



REPUBLICA DEL PERU



Resolución Directoral

Callao, 16... de Junio... de 2025

VISTO:

El Informe N° 087-2025-HNDAC-OGC, de fecha 27 de mayo de 2025, el Informe N° 038-2025-HNDAC/OEPE-EPGI, fecha 03 de junio de 2025, el Informe N° 06-2025-HNDAC/OEPE-EPC, fecha 26 de marzo de 2025, Memorando N° 713-HNDAC/OEPE, de fecha 03 de junio de 2025, y el Informe N° 455-2025-HNDAC-OAJ, de fecha 10 de junio de 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, es un Hospital Nacional Categoría III-1 perteneciente a la Región Callao, que brinda atención de salud con la finalidad de recuperar la confianza y satisfacción de los pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación;

Que, el Titular de la Entidad es el Director General, siendo este el funcionario de más alto nivel jerárquico del hospital, y se encuentra dentro de sus atribuciones: "Expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia", de acuerdo a lo establecido en el literal j) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, mediante Informe N° 087-2025-HNDAC-OGC, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos en la Consulta Externa 2025 de nuestra institución, para su revisión y aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 038-2025-HNDAC/OEPE-EPGI, la Jefa del Equipo de Planes y Gestión Institucional - OEPE, del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", se concluye que el presente Plan de Trabajo denominado: "Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos en la Consulta Externa 2025 del HNDAC" cumple con la normatividad vigente en cuanto a la elaboración de planes y su presupuesto se encuentra consignado con el "Plan Anual de la Gestión de la Calidad en Salud 2025 del HNDAC". Asimismo, se recomienda derivar a la Oficina de Asesoría Jurídica - OAJ del HNDAC y continuar con las gestiones administrativas correspondientes;

Que, mediante Informe N° 06-2025-HNDAC/OEPE-EPC, el Jefe del Equipo de Presupuesto y Costo - OEPE, del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", concluye que el Equipo de Presupuesto y Costos de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico de la Unidad Ejecutora 401 Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, según el análisis realizado en el presente informa, evidencia saldos presupuestales en la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados en la Genérica de Gastos 2.3 Bienes y Servicios de la Categoría Presupuestal 9001 Acciones Centrales, por lo cual se otorga la disponibilidad por la suma de S/ 41,980.00, para financiar los planes remitidos por la Oficina de Gestión de la Calidad, los cuales han sido debidamente validados por el Equipo de Planes y Gestión Institucional;

Que, con Memorando N° 713-2025-HNDAC/OEPE, la Jefa de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión técnico favorable, al Plan para el Estudio de Tiempos y



Movimientos en la consulta externa 2025 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, continuar las gestiones administrativas correspondientes;

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud y modificatorias, señala que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. 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, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprueba el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad, que establece los principios, normas, metodología y procesos para implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, parte importante de sus componentes, cuya metodología implica el desarrollo de un proceso permanente de acciones, programas y proyectos de mejora continua, a partir de la aplicación de los instrumentos de garantía de la calidad, a fin de cerrar brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

Que, por Resolución Ministerial N° 215-2025/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 375-MINSA/OGPPM -2025, "Directiva Administrativa para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos en el Ministerio de Salud"; la cual tiene por finalidad contribuir al logro de los 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 relevante.

Que, el numeral 72.2 del Artículo 72 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece 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;

Que, a través del Informe N° 455-2025-HNDAC-OAJ, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que es viable que se apruebe el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos en la Consulta Externa 2025 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión considerando que el citado plan tiene como objeto general evaluar y mejorar los tiempos de espera durante la atención de los usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006 del Gobierno Regional del Callao, se establecen las atribuciones y responsabilidades del Director General, conforme a lo establecido en los literales c) y j) del artículo 8°, y en uso de las facultades conferidas mediante Resolución Directoral N° 125-2025-GRC/DIRESA/DG, de fecha 6 de marzo de 2025, con el visto bueno de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina de Gestión de Calidad, la Dirección Adjunta de Gestión Clínica, la Dirección Adjunta de Gestión en la Producción de Servicios de Salud, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PLAN T-05-2025-HNDAC-OGC, Versión N° 01, que en documento se adjunta con el contenido de Veinticuatro (24) folios, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad, la difusión, seguimiento y monitoreo del Plan aprobada por la presente Resolución

