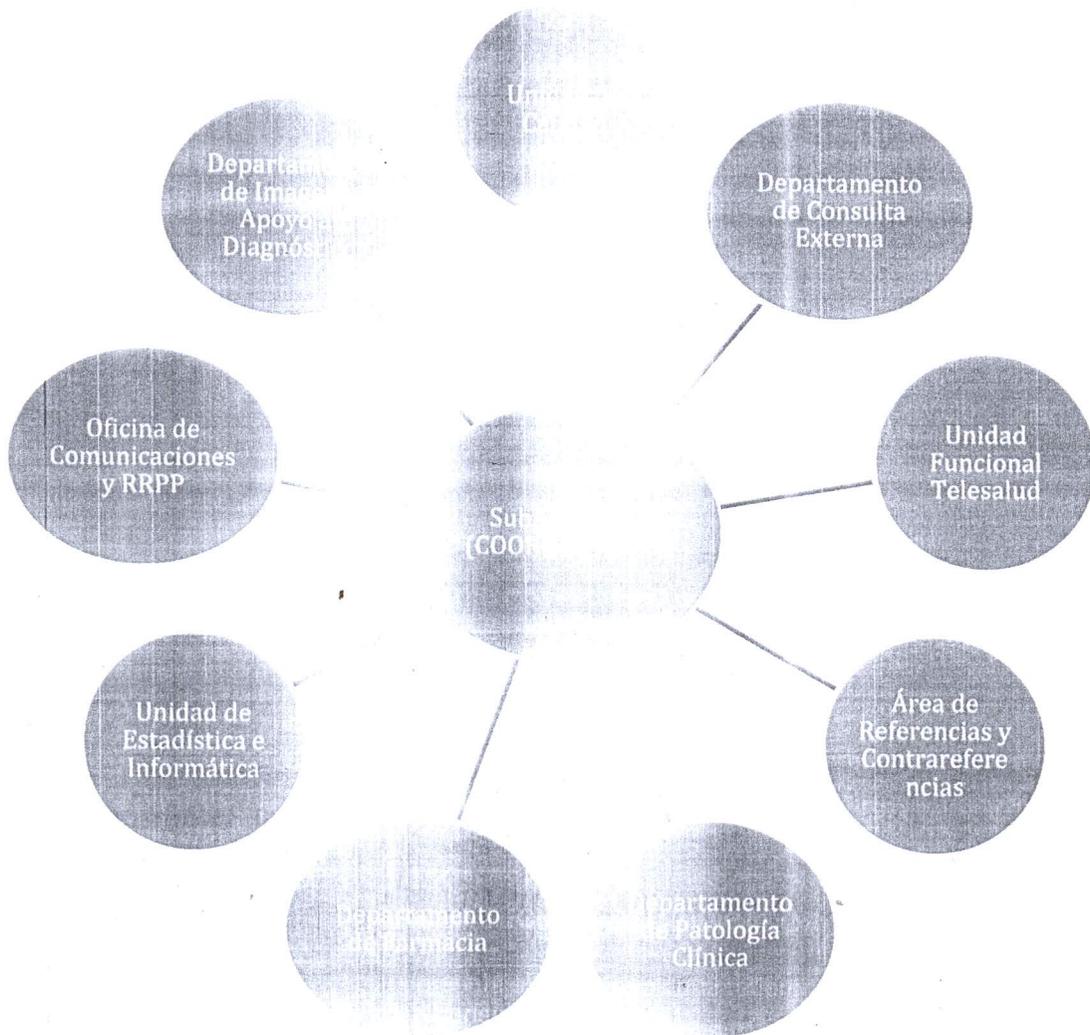
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con la atención en consulta externa.								
Definición	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con la atención en consulta externa.								
Tiempo del Indicador	Indicador de Resultado								
Línea de Base o Valor Base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35.5%</td> <td>2023</td> </tr> </tbody> </table>	Línea de base o valor base	Año	35.5%	2023				
Línea de base o valor base	Año								
35.5%	2023								
Valor Actual	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea de base o valor base</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>53.3%</td> <td>2024</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra de 271 usuarios</li> </ul>	Línea de base o valor base	Año	53.3%	2024				
Línea de base o valor base	Año								
53.3%	2024								
Valor Estimado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor estimado</td> <td>35.5%</td> <td>53.3%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Año	2023	2024	2025	Valor estimado	35.5%	53.3%	
Año	2023	2024	2025						
Valor estimado	35.5%	53.3%							
Justificación	La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de Buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios brindados, Sino también de sus expectativas relacionadas a la atención.								
Límites y Supuestos Empleados	El indicador se formula en base a la información de la encuesta SERVQUAL								
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Usuarios satisfechos con la capacidad de respuesta} \times 100}{\text{Usuarios encuestados}}$								
Cálculo del porcentaje de cumplimiento	$\frac{(\text{Logro alcanzado} - \text{Valor umbral}) \times 100}{\text{Logro esperado} - \text{Valor umbral}}$								
Periodicidad	Anual								
Fuente de datos	Encuesta SERVQUAL								
Fuente de verificación de Indicador	Aplicativo Servqual								
Órgano y Entidad responsable de la Medición	Unidad de Gestión de la Calidad								



## VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

El Departamento de Consulta Externa coordina sus actividades con las diferentes UPS y/o Unidades de Línea, asesoramiento y apoyo, para el desarrollo de las actividades y el logro de las metas establecidas en el presente plan de trabajo.

### EQUIPO CERO COLAS



VII. CRONOGRAMA

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACION	META 2025					RESPONSABLE
				TRIMESTRE				META ANUAL	
				I	II	III	IV		
Establecer estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en la atención al usuario externo que acude al Hospital Regional de Huacho, contribuyendo a mejorar la calidad de las prestaciones de salud.	1. Establecer estrategias para reducir el tiempo de espera para la entrega de cita en la UPSS Consulta Externa.	1.1. Conformación del equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas – 2025.	Resolución Directoral	1				1	Director Ejecutivo
		1.2. Elaboración del plan cero colas.	Resolución Directoral	1				1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
		1.3. Socializar Plan Cero colas	Informe	1				1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
		1.4. Coordinar con Unidad de Estadística e Informática para elevar el plan de modernización del parque informático (Admisión y Caja) y su inclusión en el Plan de anual de adquisiciones.	Memo		1			1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
		1.5. Optimizar el sistema de citas a través de sistemas informáticos actualizados e interoperables, evitando ausencia de pacientes citados programados.	Acta	1				1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
		1.6. Implementar Historias clínicas electrónicas.	Oficio / Informe	1					Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
		1.7. Capacitar al personal de salud y personal administrativo en Consulta Externa, Farmacia, Laboratorio y Servicios de Diagnóstico por Imágenes.	Telecapacitaciones /capacitaciones presenciales		1			1	Área de Recursos Humanos/ UGC
		1.8. Difusión de afiches y/o videos didácticos sobre la obtención de citas en sus diferentes modalidades	Informe		1				Área de Comunicaciones



DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2025

	<p>1.9. Exhortar a los jefes de los servicios y departamentos la presentación de la programación mensualizada de turnos para Consulta Externa (3 meses de anticipación según normatividad vigente).</p>	Memorando	1	1	1	1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
	<p>1.10. Ofertar atenciones por Telemedicina (Teleconsulta, Teleinterconsultas, Telemonitoreo y Teleorientación).</p>	Oficio/ Informe	1	1	1	1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
	<p>1.11. Coordinar con los responsables de Referencias y Contrareferencias en cada establecimiento de salud del nivel de atención.</p>	Actas	1	1	1	4	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
	<p>2.1. Monitorizar el tiempo transcurrido desde llegada al EE.SS. hasta la atención del paciente.</p>	Reporte	1	1	1	2	Unidad de Calidad
	<p>2.2. Monitorizar el cumplimiento del horario diferenciado de las citas, con rangos de tiempo establecidos.</p>	Reporte	1	1	1	2	Unidad de Calidad
	<p>2.3. Supervisión del horario de atención de los especialistas en la hora programada.</p>	Reporte	1	1	1	2	Unidad de Calidad
	<p>2.4. Socializar los flujos de atención de las UPS que se relacionen con Consulta Externa.</p>	Memorando	1	1	1	1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
	<p>2.5. Informar demanda insatisfecha en Consulta Externa en las especialidades de Oftalmología y Urología.</p>	Informe	3	3	3	12	Departamento de Consulta Externa
	<p>2.6. Coordinar para la elaboración de planes de mejora en Consulta Externa, Farmacia, Laboratorio y servicios de Diagnóstico por Imágenes.</p>	Acta	1	1	1	2	Unidad Calidad
	<p>2.7. Solicitar la adquisición equipos de apoyo al diagnóstico por imágenes, y el mantenimiento (preventivo - correctivo) de los equipos con los que se cuenta.</p>	Plan de mantenimiento	1	1	1	1	Unidad de Servicios Generales



DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2025

3. Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en las atenciones de consulta externa, laboratorio y servicios diagnóstico por imágenes.	2.8. Coordinar la implementación de las atenciones por Teleapoyo al diagnóstico.	Acta	1	1	1	Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas
	2.9. Monitoreo del plan de mejora.	Reporte		1	1	Unidad Calidad
	3.1. Aplicar encuesta SERVQUAL.	Encuesta		1	1	Unidad Calidad
	3.2. Socializar resultados de encuesta SERVQUAL.	Informe			1	Unidad Calidad
	3.3. Mantener capacitado y sensibilizado al personal asistencial y administrativo sobre satisfacción del usuario.	Acta	1	1	2	Unidad Calidad
	3.4. Realizar reuniones con el Equipo de Satisfacción del Usuario Externo.	Informe o Acta	1	1	4	Equipo de Plan Cero Colas



