



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 145 -2025-DIRESA-L-HRCR-DE

San Luis, 28 de mayo de 2025

VISTO:

El N° DE REGISTRO 06121994, N° EXPEDIENTE 03641636 que contiene el **INFORME N° 078-2025-DIRESA-L-HRC-UGC** de fecha 17 de febrero de 2025, emitido por el JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD solicitando la aprobación del "PLAN ANUAL DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE REZOLA", mediante acto resolutorio; y,

CONSIDERANDO:

Que, el **NUMERAL VI DEL TITULO PRELIMINAR de la LEY N° 26842, LEY GENERAL DE SALUD**, establece que 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, mediante **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 519-2006/MINSA**, se aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, con **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 727-2009/MINSA**, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia, acorde a lo dispuesto en el **NUMERAL 72.2 DEL ARTÍCULO 72° del TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado mediante **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**;

Que, el **ARTÍCULO 12° DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) DEL HOSPITAL REZOLA CAÑETE**, aprobado mediante **ORDENANZA REGIONAL N° 008-2014-CR-RL** establece que la **UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, depende de la Dirección Ejecutiva y es la unidad orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al paciente, con la participación activa del personal;

Que, con el **INFORME N° 078-2025-DIRESA-L-HRC-UGC** de fecha 17 de febrero de 2025, el JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD solicita la aprobación del "PLAN ANUAL DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA - 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE REZOLA", mediante la proyección de la correspondiente resolución directoral;

Que, con el **INFORME N° 072-2025-DIRESA-L-HRC-OPP**, del 20/03/2025, con N° DE REGISTRO 06215421, N° EXPEDIENTE 03641636, la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite



opinión favorable al proyecto denominado "PLAN ANUAL DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE REZOLA", que no conlleva al incremento de recursos presupuestales;

Que, el "PLAN ANUAL DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA – 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE REZOLA" tiene como objetivo determinar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de todo el proceso y subprocesos o etapas que se emplean para prestar el servicio de Consulta Externa y mejorar la calidad de atención al usuario externo;

Que, el NUMERAL 17.1. del ARTÍCULO 17° "Eficacia Anticipada del Acto Administrativo" del TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, en el que establece que "la autoridad podrá disponer en el acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción";

Que, el referido plan contiene el Cronograma de Actividades programadas en el 1er. Trimestre (enero a marzo); y, teniendo en cuenta que el requerimiento del JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD fue recepcionado por el Área de Trámite Documentario, el 19 de febrero de 2025, es conveniente aprobar el "PLAN ANUAL DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA – 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE REZOLA", con eficacia anticipada a la fecha de recepción del INFORME N° 078-2025-DIRESA-L-HRC-UGC, con la finalidad de proseguir con las acciones y procedimientos administrativos que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos por la actual gestión;

Con el visado de la Director Adjunto, Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesora Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Cañete Rezola, y;

En mérito a las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo establecido en la Ordenanza Regional N° 08-2014-CR-RL (20/02/2015) que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Rezola Cañete, que confiere en el inciso c) del artículo 8° al Director Ejecutivo las atribuciones y responsabilidades de expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, con eficacia anticipada al 19 de febrero de 2025, el "PLAN ANUAL DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA – 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE REZOLA", que en anexo adjunto forma parte de la presente resolución, en 15 folios.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la difusión, monitoreo, supervisión y cumplimiento del Plan aprobado por la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Unidad de Estadística e Informática publique la presente resolución en la página web del Hospital Regional de Cañete - Rezola.

ARTÍCULO CUARTO.- DERÓGUESE toda disposición que se oponga a la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE;

DISTRIBUCIÓN:

- () DIRECCIÓN EJECUTIVA
 - () OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
 - () OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
 - () UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - () UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
 - () ARCHIVO/ASESORÍA LEGAL
- LPBY/SCQH

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE
M.C. LEONARDO PERRO BUDD YACLA
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.F. 074598
R.E. 8326

PLAN ANUAL DE ESTUDIO TIEMPO DE ESPERA

**“HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE -
REZOLA”**



UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD

2025



INDICE

I.- INTRODUCCIÓN

II.- JUSTIFICACIÓN

III.- AMBITO DE APLICACIÓN

IV.- BASE LEGAL

V.- OBJETIVOS

VI.- DEFINICIONES OPERATIVAS

VII.- ANTECEDENTES DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA

VIII.- METODOLOGIA

IX.- ANALISIS DE MUESTRA

X.- RECURSOS

XI.- RESPONSABILIDADES

XII.- ANEXOS



I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional de Cañete - Rezola, es un hospital de segundo nivel de complejidad, categoría II-2, considera que el estudio de tiempos de espera y movimientos es una herramienta muy importante en el manejo y control de los recursos que intervienen en los procesos internos de la organización, el mismo que persigue el objetivo principal de mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios externos.

