

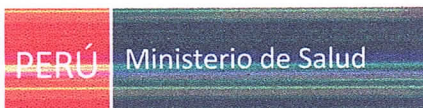


HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE

PLAN CERO COLAS - 2025



LAMBAYEQUE, 2025



HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

Av. Ramón Castilla N 597 Teléfonos: 074- 282023

Anexo 01

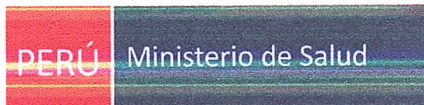
Fax : 074- 283851



ELABORADO POR

**EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN CERO COLAS
DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE-AÑO 2025**

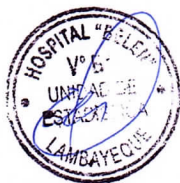


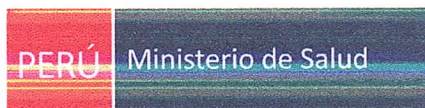


HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVO.....	4
	2.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
	2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
III.	META.....	5
IV.	ACTIVIDADES/ESTRATÉGICAS.....	5
V.	INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	6
VI.	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	7
VII.	CRONOGRAMA (ACCIONES, FECHAS, RESPONSABLES.....	9
VIII.	PRESUPUESTO.....	14
IX.	EVALUACIÓN (RESULTADOS/LOGROS, SUSTENTO ESTADÍSTICO).....	14
X.	ANEXOS: FLUJOGRAMAS, OTROS.....	15





HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

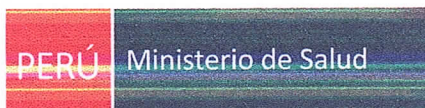
I. INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad de atención de los usuarios en salud en las IPRESS de nuestro país, es una preocupación constante de la gestión en salud. La orientación a las entidades públicas en la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos, aún es escasa. Por lo tanto, reducir el tiempo de espera de los pacientes que acuden a los establecimientos de salud para acceder a una cita en consulta externa, es una tarea constante por mejorar.

La Contraloría General de la República, mediante un Informe Operativo de visita preventiva N° 634-2018-CG/SALUD-OCS, indicó que el 72% de los establecimientos de salud pertenecientes al MINSA, no implementaron el PLAN CERO COLAS” en los hospitales e institutos de Lima Metropolitana y no cuentan con servicio de citas por internet. EL 56% no cuentan con lectores de códigos de barra de DNI ni lectores biométricos para pacientes sin DNI, el 20% no implementaron ventanillas en el área de admisión, el 16% no cuentan con ticketeras que evidencian la fecha y hora de la cita médica, el 8% no implementaron sistemas para el otorgamiento de citas programadas y para la referencia y contrareferencia.

El Ministerio de Salud (MINSA) aprobó con Resolución Ministerial N°811 2018/MINSA, la directiva de implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS de todo el país, que se aplicará en los servicios de admisión, consulta externa, apoyo al diagnóstico y tratamiento. Es una iniciativa que el MINSA viene impulsando en todos los establecimientos de salud del país, y a través del cual se busca fortalecer los servicios optimizando los tiempos de espera, erradicar las colas y mala atención a nuestros pacientes. Para ello, se debe realizar una rápida identificación de los pacientes, tener conocimiento de las necesidades de salud que se van atender y fortalecer el sistema de referencia y contrareferencia para descongestionar la demanda hacia los establecimientos de salud de mayor capacidad resolutiva.





HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

Por ello, el Hospital Belén de Lambayeque adopta esta propuesta y busca erradicar las colas, horas de espera y mejorar la atención a nuestros pacientes con la optimización de recursos a través de la gestión por procesos, simplificación administrativa, arquitectura de la atención y sistematización moderna de citas. El presente plan, busca el fortalecimiento y equipamiento de las unidades/oficinas a nivel de infraestructura, tecnología y recursos, orientados al logro de resultados que beneficie a los usuarios que acuden a nuestra institución.

II. OBJETIVO

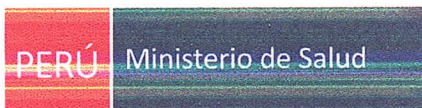
2.1 OBJETIVO GENERAL

Reducir progresivamente el tiempo de espera de los usuarios para obtener atención en los servicios de admisión y consulta externa del Hospital Belén de Lambayeque.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar una atención oportuna a los usuarios que acuden a los servicios de admisión y consulta externa del Hospital Belén de Lambayeque.
- Mejorar los procesos administrativos de los servicios de admisión y consulta externa del Hospital Belén de Lambayeque.
- Fortalecer los recursos humanos y tecnológicos de los servicios de admisión, atención al usuario y consulta externa del Hospital Belén de Lambayeque.





HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

III. META

El presente documento considera actividades con las que se espera alcanzar las siguientes metas:

- Reducir en un 80% el tiempo de espera en las áreas de admisión y consulta externa del Hospital Belén de Lambayeque.
- Incrementar en un 50 % la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Belén de Lambayeque.
- Reducir el porcentaje de quejas y reclamos por atención en los servicios del Hospital Belén de Lambayeque.

IV. ACTIVIDADES/ESTRATÉGICAS

- Publicar la cartera de servicios en área ambulatoria, emergencia y página Web.
- Diseñar flujogramas para los procesos de atención de los usuarios que acuden a la IPRESS, entre otros, a los servicios de admisión, consulta externa, diagnóstico por imágenes, laboratorio y farmacia.
- Señalización de los servicios de todo el hospital
- Implementación del módulo de orientación al usuario.
- Mejoramiento de la programación de roles médicos según monitoreo - RD
- Capacitación del personal de ventanilla para buena atención del usuario y de consultorio.
- Implementación de Carteles informativos: requisitos para tramitar citas, Documento Nacional de identidad (DNI) o partida de nacimiento; para el caso de ciudadanos extranjeros, pueden presentar carné de extranjería o pasaporte.
- Capacitación al personal profesional y no profesional en el manejo del sistema de citas y del sistema de referencia y contrarreferencia.
- Supervisión, monitoreo y evaluación de las actividades planificadas
- Implementación de sistema de lista de espera – Gestión de Colas
- Implementación con personal de salud para sistema de referencia y contrarreferencia.





Ministerio de Salud



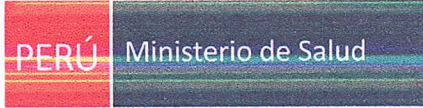
HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

- Implementación de Telemedicina, priorizando servicio de Endocrinología.
- Implementación de ventanilla única para pago en Farmacia- recaudación.
- Los jefes de departamento se comprometerá a enviar roles aplicando la DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 3 55 - MINSA/DGAIN - 2024 DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA PROGRAMACIÓN DE TURNOS DE TRABAJO DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL MINISTERIO DE SALUD Y DE LOS GOBIERNOS REGIONALES.
- Recursos humanos velará por la permanencia del personal de salud en el Hospital Belén de Lambayeque.

V. INDICADORES DE DESEMPEÑO



- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con Cartera de servicios publicada
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con flujogramas aprobados y publicados
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con señalización de los servicios en el hospital
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con módulo de orientación al usuario
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con software de roles implementado
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con personal capacitado para buena atención en ventanilla
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con carteles informativos de requisitos para citas.
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con personal capacitado en manejo de citas, Referencias y Contrarreferencias.
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con informe de supervisión, monitoreo y evaluación de actividades.
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con lector de espera implementado.



HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con médico auditor en Sistema de Referencias y Contrarreferencias.
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con informes de telemedicina
- Hospital Belén de Lambayeque cuenta con ventanilla única para pago en farmacia

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

6.1 PLAN CERO COLAS

El Plan Cero Colas está dirigido a enfrentar/abordar el problema que ocasiona el prolongado tiempo de espera en las áreas de atención vinculadas, lo que se manifiesta en el bajo grado de satisfacción del usuario externo.

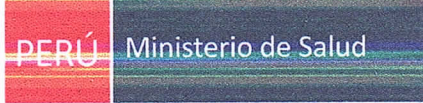
6.2 FASES DEL PLAN CERO OLAS

El plan consta de tres fases las cuales se irán desarrollando escalonadamente.

- Fase 1: Cero Colas En Admisión De Citas
- Fase 2 : Cero Colas EN Atención de consulta externa
- Fase 3: Cero colas en atención en los servicios de apoyo
- Fase 4: Cero colas en Hospitalización y cirugía

Para efectos del presente documento se desarrollará la primera fase del Plan Cero colas a los sistemas de Admisión de la atención ambulatoria.





HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

6.3 RESPONSABLES DEL PLAN CERO COLAS

- Director del Hospital Belén de Lambayeque
- Jefe del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
- Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
- Jefe de la División de Planeamiento Estratégico
- Jefe de la Unidad de Seguros Públicos y Privados.
- Responsable de Referencias y Contrarreferencias
- Jefe de la División de Administración.
- Jefe de la Unidad de Estadística e Informática.
- Coordinadora del Servicio de Consulta Externa de Enfermería
- Jefe de Servicio de Apoyo al Diagnóstico
- Responsable del Servicio de Farmacia
- Jefe de Centro de Sistemas de Información.





HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

VII. CRONOGRAMA (ACCIONES, FECHAS, RESPONSABLES)

N°	ACTIVIDADES	UNID. MED	FACTOR DE CONCENTRACIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
						M J J A S O N D											
1	Publicar la cartera de servicios en área ambulatoria, emergencia y página Web.	CARTEL INFORME	1	Hospital cuenta con Cartera de servicios publicada	CONSULT EXT CSI	X											
2	Diseñar flujogramas para los procesos de atención de los usuarios que acuden a la IPRESS, entre otros, a los servicios de admisión, consulta externa, diagnóstico por imágenes, laboratorio y farmacia.	FLUJOGRAMA	5	Hospital cuenta con flujogramas aprobados y publicados	CONSULT EXT UGC	X	X										
3	Señalización de los servicios de todo el hospital	CARTEL INFORME	1	Hospital cuenta con señalización de los servicios en el hospital	UGC PAUS	XX											



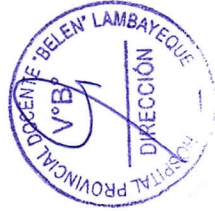


4	Implementación del módulo de orientación al usuario.	INFORME	1	Hospital cuenta con módulo de orientación al usuario	PAUS	X						
5	Mejoramiento de la programación de roles médicos según monitoreo - RD	INFORME	9	Hospital cuenta con software de roles implementad 0	CSI JEFES DE DEP.	X	X	X	X	X	X	X
6	Capacitación del personal de ventanilla para buena atención del usuario y de consultorio.	INFORME	2	Hospital cuenta con personal capacitado para buena atención en ventanilla	PAUS ADMISIÓN/P SICOLOGÍA	X						
7	Implementación de Carteles informativos: requisitos para tramitar citas, Documento Nacional de identidad (DNI) o partida de nacimiento; para el caso de ciudadanos extranjeros, pueden presentar carné de extranjería o pasaporte.	CARTEL INFORME	2	Hospital cuenta con carteles informativos de requisitos para citas.	ADMISIÓN UGC	X						



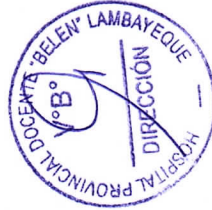


8	Capacitación al personal profesional y no profesional en el manejo del sistema de citas y del sistema de referencia y contrarreferencia.	INFORME	2	Hospital cuenta con personal capacitado en manejo de citas, Ref y Contraref.	ADMISIÓN-SIS	X						X
9	Supervisión, monitoreo y evaluación de las actividades planificadas	INFORME	4	Hospital cuenta con informe de supervisión, monitoreo y evaluación de actividades .	UGC	X	X	X	X	X	X	X





10	Implementación y acceso al GECIMED para Admisión, Consultorios externos, Laboratorio, Farmacia, Hospitalización, Diagnóstico por imágenes, Medicina física y rehabilitación.	INFORME	10	Hospital cuenta con GECIMED implementado.	C S I U G C	X	X										
11	Implementación con profesionales de salud para sistema de referencia y contrarreferencia.	INFORME	2	Hospital cuenta con medico auditor en Sistema de Ref y Contraref.	SIS	X											
12	Implementación de Telemedicina, priorizando el servicio de Endocrinología.	INFORME	4	Hospital cuenta con informes de telemedicina	SIS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





HOSPITAL BELÉN DE
LAMBAYEQUE

VIII. PRESUPUESTO

Autofinanciado por el Hospital Belén de Lambayeque, según coordinaciones con la dirección ejecutiva y división de administración del hospital.