## VIII. PRESUPUESTO

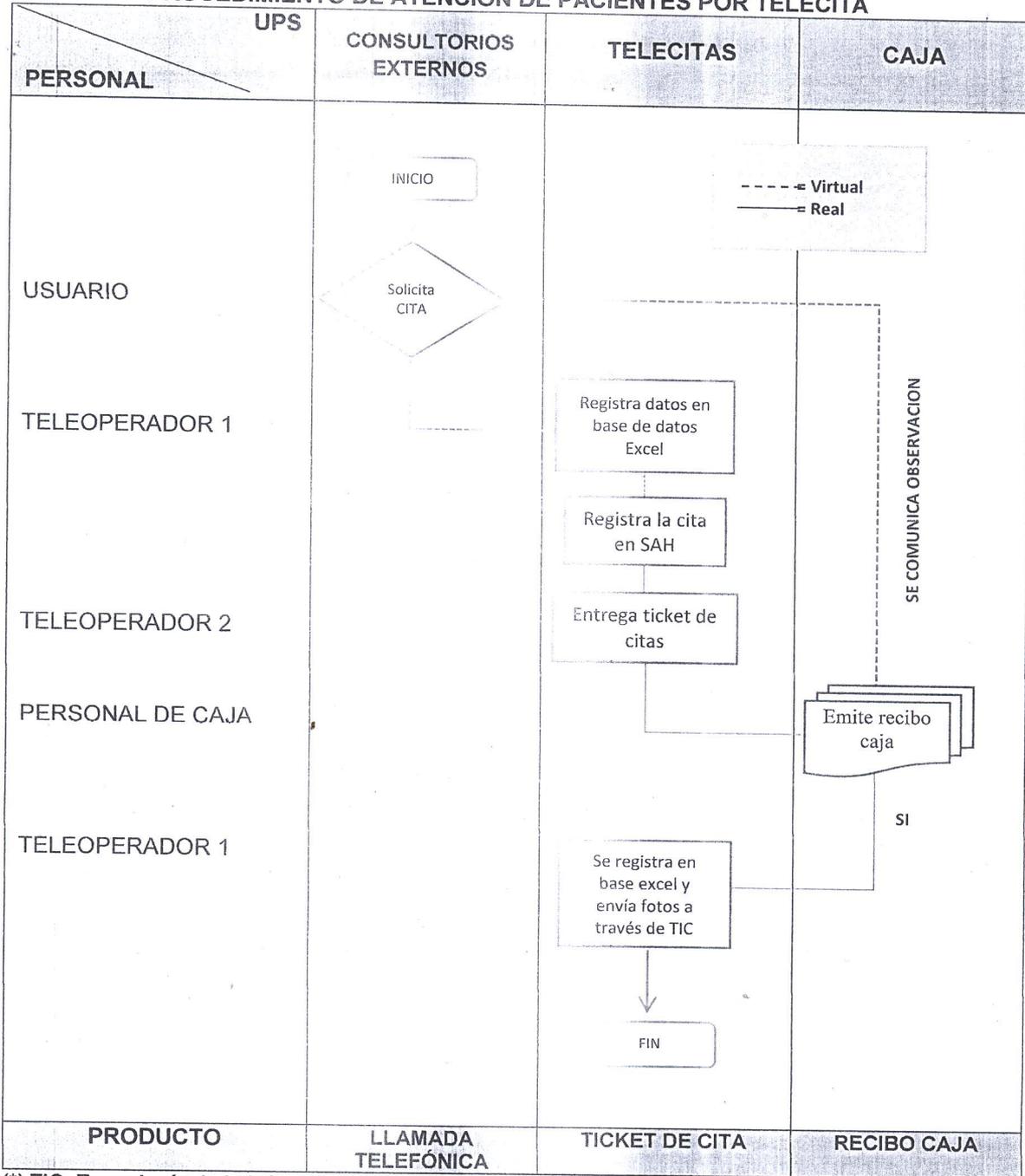
Para la ejecución del plan se utilizará la fuente de financiamiento de recursos ordinarios de la IPRESS y recursos adicionales de corresponder.

DESCRIPCIÓN SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (soles)	MONTO (soles)
<b>MATERIALES DE ESCRITORIO</b>				
Tinta para Impresora	UNIDAD	24	37.90	909.60
Archivador lomo ancho t/ oficio	UNIDAD	24	6.80	163.20
Clips x 100 unid. Pequeños	CAJA	24	2.00	48.00
Cuadernos cuadriculados grandes	UNIDAD	6	6.00	36.00
Correctores	UNIDAD	48	3.90	187.20
Engrampadores	UNIDAD	12	8.20	98.40
Grapas 26x6x5,000 unid. Caja	CAJA	48	2.47	118.56
Lapicero Azul	UNIDAD	500	0.50	250.00
Vinifan tamaño oficio	UNIDAD	4	7.30	29.20
Papel A-4 Bond x 500 unid. (1/2 millar)	MILLARES	30	22.00	660.00
Papel Bulky x 500 unid. (1/2 millar)	MILLARES	30	27.70	831.00
Perforador chico	UNIDAD	06	42.00	252.00
Resaltador Amarillo	UNIDAD	48	3.00	144.00
Micas tamaño A4	UNIDAD	12	0.45	5.40
Saca grapas	UNIDAD	02	2.00	4.00
<b>MONTO TOTAL</b>				<b>3 736.56</b>