ARTÍCULO 3°.- NOTIFICAR la presente Resolución Directoral a las Oficinas y Departamentos del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión" para los fines pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- PUBLICAR la presente Resolución Directoral en el Portal GOB.PE de la Entidad (www.gob.pe/hndac) en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICÓ que se entregó en copia digital original.
16 JUN 2025
Wilfredo Fredy Octava Salas

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
REGISTRADO PEDRO ADRIÁN TORRES TORRES
REGISTRADO



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T- 05-2025- HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Versión N°01 Página 1 de 24

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN



OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD




Código del Documento Normativo	Versión	Resolución de Aprobación	Fecha de aprobación
PLAN T-05-2025-HNDAC-OGC	V.01	R.D. N° 230 -2025-DG-HNDAC	16 / 06 / 2025



PLAN DE TRABAJO

PLAN T- 05-2025-
HNDAC-OGC

**PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y
MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"**

Versión N°01

Página 2 de 24



Elaborado por

OGC

: MC. CÉSAR ANTONIO BONILLA ASALDE
LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO



Revisado por

DAGC

: MC. ELBER HERNÁN DEL AGUILA QUISPE

DAGPSS (e)

MC. ELBER HERNÁN DEL AGUILA QUISPE

OAJ

: ABOG. VÍCTOR RAFAEL VALQUI CHUQUIZUTA

OEPE

: LIC. ANA MARÍA DE LA CRUZ HUAYTALLA

OEA

: CPC. LUISA MARINA TORRES GUERRA



M. TORRES



E.H. DELAGUILA



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T-05-2025
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025	Versión N°01
	HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Página 3 de 24

INDICE

Contenido	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	4
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVOS	4
3.1 OBJETIVO GENERAL	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
AMBITO DE APLICACIÓN	5
BASE LEGAL	5
VI. CONTENIDO	5
6.1 Consideraciones Generales	5
6.1.1 Visión y Misión	5
6.1.2 Definiciones Operativas	6
6.2 Consideraciones Especificas	6
6.2.1 Metodología	6
6.2.2 Recolección de Datos	12
6.2.3 Procesamiento de datos	13
6.2.4 Análisis de Interpretación de resultados	14
6.3 Estrategias	14
6.4 Criterios de Programación	14
6.5 Actividades Programadas - 2025	14
6.6 Periodo de Vigencia	14
6.7 Presupuesto	15
VII. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN	15
VIII. CUADRO DE ACTIVIDADES Y ATRIBUTOS	16
IX. ANEXOS	17



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T- 05-2025-
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Versión N°01
		Página 4 de 24

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN - 2025



I. INTRODUCCIÓN:

El Ministerio de Salud, desde el año 2012 implementó en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, el estudio de "Tiempos y Movimientos", con el fin de determinar actividades innecesarias en el desarrollo de los procesos y con ello corregirlo y mejorarlo.

En ese contexto el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión como institución de salud está comprometido con su comunidad en brindar servicios de calidad. Para ello, a través de la Oficina de Gestión de la Calidad y en cumplimiento de la normatividad vigente como son los documentos técnicos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, la Política Nacional de Calidad en Salud y los objetivos establecidos en el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2025, buscan valorar los indicadores de la calidad de la atención médica en la Consulta Externa, para obtener información cuantitativa del estado de los procesos de atención y ayuden a tomar decisiones para diseñar acciones de mejora; por ello se ha establecido una programación de actividades para realizar mediciones, entre ellas, el Estudio de Tiempos y Movimientos.

Como podemos apreciar, esta herramienta del Estudio de Tiempos y Movimientos nos brinda la posibilidad de evidenciar numéricamente cuanto demoran nuestros procesos de atención, establecer una línea de base propia y poder definir un estándar, que nos conlleve a optimizar nuestros tiempos. Asimismo, nos permite realizar observaciones directas de nuestras actividades para verificar el cumplimiento de los procedimientos en donde estén constituidos, mejorarlos o rediseñarlos; de tal manera que se pueda erradicar "vicios del sistema", los cuales serán analizados por los actores del proceso. En ese sentido, para el presente año desarrollaremos el Plan de Estudio de Tiempos y Movimientos 2025 en el servicio de Consulta Externa del HNDAC.

II. FINALIDAD:

Mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención que se le brinda en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo General

Evaluar y mejorar los tiempos de espera durante la atención de los usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Cuantificar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el Servicio de Consulta Externa del HNDAC, identificando oportunidades de mejora.