El presente plan anual de estudio de tiempos y movimientos de espera es una herramienta importante para el manejo y control de los recursos que son participes en los procesos internos de la institución por lo tanto agregan valor a los resultados obtenidos mediante la implementación de acciones de mejora.

El método empleado para la realización del presente plan está basado en la observación de campo y el análisis estadístico de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidos.

Para poder llevar a cabo el presente estudio se tiene que definir en primera instancia la ruta medida basándose en el flujograma de atención en consulta externa, aplicar herramientas de trabajo que ayude a llevar a cabo el presente estudio, encontrar la oportunidad de mejora es decir conocer y evaluar la situación actual, realizar un estudio de observación de nudo crítico y finalmente elaborar e implementar acciones de mejora.

Siendo entonces de importancia el estudio de tiempos y movimientos, el Hospital Regional de Cañete - Rezola continuará cumpliendo con la aplicación de dicho estudio ya que se puede evidenciar resultados favorables en años anteriores, debido a que se han implementado acciones de mejora en base a los resultados obtenidos, brindando una óptima calidad de atención al usuario externo.



II. JUSTIFICACIÓN

El presente Plan Anual tiempo de espera del “Hospital Regional de Cañete - Rezola” 2025 tiene como finalidad realizar acciones de mejora para la gestión de riesgos y monitoreo en el cumplimiento de las buenas prácticas de la atención para brindar una atención segura de los pacientes atendidos en el Hospital Regional de Cañete - Rezola.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

El Plan de tiempo espera y barreras de acceso 2025 es aplicable en los consultorios externos del “Hospital Regional de Cañete – Rezola en el 2025”.

IV. BASE LEGAL

- **Ley N°26842** – Ley General de Salud.
- **Ley N°29414** – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- **RM N°519 – 2006/MINSA**, que aprueba el documento Técnico “*Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*”.
- **R.M. N°640 – 2006/MINSA**, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- **R.M. N°456 – 2007/MINSA**, que aprueba la NT N°050 – MINSA/DGSP V.02.: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- **R.M. N°727 – 2009/MINSA**, que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud.



V. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL. – El objetivo del estudio es determinar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de todo el proceso y subprocesos o etapas, que se emplean para dar el servicio de Consulta Externa en nuestro Hospital, identificando oportunidades de mejora del “Hospital Regional de Cañete-Rezola 2025”.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los procesos de la atención en consulta externa.
- Implementar acciones de mejora.
- Mejorar la calidad de atención al usuario externo.

VI. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Ruta de medida:** Es el recorrido de los usuarios que acuden al “Hospital Regional de Cañete - Rezola”.
- **Punto de registro:** Es la zona que se ubicara el registrador y anotara las mediciones, descritas en la ruta de medida y observaciones del proceso.

Además, es importante definir los tiempos:

- **Tiempo de acceso:** Es el que transcurre desde que se produce la demanda de servicio hasta que se capta la atención de la organización. Tiene esta consideración el tiempo de acceso telefónico o el que se tarda en recibir un informe solicitado o esperado.
- **Tiempo de espera:** Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo. Tiempos de espera característicos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda índole.
- **Tiempo de atención:** Es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga.

Por tanto, el tiempo a ser evaluado es el **tiempo de espera y de atención.**

- **Usuario externo:** Personas que acuden a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad.



- **Consulta externa:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condiciones de Urgencias y/o Emergencias.

VII. ANTECEDENTES DE ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA

El ultimo resultado de la aplicación del estudio de tiempo de espera, se aprecia una disminución del tiempo debido a la implementación de acciones de mejora como: en el 2018 se implementó call center para la reserva de la primera cita de las referencias , reservas de citas a pacientes en el servicio de admisión, programación de dos personales más en caja (actualmente 4 personales, implementación de la PAUS – Plataforma de Atención de Usuario en Salud, reordenamiento de las historias clínicas); en el 2020 a la actualidad se ha implementado: teleorientación, telemedicina y teleconsultas mediante la página web institucional, debido a la coyuntura por la pandemia COVID19.