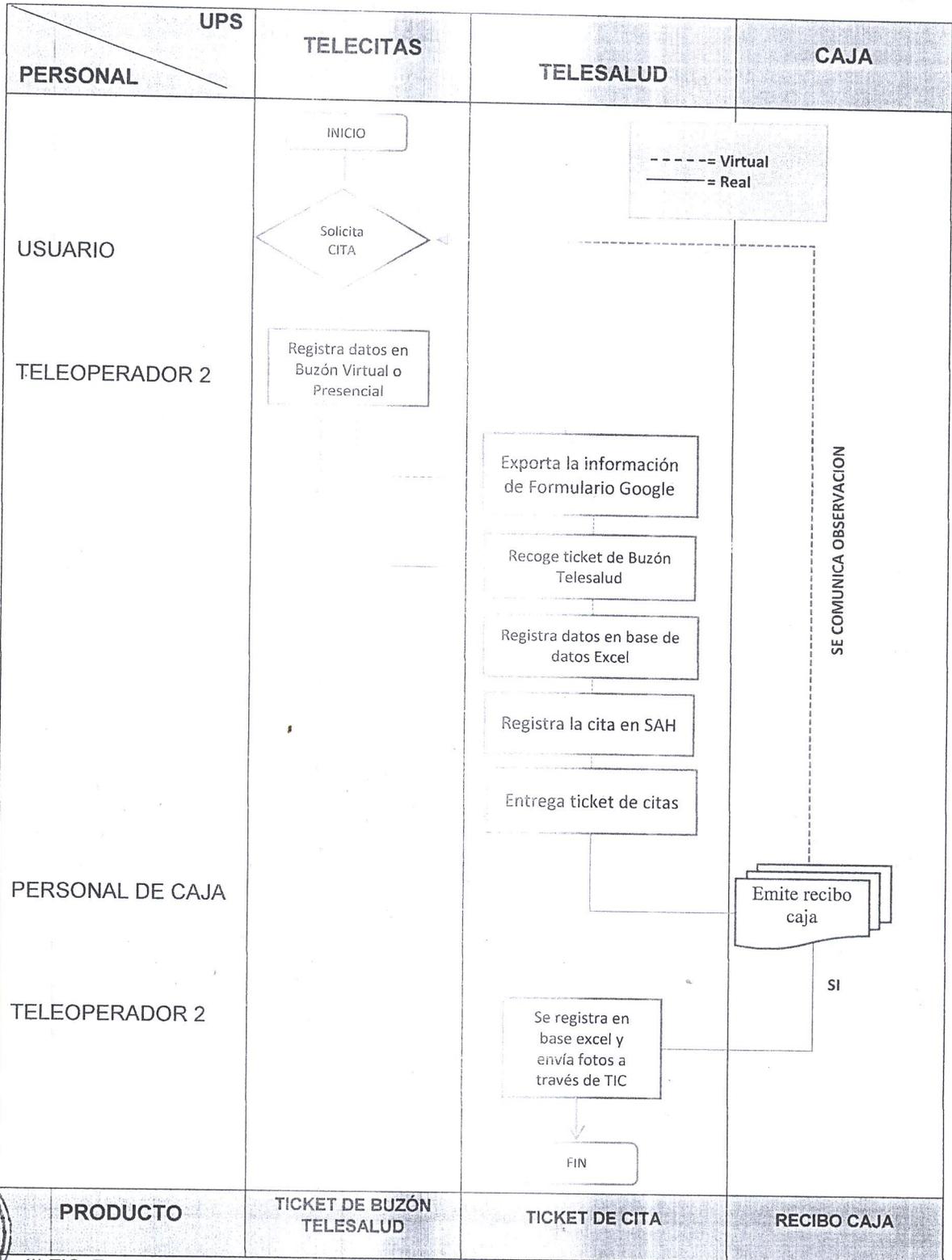
IX. ANEXO: FLUJOGRAMAS

ANEXO N° 1  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PACIENTES POR TELECITA



(\*) TIC: Tecnología de la Información y Comunicación (Waths app, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.)