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T-05-2025- HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Versión N°01
		Página 5 de 24

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Usuarios Externos que acuden al Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao para ser atendidos en el Servicio de Consulta Externa en el mes de Junio 2025.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- Ley N° 30947, "Ley de Salud Mental" y Decreto Supremo N° 007 que aprueba su Reglamento
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 29414. Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial 826-2021/MINSA, aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad.
- Ordenanza Regional N° 000006, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión".
- Resolución Directoral N° 722-2022/MINSA, aprueba el documento normativo: Directiva N° 003-2022-GRC/DIRESA/DG-OEPE-V.02, "Directiva para la Elaboración de Documentos Normativos de la Dirección Regional de Salud del Callao" V.02.



VI. CONTENIDO

6.1 CONSIDERACIONES GENERALES

6.1.1 VISIÓN y MISIÓN DEL HNDAC



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T-05-2025
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES GARRIÓN"	Versión N°01
		Página 6 de 24

- **Visión:** Somos un Hospital Nacional Categoría III-1 perteneciente a la Región Callao, que brinda atención de salud con la finalidad de recuperar la confianza y satisfacción de nuestros pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación.
- **Misión:** Ser reconocido como un Hospital de Alta Complejidad acreditado-técnica y socialmente por sus servicios de salud, investigación y docencia, al que los pacientes elijan mejor opción por trayectoria y prestigio.

6.1.2 DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Ruta de medida:** Es el recorrido de los usuarios que acuden a los EESS
- **Punto de registro:** Es la zona donde se ubicará el registrador y anotará las mediciones, descritas en la ruta de medida y observaciones del proceso.
- **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. Mediante esta herramienta, se calculará aspectos importantes como la media, los límites de control y evidenciará la oportunidad de mejora.
- **Media:** El cálculo de la media nos servirá para identificar nuestros propios estándares de atención a la fecha de estudio.
- **Desviación Estándar:** Nos indicará el tiempo de variación con respecto a la media.
- **Límites de Control (LIC, LSC):** Los límites de control, nos mostrarán los tiempos aceptables en las que se realizará cada atención.
- **Bolsa de Oportunidad:** El porcentaje de la bolsa de oportunidad, nos servirá para orientar las oportunidades de mejora a realizar.



6.2 CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.2.1 Metodología

Para realizar la medición de tiempo de espera en la Consulta externa, Emplearemos el método de **ESTUDIO DETALLADO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS**, cuyo punto de partida de este estudio se definió mediante la





PLAN DE TRABAJO

PLAN T-05-2025-
HNDAC-OGC

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Versión N°01

Página 7 de 24

RUTA de medida, la misma que se plasmó en un diagrama de bloques para el análisis de los resultados por área de atención y por etapa del proceso de atención en Consulta Externa, incluyendo el Servicio de Farmacia y Diagnóstico por Imágenes. Asimismo, se analizará los datos estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos). (Documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera).

Es importante resaltar que la Oficina de Gestión de la Calidad elaboró una propuesta de Ruta para la Medición de los Tiempos de Espera en Consulta Externa, la cual fue revisada y validada por la Jefa del Departamento de Atención Ambulatoria y Hospitalización, la Jefa del Servicio de Consulta Externa, y la Oficina de Seguro, para su debida implementación.

En ese sentido, para la realización de este trabajo y especialmente para la obtención de información y datos, está basada en la observación de campo, calculando los tiempos de espera en un formato elaborado por la OGC, el cual se medirá de la siguiente manera:



Medición de la hora y tiempo de espera para llegar a la ventanilla.

- Se inicia con el último usuario de la cola:
- Hora de llegada del último usuario en la cola
- Hora de término de la cola del usuario
- Tiempo de espera obtenido para llegar a la ventanilla.



Medición de la atención en ventanilla

- Hora de inicio de atención del usuario en ventanilla
- Hora de término de la atención del usuario en ventanilla.
- Tiempo de espera obtenido en ventanilla.