TIPO DE PACIENTE	TIEMPO DE ESPERA	AÑO
SIS	3hr 29min	2023
NO SIS, OTRO SEGURO O COMUN	4hr 24min	2023

Actualmente se cuenta con la implementación del “Plan Cero Colas” el mismo que se viene trabajando desde el año 2023, ello ha ayudado a mejorar la obtención de citas en los consultorios externos y con ello evitar las colas que realizaban los usuarios desde tempranas horas de la madrugada.

Según el informe de tiempo de espera del año 2024 se tuvo como resultado que el tiempo de espera de los pacientes SIS que fueron atendidos en los consultorios externos de nuestro hospital, fue de 3 horas con 15 minutos, disminuyendo en 14 minutos el tiempo de espera en comparación a lo obtenido en el año 2023.



VIII. METODOLOGIA

La metodología a ser utilizada por la realización del presente trabajo y la obtención de datos, está basada en la observación de campo y el análisis estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos).

El método a usar es el **ESTUDIO DETALLADO TIEMPO DE ESPERA**; siendo el punto de partida del estudio de tiempo espera fue definir la **RUTA** de medida, la misma que se plasmó en un diagrama de bloques para el análisis de los resultados por el área de atención y por cada etapa del proceso de atención.

8.1 Cálculo de la muestra. - El cálculo de la muestra se realizará tomando en consideración el promedio de atenciones durante un mes correspondiente al mes anterior de la toma de las encuestas, en el Servicio de Consulta Externa.

8.2 selección de la muestra. - Los entrevistadores son seleccionados por método de selección aleatoria simple durante el periodo de la investigación.

8.3 selección de los encuestadores. - Los encuestadores serán personas externas al HRC, pudiendo ser de 4 a más, incluyendo el personal digitador.

8.4 Criterios de Inclusión. – Usuarios externos (mayores de 18 años) que llegan a la cola, que tienen permanencia en cola y que reciben la atención del servicio solicitado.

8.5 Criterios de exclusión. – Usuarios externos (menores de 18 años) que llegan a la cola, que no tienen permanencia en cola y que no reciben la atención del servicio solicitado.

8.6 Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso. – Durante el proceso de aplicación de la encuesta se supervisará al personal que realiza la encuesta y se verificará la aplicación correcta del instrumento.

Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del encuestador.

Para el control de calidad de la encuesta se verificará que los tiempos registrados sean correctos.

8.7 procesamiento de datos. – Se utilizará la herramienta informática (Aplicativo Excel) para Consulta Externa, para el procesamiento de la Encuesta Tiempo de Espera en el Hospital Regional de Cañete Rezola.



8.8 Proceso de la propuesta de trabajo:



IX. ANALISIS DE MUESTRA

1. Medición de los tiempos de espera

- 1.1. Elaborar flujograma actual.
- 1.2. Hallar límites de control por cada actividad descrita en el flujograma.
- 1.3. Mostrar los resultados obtenidos.
- 1.4. Identificar nudos críticos.

2. Estudio de observación de los nudos críticos en base a la medición realizada.

3. Elaboración e implementación de acciones de mejora.

- 3.1. Listar las observaciones encontradas por actividad.
- 3.2. listar actividades y tarea a realizar según corresponda.
- 3.3. llevar a cabo las acciones de mejora.

X. RECURSOS

Para la realización de tiempo de espera, se contará con la contratación de servicio por terceros.

• Recursos materiales:

- Fichas impresas.
- Lápiz o lapiceros.
- Cronómetros para toma de tiempos.
- Laptop o Tablet.

XI. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del presente plan 2025 del “Hospital Regional de Cañete - Rezola” es responsabilidad de las unidades orgánicas según corresponda y de la Unidad de Gestión de la Calidad.



XII. ANEXOS

ANEXO N°01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA MEDICION DE TIEMPO DE ESPERA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE - REZOLA 2025.

ANEXO N°02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLA

ANEXO N°03 RUTAS PARA LA MEDICION DEL TIEMPO DE ESPERA: PLAN CERO COLAS

ANEXO N°04 RUTAS PARA LA MEDICION DEL TIEMPO DE ESPERA: FLUJO DE LA ATENCION DE LA CONSULTA EXTERNA DE "HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE -REZOLA"

ANEXO N° 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA MEDICION DE TIEMPO DE ESPERA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE -REZOLA 2025

ACTIVIDADES	UM	META	1º	2º	3º	4º	RESPONSABLE
Elaboración plan anual de medición de tiempo de espera en consultorio externo.	Informe	1	1				Jefe de UGC
Aprobación del plan de medición de tiempos de espera en la consulta externa.	RD	1	1				DIRECCION
Realización de flujo de atención al paciente.	Informe	1	1				UGC
Supervisión, monitoreo de la ejecución del plan de tiempos de espera.	Informe	2			1	1	UGC/PERSONAL CAS
Procesamiento, análisis e informe de datos obtenidos.	Informe	1				1	Tercero personal contratado
Informe de los datos obtenidos y análisis de impacto.	Informe	1				1	UGC
Implementar acciones de mejora.	Informe	1				1	UGC/Área evaluada