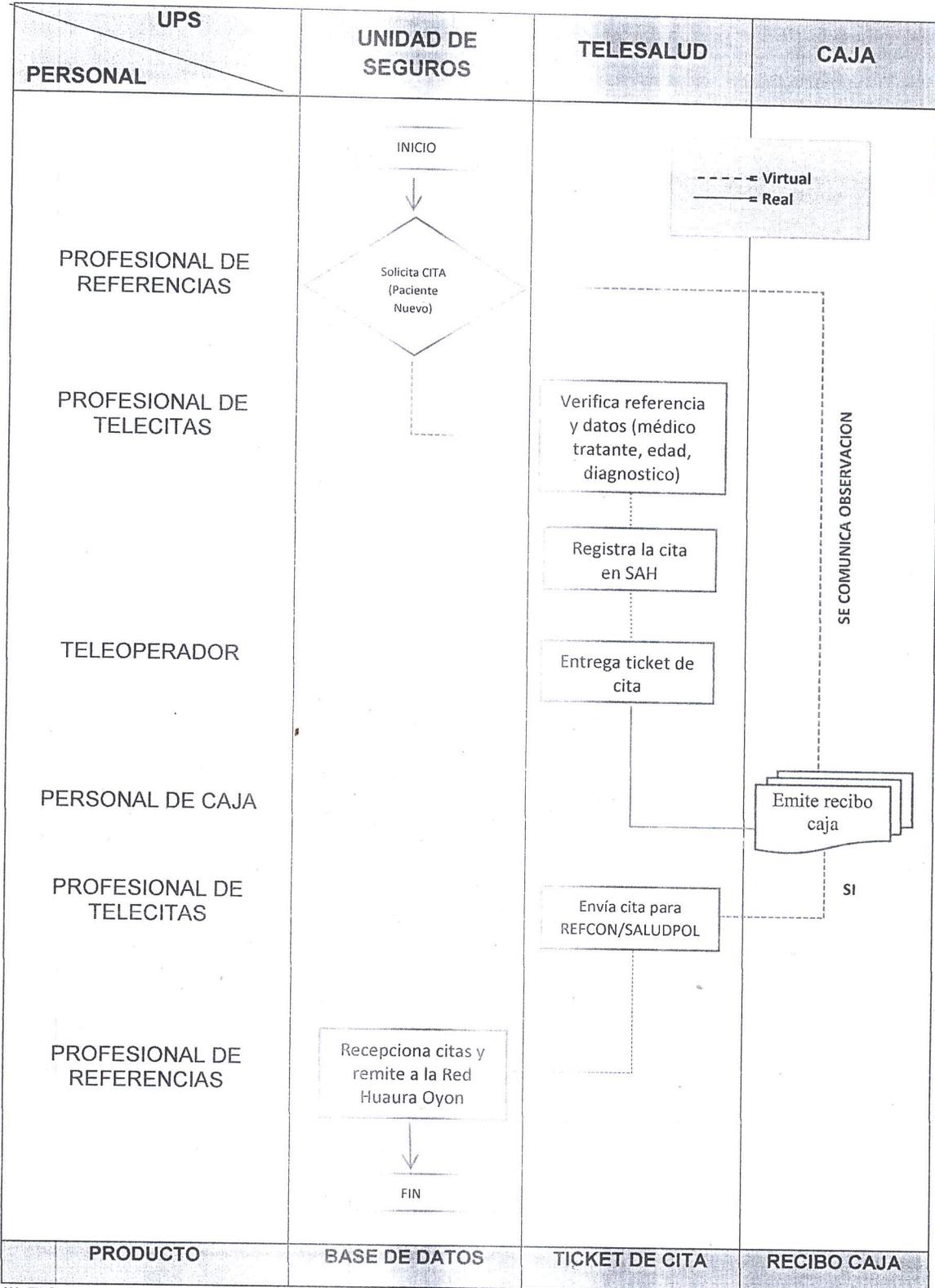
ANEXO Nº 2  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PACIENTES POR BUZÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL



(\*) TIC: Tecnología de la Información y Comunicación (WhatsApp, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.)



ANEXO N° 3  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PACIENTES POR REFCON – SALUDPOL



(\*) TIC: Tecnología de la Información y Comunicación (WhatsApp, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.)