Para efectos de ejecutar esta metodología se requiere de 4 a más personas debidamente capacitadas por la OGC para realizar la labor de campo con minuciosidad durante 20 días.

a. Rutas y puntos de registro y observación:



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T- 05-2025-
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Versión N°01
		Página 8 de 24

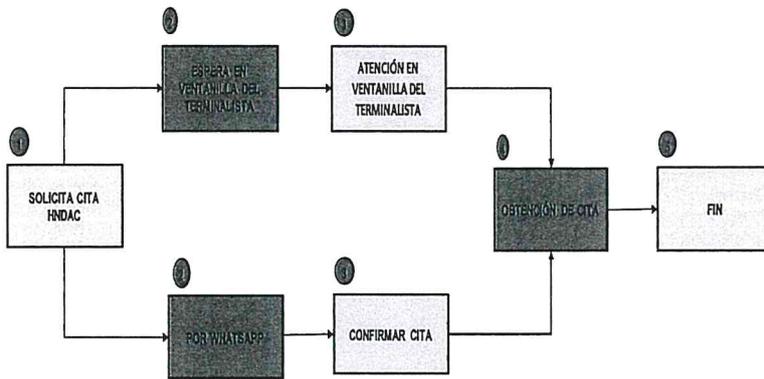
FIGURA N° 1

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

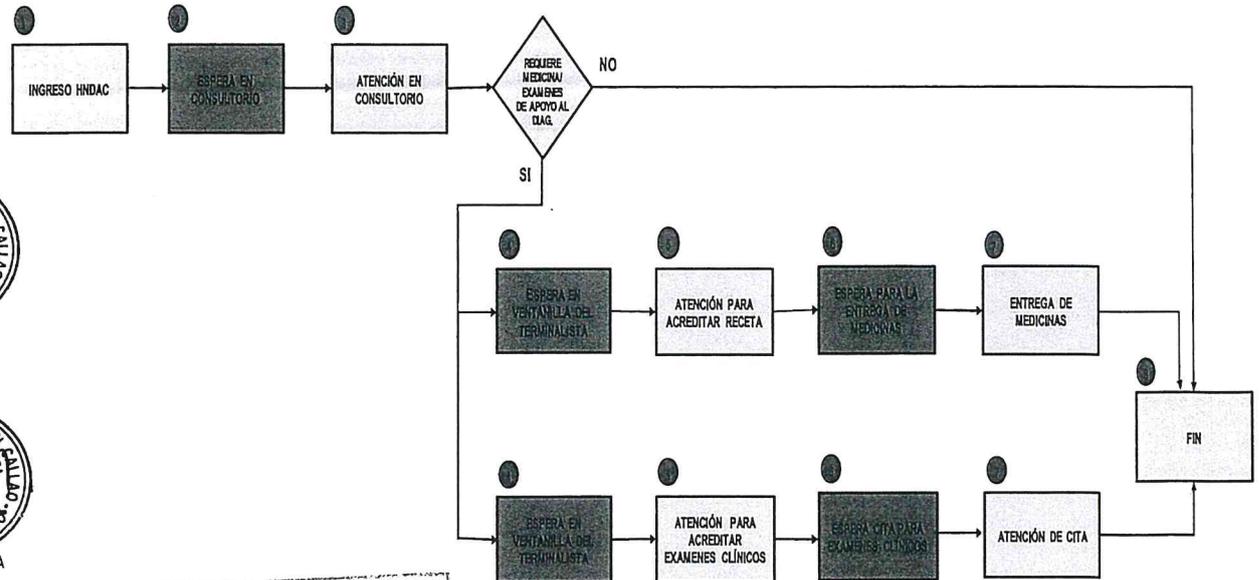
SERVICIO: ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA EN: MEDICINA, CIRUGÍA, PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA,

CONDICIÓN SIS

RUTA A: TIEMPO PREVIO



RUTA B: CITA PROGRAMADA



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
16 JUN 2025
Wilfredo Freddy Dechoa Salas
FEDATARIO



PLAN DE TRABAJO

PLAN T-05-2025

HNDAC-OGC

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y

Versión N°01

MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Página 9 de 24

CONDICIÓN SIS

RUTA A: Tiempo Previo

Presencial

1. **Solicita cita:** Usuario solicita cita de acuerdo con el cronograma publicado.
2. **Espera en Ventanilla de Terminalista:** Usuario hace cola en ventanilla de terminalista.
3. **Atención en Ventanilla de Terminalista:** Usuario recibe comprobante de cita.
4. **Obtención de cita:** Obtiene cita
5. **Fin**

WhatsApp



1. **Solicita cita:** Usuario solicita cita de acuerdo con el cronograma publicado.
- Por WhatsApp:** Usuario ingresa al WhatsApp del HNDAC
2. **Confirma cita:** Usuario espera confirmación de cita
4. **Obtención de cita:** Obtiene Cita
5. **Fin**