ANEXO N° 02

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLAS

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACION	META					RESPONSABLE
				TRIMESTRE				META ANUAL	
				I	II	III	IV		
Establecer estrategias que contribuyan a reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita en las áreas de admisión, atención consultorio externo, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención.	Evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan una atención de salud	Conformación del equipo y responsable de la elaboración y gestión del Plan cero colas 2024	Resolución Directoral	1				1	Director ejecutivo
		Elaboración del Plan cero colas	Resolución Directoral	1				1	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
		Socializar Plan cero colas	Informe	1				1	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
		Actualizar Directiva Administrativa para la entrega de citas	Resolución Directoral	1				1	Área de referencias y contrarreferencias – Departamento de consulta externa
		Capacitar al personal de salud y administrativo en Consulta externa, farmacia, laboratorio	Tele capacitaciones/ Capacitación presencial	1	1	1	1	4	Unidad de Personal – Unidad de Estadística e Informática
		Difusión de afiches y/o videos didácticos sobre la obtención de citas en sus diferentes modalidades	Informe	1				2	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
		Coordinar con jefes de servicio y/o departamento la presentación anticipada de la programación de turnos de Consulta externa	Acta	1				1	Unidad de Personal (asistencia y permanencia)





información al usuario externo frente a consultas presenciales o telemedicina	Optimizar la gestión del recurso humano del área de call center	Acta	1	1	1	2	Departamento de Consulta externa
	Coordinar para la creación de alternativas que mejoren el acceso para la obtención de citas, a la vanguardia de tecnología	Acta	1	1	1	2	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
	Monitorizar tiempo de espera a través de REFCON	Informe	1	1	1	2	Área de referencias y contrarreferencias
	Monitorizar tiempo transcurrido desde llegada del paciente hasta su atención	Informe	1	1	1	2	UGC
Optimizar los procesos de asignación de citas para consulta externa	Monitorizar el cumplimiento del horario diferenciado de las citas, con rangos de tiempo de 15 min en las boletas	Reporte	1	1	1	4	UGC
	Mejorar en forma progresiva la oferta de servicios para la atención por consulta externa	Reporte	1	1	1	2	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
	Supervisión del horario de atención de los especialistas en la hora programada	Reporte	1	1	1	4	Unidad de Personal (asistencia y permanencia)
Optimizar los procesos administrativos vinculados a la atención por	Coordinar la apertura de una caja diferenciada para tramites y dispensación de medicamentos en consulta externa	Acta	1	1	1	1	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
	Coordinar la señalización de consultorios médicos, no médicos y estrategias sanitarias	Acta	1	1	1	4	Jefe de consulta externa
	Socializar los flujos de atención en consulta externa, farmacia, diagnóstico por imágenes, y laboratorio	Memorando	1	1	1	1	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas

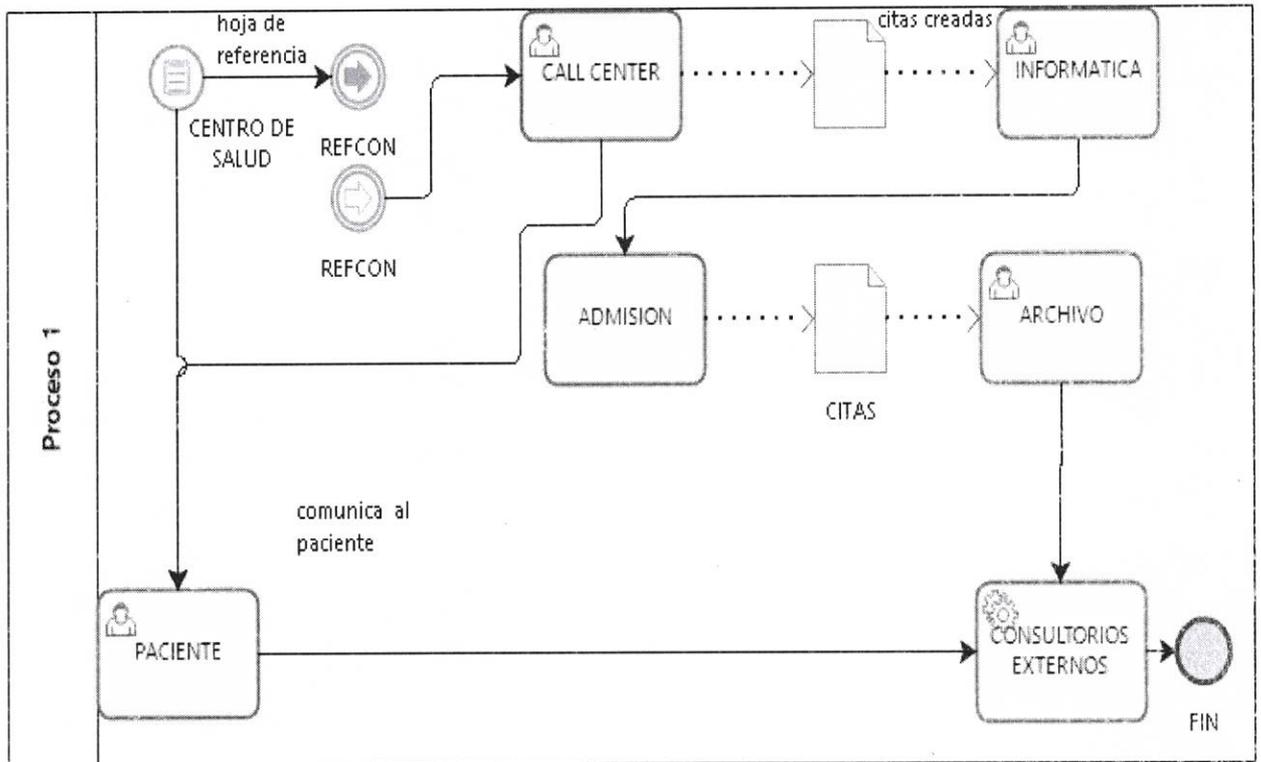
consulta externa	Coordinar para la elaboración de planes de mejora en Consulta externa, hospitalización, laboratorio, farmacia	Acta			1			1	UGC
	Monitorizar tiempo de espera para la aceptación de la referencia y asignación de cita	Informe			1			1	UGC
Implementar un sistema de gestión de emisión de citas a futuro con una red integral desde el primer nivel	Realizar seguimiento semanal de las referencias observadas	Informe	1	1	1	1	1	4	Área de referencias y contrarreferencias
	Coordinar con responsables de Red de Salud Cañete – Yauyos y Red de salud Chilca – Mala referencias sobre procesos para la entrega de citas	Acta	1	1	1	1	1	4	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas
	Aplicar encuesta SERVQUAL					1		1	UGC
	Socializar resultados de encuesta SERVQUAL						1	1	UGC
	Informe final						1	1	Equipo responsable de la Elaboración y gestión del Plan Cero colas



ANEXO Nº 03

RUTAS PARA LA MEDICION DEL TIEMPO DE ESPERA: PLAN CERO COLAS

FLUJOGRAMA DE ATENCION DE LA CONSULTA EXTERNA DEL "HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE
REZOLA" - 2025



LEYENDA

- 
 Inicia el proceso
- 
 Evento intermedio
- 
 Objetos de datos digitales
- 
 Proceso que presta servicio de atención
- 
 Proceso que realiza un usuario
- 
 Proceso que lo realizan varias personas
- 
 Fin del proceso





El paciente acude a su centro de salud donde solicita una hoja referencia para el HRC, en donde lo generan por el sistema REFCON



El sistema REFCON recepciona todas las citas



El médico auditor evalúa la hoja de referencia



El usuario de call center realiza el proceso de separar citas por el REFCON en donde automáticamente se separa una cita en el SHICE, en donde call center envía todas las citas generadas por día a informática.

También se comunica con el paciente para que acuda al HRC el día de su cita y espere en el consultorio respectivo



Cita de manera electrónica



Informática recibe el reporte de citados para el día siguiente y los envía a admisión para que impriman y saquen sus historias clínicas



Imprime citas de REFCON



Citas impresas por admisión durante el mismo día de atención



Archivo saca historias clínicas de los pacientes citados para pasarlo a los consultorios respectivos



Recibe la llamada de call center para que separe su cita y el día de su cita se dirige al consultorio para que lo atiendan



Atiende a los pacientes citados por SIS y particulares que pagaron su cita



Fin del proceso.

ANEXO Nº 04

RUTAS PARA LA MEDICION DEL TIEMPO DE ESPERA:

FLUJO DE ATENCION DE LA CONSULTA EXTERNA DEL "HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE- REZOLA"

2025