IX. EVALUACIÓN (RESULTADOS/LOGROS, SUSTENTO ESTADÍSTICO)

Basado en el análisis de la problemática y diseño de objetivos. Se efectuará el monitoreo y evaluación del Plan Cero Colas 2025 de acuerdo a los siguientes indicadores:

- % de satisfacción del paciente
- % reducción de tiempo en espera en admisión
- % de admisionistas capacitados
- N° personal orientador
- Ventanillas integradas con REFCON
- % de atenciones por ventanilla

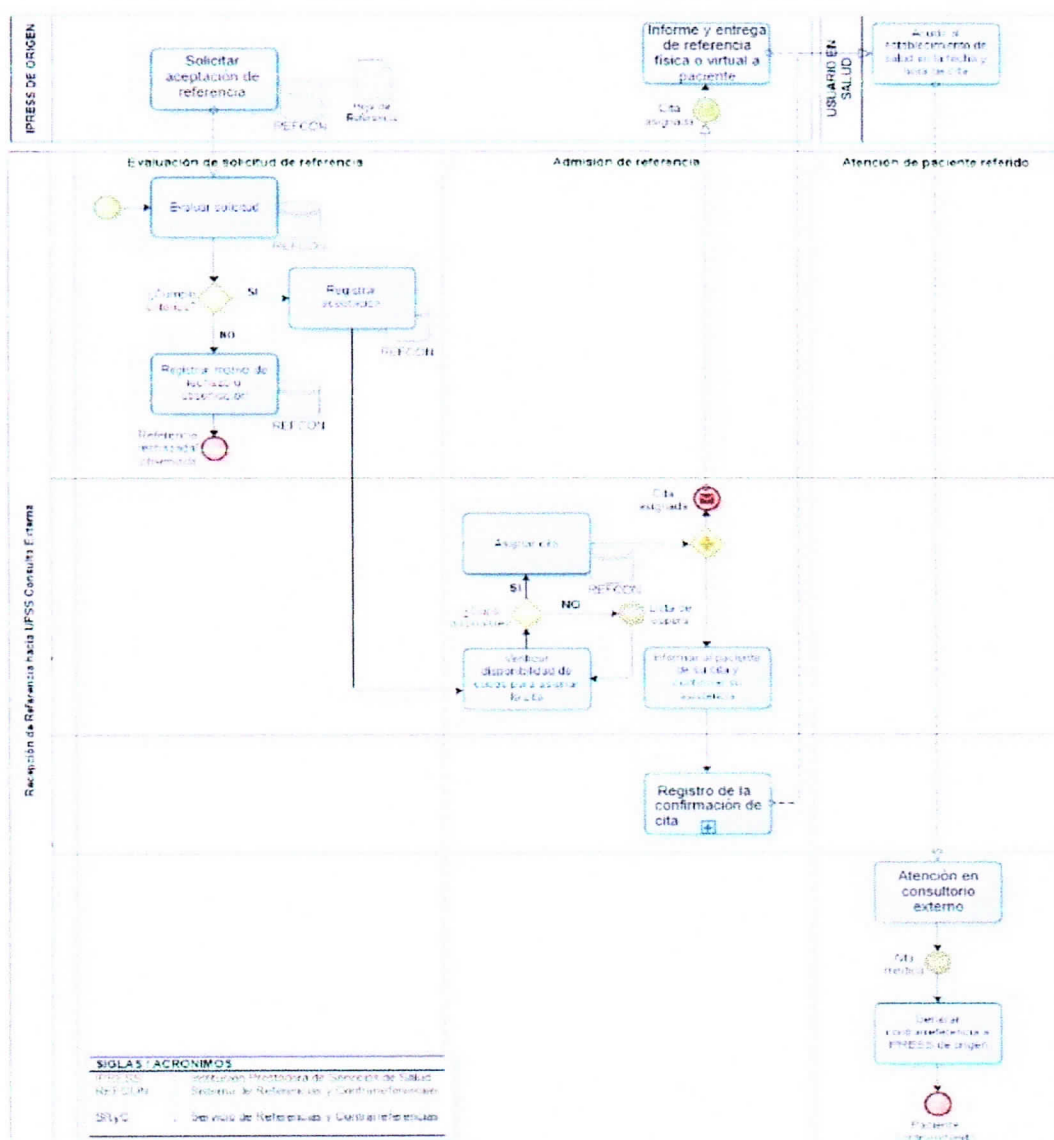




X. ANEXOS: FLUJOGRAMAS, OTROS



FLUJOGRAMA: Recepción de referencia hacia UPSS Consulta Externa

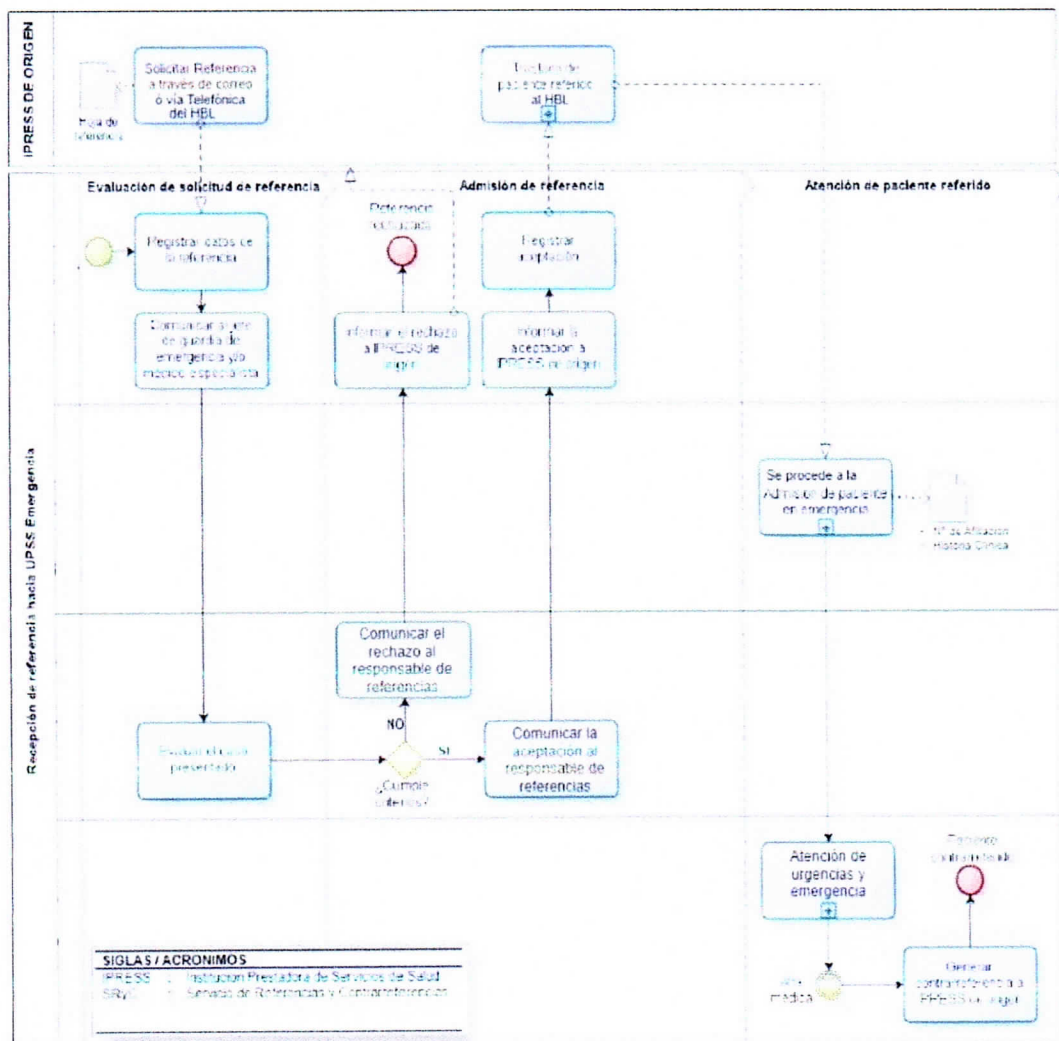


DEBERES DE LOS ASEGURADOS:

- *.- TRATE CON RESPECTO Y DIGNIDAD A TODO PERSONAL QUE COLABORA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD.
- *.- RESPETE EL TURNO DE ATENCIÓN Y TENGA EN CUENTA QUE HAY NORMAS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.



FLUJOGRAMA: Recepción de referencia hacia UPSS Emergencia



DERECHOS DE LOS ASEGURADOS:

- *.- RECIBIR BUEN TRATO Y ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD Y CONOCER EL NOMBRE DEL PERSONAL QUE LE ATIENDE.
- *.- RECIBIR INFORMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, TRATAMIENTOS Y EFECTOS ANTES DE DECIDIR SU USO.