RUTA B: Cita programada, cita programada y requiere medicina o cita programada y requiere examen de apoyo al diagnóstico

• Cita programada

1. **Ingreso al HNDAC:** Usuario ingresa al HNDAC para hacer efectiva su cita.
2. **Espera en consultorio:** Usuario espera para ingresar al consultorio.
3. **Atención en Consultorio:** Usuario ingresa al consultorio para su atención.
4. **Fin**

• Cita programada y requiere Medicina

1. **Ingreso al HNDAC:** Usuario ingresa al HNDAC para hacer efectiva su cita.
2. **Espera en consultorio:** Usuario espera ingresar al consultorio
3. **Atención en Consultorio:** Usuario ingresa al consultorio para su atención.
4. **Espera en Ventanilla del terminalista:** Cola para acreditar receta de medicinas
5. **Atención para acreditar receta:** Recepción de comprobante de receta de medicinas.
6. **Espera para la recepción de medicina:** Cola para entrega de comprobante de receta.
7. **Entrega de medicina:** Usuario recibe la medicina.
8. **Fin**

• Cita programada y requiere examen de apoyo al diagnóstico

1. **Ingreso al HNDAC:** Usuario ingresa al HNDAC para hacer efectiva su cita
2. **Espera en Consultorio:** Usuario espera ingresar al consultorio
3. **Atención en Consultorio:** Usuario ingresa al consultorio para su atención.
4. **Espera en Ventanilla del terminalista:** Cola para acreditar exámenes clínicos.
5. **Atención para acreditar examen clínico:** Recepción de comprobante de exámenes clínicos
6. **Espera cita para examen clínico:** Usuario hace cola para solicitar cita
7. **Atención de Cita:** Usuario obtiene cita
8. **Fin**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original

16 JUN 2025

Wilfredo Freddy De la Salas
FEDATARIO

	PLAN DE TRABAJO	PLAN T-05-2025
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025	Versión N°01
	HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Página 10 de 24