ANEXO N° 4  
ANÁLISIS DAFO - CAME

DEBILIDAD IDENTIFICADA	CORREGIR
Parque informático obsoleto, presenta fallas constantes en el sistema, interrumpiendo la atención en caja y estadística, originando quejas por largas colas e incremento de tiempo de espera.	Coordinar con la Unidad de Estadística e Informática y el área de proyectos para la inclusión de presupuesto para mantenimiento de equipos informáticos del área de caja y admisión.
Insuficientes equipos, insumos estratégicos, material de escritorio, mobiliario para las salas de espera.	Coordinar con Unidad de Estadística e Informática para elevar el plan de modernización del parque informático y su inclusión en el Plan de anual de adquisiciones.
	Actualizar requerimientos de equipos, insumos estratégicos y mobiliario para sala de espera.
Demora en la entrega o pérdida de la historia clínica, generando duplicidad y demora en la atención del paciente.	Coordinar con mantenimiento y logística para mantenimiento de mobiliario para sala de espera.
Dificultad en la comunicación con los establecimientos del primer nivel de atención.	Implementar Historias clínicas electrónicas.
Baja satisfacción del paciente debido a:	Elabora del manual de procesos para la oportuna entrega de historias clínicas.
-Tiempo prolongado para la atención en consultorios de oftalmología y urología, por falta de especialistas,	Coordinar con los responsables de Referencias y Contrareferencias en cada establecimiento de salud de I nivel.
-Lista de espera de 6 meses para procedimientos de diagnóstico por imágenes (radiografías, ecografías, tomografía) por falta de equipos y personal profesional	Monitorear el horario de inicio de atención en consulta externa.
-Lista de espera para exámenes de laboratorio por falta de insumos.	Contrato de especialistas. Rotación de especialista (urólogo) de primer nivel. Mantenimiento correctivo de equipos de radiología Adquisición de ecógrafo Farmacia coordinar con Patología clínica para priorizar adquisición de insumos.



AMENAZAS IDENTIFICADAS	AFRONTAR
Incremento de IPRESS privadas	Difundir los servicios que brinda el hospital.
Renuncia de Personal por mejores ofertas económicas	Mejorar el incentivo económico
Reducción del Presupuesto asignado 2025	Realizar un gasto adecuado y oportuno, con la finalidad de incrementar el presupuesto.
<b>FORTALEZAS</b>	<b>MANTENER (ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO)</b>
Tele salud: Presupuesto asignado para actividades de Telemedicina	Ofertar atenciones por Telemedicina
Uso de herramientas digitales y telemedicina para facilitar el acceso a consultas y seguimiento	Sensibilización para el uso de plataforma Teleatendiendo
Recurso Humano: Cuenta con 4 cajeros; 1 para atención preferencial. Cuenta con personal médico y Enfermeros especialistas	Ofrecer programas de formación continua y desarrollo profesional para el personal, asegurando que se mantengan motivados y actualizados en su área de especialización.
Cuenta con flujo de atención	Socializar flujogramas de atención en Consulta Externa
Cuenta con Sistema de Referencias y Contrarreferencias, REFCON	Mantener capacitado y motivado al personal. Asignar un responsable por establecimiento de salud.
Cuenta con Farmacias diferenciadas	Optimizar recurso humano y capacitación constante
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>EXPLOTAR</b>
Incremento en la demanda de servicios de salud	Optimizar el sistema de citas, evitando ausencia de pacientes citados programados.
Financiación de las prestaciones por el SIS	Mantener capacitado y sensibilizado al personal para un correcto llenado de FUA
Convenio con SALUDPOL	Ofrecer servicios óptimos y oportunos para mantener el convenio
Ampliar el uso de plataformas digitales para consultas y seguimiento, mejorando el acceso de los pacientes (HISTORIA CLINICAS ELECTRONICAS).	Implementar programas que permitan la accesibilidad de los pacientes.