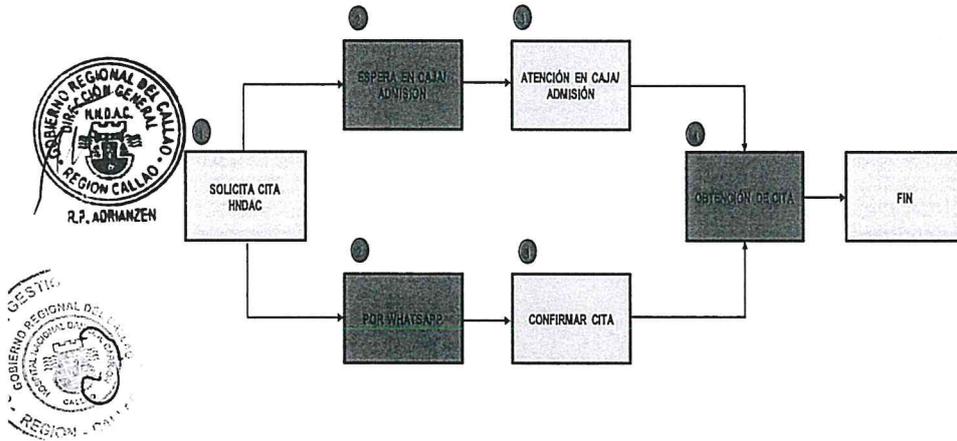
FIGURA N° 2

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

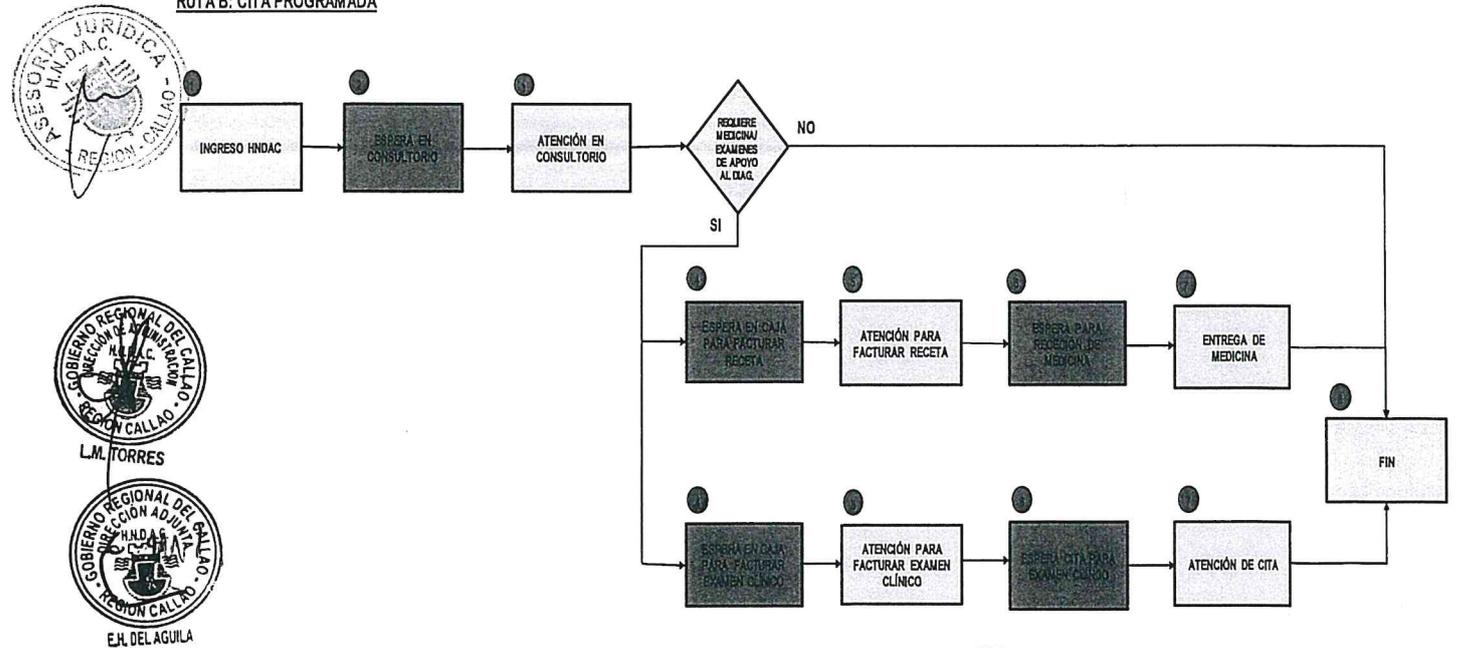
SERVICIO: ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA EN: MEDICINA, CIRUGÍA, PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA,

CONDICIÓN NO SIS

RUTA: TIEMPO PREVIO



RUTA B: CITA PROGRAMADA




 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
16 JUN 2025
Wilfredo Fredy Osorio Salas
 FEDATARIO



PLAN DE TRABAJO

PLAN T-05-2025-

HNDAC-OGC

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Versión N°01

Página 11 de 24

CONDICIÓN NO SIS

RUTA A: Tiempo Previo

Presencial

1. **Solicita cita:** Usuario solicita cita de acuerdo con el cronograma publicado.
2. **Espera en la caja-admisión:** Usuario hace cola en ventanilla para facturar cita.
3. **Atención en la caja-admisión:** Usuario confirma cita y recibe comprobante de pago.
4. **Obtención de cita:** Obtiene cita
5. **Fin**



WhatsApp

1. **Solicita cita:** Usuario solicita cita de acuerdo con el cronograma publicado.
2. **Por WhatsApp:** Usuario ingresa al WhatsApp del HNDAC
3. **Confirma cita:** Espera confirmación de cita
4. **Obtención de cita:** Obtiene cita
5. **Fin**



RUTA B: Cita programada, cita programada y requiere medicina o cita programada y requiere examen de apoyo al diagnóstico

• Cita programada

1. **Ingreso al HNDAC:** Usuario ingresa al HNDAC para hacer efectiva su cita.
2. **Espera en Consultorio:** Usuario espera para ingresar al consultorio
3. **Atención en Consultorio:** Usuario ingresa al consultorio para su atención.
4. **Fin**



• Cita programada y requiere Medicina

1. **Ingreso al HNDAC:** Usuario ingresa al HNDAC para hacer efectiva su cita
2. **Espera en Consultorio:** Usuario espera ingresar al consultorio.
3. **Atención en Consultorio:** Usuario ingresa a consultorio para su atención.
4. **Espera en caja para facturar receta:** Cola para facturar receta de medicinas.
9. **Atención en caja para facturar receta:** Recepción de comprobante de pago.
5. **Espera para recepción de medicina:** Cola para entrega de receta.
6. **Entrega de medicina:** Usuario recibe la medicina.
7. **Fin**



• Cita programada y requiere examen de apoyo al diagnóstico

1. **Ingreso al HNDAC:** Usuario ingresa al HNDAC para hacer efectiva su cita.
2. **Espera en consultorio:** Usuario espera ingresar al consultorio
3. **Atención en consultorio:** Usuario ingresa a consultorio para su atención.
4. **Espera en caja para facturar examen clínico:** Cola para facturar exámenes clínicos.
5. **Atención para facturar examen clínico:** Recepción de comprobante de pago.
6. **Espera cita para examen clínico:** Cola para solicitar cita
7. **Atención de cita:** Usuario obtiene cita para examen clínico.
8. **Fin**



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T- 05-2025-
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Versión N°01
		Página 12 de 24

6.2.2 Recolección de Datos

- **Fórmula para Determinar el Tamaño de Muestra (n):**

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1-p) \times N}{e^2 \times (N-1) + z^2 \times p \times (1-p)}$$

Dónde:

- n : Tamaño de muestra
- P : Proporción de usuarios que acuden al HNDAC por un servicio que mejore su salud (p=0.5)
- E : error de estimación, se asume e=0.05 (5%)
- Z : valor Z de distribución normal estándar para un intervalo de confianza del 95%, luego z=1.95996398
- N : población de usuarios externos estimado del periodo de medición



- **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 mediciones, en el Servicio de Consulta Externa.

- **Selección de la muestra**

Los usuarios seleccionados a quienes se les medirá el tiempo de espera serán mediante el método de selección aleatoria simple empezando con el último de la cola durante el periodo de la investigación.

- **Selección del Personal que registrará el tiempo de espera en las colas, ventanilla, fuera y dentro de los consultorios.**

El personal que registrará las mediciones de los tiempos de espera deberá tener experiencia en la realización de encuestas, entrevista, registros y procesamiento de datos, como mínimo de dos periodos. Deberán ser proactivos, amables y de buen trato, con conocimientos y manejo de hoja de cálculo y bases de datos. Asimismo, el personal seleccionado no debe ser menor de cuatro, incluyendo un digitador.

- **Capacitación del Personal que registrará el tiempo de espera en las colas, ventanilla, fuera y dentro de los consultorios.**

A cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad y desarrollada en dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos para realizar las mediciones del tiempo de espera. Se utilizará el documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera/MINSA y el software para el ingreso de los datos otorgado por la DGSDP/MINSA.

Asimismo, se le brindará una identificación por el periodo que dure la medición de tiempo de espera.



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T-05-2025
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025	Versión N°01
	HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Página 13 de 24

- **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.
- **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.
- **Supervisión del personal que registrará las mediciones del tiempo de espera y control de calidad del proceso:**



- Durante el proceso del registro de las mediciones de tiempo de espera se supervisará al personal que realiza el referido trabajo y se verificará la aplicación correcta del instrumento.
- Al finalizar los registros del tiempo de espera se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del referido personal.
- Para el control de calidad de los registros del tiempo de espera se verificará que los tiempos registrados sean correctos.
- Periodo para el registro de las mediciones del tiempo de espera:
- Del 16 de Junio al 12 de julio del 2025



- Selección de la muestra : 16 de Junio
- Selección de los encuestadores : 17 de junio
- Capacitación de los encuestadores : 18 de junio
- Registro de tiempos (labor de campo) : 19 de Junio a al 08 de Julio



- **Materiales:** Los útiles de escritorio como: formatos, lapiceros y tableros los facilitará la Oficina de Logística. Asimismo, se les brindará un carnet de identificación a las encuestadoras por el periodo que dure la medición de tiempo de espera.



6.2.3 Procesamiento de datos

- Se utilizará la herramienta informática (Aplicativo Excel del MINSA), para el procesamiento del tiempo de espera en el Servicio de para Consulta Externa del HNDAC, empleando la metodología de Tiempos y Movimientos.
- Después de la digitación, se realizará el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con el Servicio correspondiente.
- El periodo de duración de la medición de tiempo de espera no excederá más de 20 días hábiles, el cual se realizará de lunes a sábado.



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T-05-2025
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025	Versión N°01
	HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Página 14 de 24

6.2.4 Análisis e interpretación de resultados

Mediante el análisis de los datos obtenidos se conocerá el flujo del recorrido de los usuarios que acuden al HNDAC, lo que denominaremos rutas de medición. Asimismo, se evaluará la situación actual de los procesos, para obtener un marco de referencia sobre el cual se pueda actuar, para implementar acciones y/o proyectos de mejora continua.

6.3 ESTRATEGIAS

Fortalecer el sistema de medición y análisis de la satisfacción del usuario externo y tiempo de espera.



CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN

Las actividades programadas en el presente plan están relacionadas con dos de las actividades dispuestas para esta Oficina en el CEPLAN: Identificación y Medición del grado de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa, hospitalización y emergencia y Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Calidad de los Departamentos Clínicos. En ese contexto se detalla el siguiente criterio de programación para el 2025.

- Evaluación de la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud (a partir de categoría I-3)



6.5 ACTIVIDADES PROGRAMADAS - 2025

- Elaborar y aprobar el Plan para el estudio de tiempos y movimientos en el HNDAC-2025.
- Aplicar la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa.
- Elaborar el informe técnico de los resultados de la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa
- Difundir los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, reuniones, etc.
- Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones de mejora o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo con la intervención.



6.6 PERIODO DE VIGENCIA

Año 2025.



	PLAN DE TRABAJO	PLAN T- 05-2025-
		HNDAC-OGC
	PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"	Versión N°01
		Página 15 de 24

6.7 Presupuesto

El presupuesto de las actividades programadas en el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2025, ha considerado los bienes, y servicios necesarios para su desarrollo, asimismo está considerado en el Plan Anual Gestión de la Calidad 2025.

En ese sentido, es necesario precisar la importancia de contar con el presupuesto del caso para contratar los servicios por terceros, y sea posible la ejecución del presente plan.



OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-2025 N° 3: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC para apoyar la toma de decisiones



CUADRO N° 1: PRESUPUESTO PARA REALIZAR LA MEDICIÓN DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS - 2025 - HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN

N°	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES						S/. 23,00
I.1 Útiles de Escritorio						
1	04	Unidades	Lapiceros azules	1.00	4.00	
2	02	Cajas	Clip estándar	2.00	4.00	
3	1/2	Millar	Papel Bond A-4	15.00	15.00	
II. SERVICIOS						S/. 5,350.00
1	1	Unidad	Trabajo de campo de la Medición de Tiempos y Movimientos - 2025	5,350.00	5,350.00	
TOTAL GENERAL						S/. 5,373.00



VII. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

- **MC. CÉSAR ANTONIO BONILLA ASALDE**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- **LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO**
Jefe de Equipo de Apoyo Técnico OGC



PLAN DE TRABAJO		PLAN T-05-2025- HNDAC-OGC
PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA CONSULTA EXTERNA 2025 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"		Versión N°01
		Página 16 de 24

VIII CUADRO DE ACTIVIDADES Y ATRIBUTOS

**PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA-2025
CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS**

UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DEL PEPOE 2: Garantizar la Atención Integral de los Servicio de Salud a la Población:
OBJETIVO GENERAL OGC: Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en el HNDAC, integrado al Sistema de Gestión Hospitalaria, conducente a lograr resultados de mayor impacto en la mejora de la calidad de atención de salud y satisfacción de los usuarios internos y externos
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: Nivel III-1, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión


 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
16 JUN 2025
 Alfredo Freyre Ochoa Salas
 FEDATARIO

M	CRITERIO DE PROGRAMACIÓN		CRONOGRAMA												RESPONSABLES				
	OBJETIVO / ESPERADO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FECHAS DE VERIFICACIÓN REGISTR.	ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.		SET.	OCT.	NOV.	DIC.
4	Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud a partir de categoría I-3) HNDAC para apoyar la toma de decisiones	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC para apoyar la toma de decisiones	Informe	1	Documento mediante el cual se muestra los resultados del estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa, que en primera instancia es dirigido a la DG.	Documento físico dirigido a la DG						1							OGC-UAT
		Sensibilizar los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, etc	Informe. Seguimiento de Recomendaciones	1	Documentos de información a los jefes de departamentos y oficinas dando a conocer los resultados de la medición de Tiempos y Movimientos	Reuniones con el equipo de gestión. Acies.								1					DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS
		Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones y/o proyecto de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intención	Informe. Seguimiento de Recomendaciones	1	Documentos para verificar el cumplimiento de las recomendaciones a través de acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa	Acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa												1	DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS-SERVIDORES



