



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán,

05 ABR 2024

VISTO:

El expediente N°005859-2024, que contiene la Nota Informativa N°037-2024-UPE/HH, emitido por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, el Memorandum N° 0311-2024-SCEH/HH emitido por la Jefatura del Servicio de Consulta Externa y Hospitalización; y

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 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 lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el literal b) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado con Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece que al Director Médico o al responsable de la atención de salud le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistema para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y estandarización de los procedimientos de la atención en salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA se aprueba el Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas", la cual dispone que la elaboración e implementación del precitado Plan se ejecutará en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobierno Regionales, cuya finalidad es contribuir mediante la ejecución del Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellas para acceder una prestación de salud;

Que mediante el memorándum N°0311-2024-SCEH/HH, la Jefatura del Servicio de Consulta Externa y Hospitalización eleva el documento denominado Plan "Cero Colas" 2024 a la Unidad de Planeamiento estratégico para que emita su opinión;

Que, mediante la Nota Informativa N° 0037-2024-UPE/HH, emitido por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, emite opinión favorable al Plan "Cero Colas" 2024, que tiene como objetivo general: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa, servicio de apoyo al diagnóstico, servicio de apoyo al tratamiento y las colas extrahospitalarias; solicitando emitir el acto resolutivo;

Que, el art. 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre la cuales se encuentran, la de expedir actos resolutiveos en asuntos que sean de su competencia;



Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico;

Con el visto de la Unidad de Planeamiento Estratégico y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal del Hospital de Huaycán;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán, Resolución Ministerial N° 155-2024/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el "Plan Cero Colas 2024" del Hospital de Huaycán, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER la implementación del "Plan Cero Colas 2024" por parte del Jefe del Servicio de Consulta Externa y Hospitalización.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER al Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad la supervisión y monitoreo de la implementación del "Plan Cero Colas 2024".

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR al Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

 **MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL DE HUAYCÁN

M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI
CMP. 055157
DIRECTOR

JGOV/jway
DISTRIBUCIÓN
 Dirección
 U. PE
 Servicio de Consulta Externa y Hospitalización
 E.T. Legal
 E.T. de Gestión de la Calidad
 E.T. Comunicaciones
 Archivo



PLAN “CERO COLAS” 2024

Hospital de Huaycán

Equipo Responsable de la
Elaboración y Gestión del Plan “Cero Colas”
Resolución Directoral N. ° 08-2024-D-HH-MINSA

Asistencia Técnica: ET de Gestión de la Calidad



PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de
Huaycán

Director

Dr. Juan Gerardo Oriundo Verastegui

Equipo de Gestión del “Plan Cero Colas”

Dr. Peter Ernesto Álvarez Meza – jefe del Servicio de Consulte Externa y Hospitalización

Dr. Juan Carlos Llontop Otero – jefe del Servicio de Apoyo al Diagnóstico

Dr. Edwin George Guibovich Aguirre – jefe del Servicio de Apoyo al Tratamiento

Coord. E.T. de Gestión de la Calidad

Lic. Irma Condor Campos

Asistencia Técnica

Dr. Marcos Levis Ronceros Arizaga



HOSPITAL HUAYCÁN
Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Ate
Telf.: 3716049 / 3716797 / 3715979 / 3715530
E-mail: hhuaycan@hotmail.com

 **Siempre
con el pueblo**



PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de
Huaycán

I. INTRODUCCIÓN

La atención en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del hospital de Huaycán, no es ajena a los problemas derivados de una creciente demanda por dichos servicios, caracterizado por tiempos de espera prolongados y, en consecuencia, una acentuada insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

El crecimiento asincrónico y no articulado de la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y tecnológicos, principalmente retrasado con relación al crecimiento de la demanda, son las principales razones que subyacen a la problemática aludida. En tal sentido, mejorar dichos aspectos en correspondencia con la velocidad y variabilidad del incremento de la demanda actual y futura proyectada, mejoraría la capacidad resolutive y con ello los tiempos de espera en el mediano y largo plazo.

En este contexto, la optimización de la capacidad instalada y de los recursos humanos con que cuenta actualmente el hospital de Huaycán, resulta ser en el corto plazo, una práctica necesaria e imprescindible para el adecuado abordaje de soluciones tendientes a reducir los tiempos de espera, aun cuando la cuantía de aquellos este por debajo del ideal esperado.

En consecuencia, el hospital de Huaycán propone el presente Plan "Cero Colas" 2024, dirigido a los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención brindada a sus usuarios, reduciendo significativamente el tiempo de espera para acceder a una prestación, mediante la optimización de sus recursos y la mejora de los mismos.



HOSPITAL HUAYCÁN
Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Ate
Tel.: 3716049 / 3716797 / 3715979 / 3715530
E-mail: hhuaycan@hotmail.com

 **Siempre
con el pueblo**



PERU

Ministerio de Salud

Hospital de Huaycán

II. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Tiempos de espera en consulta externa.

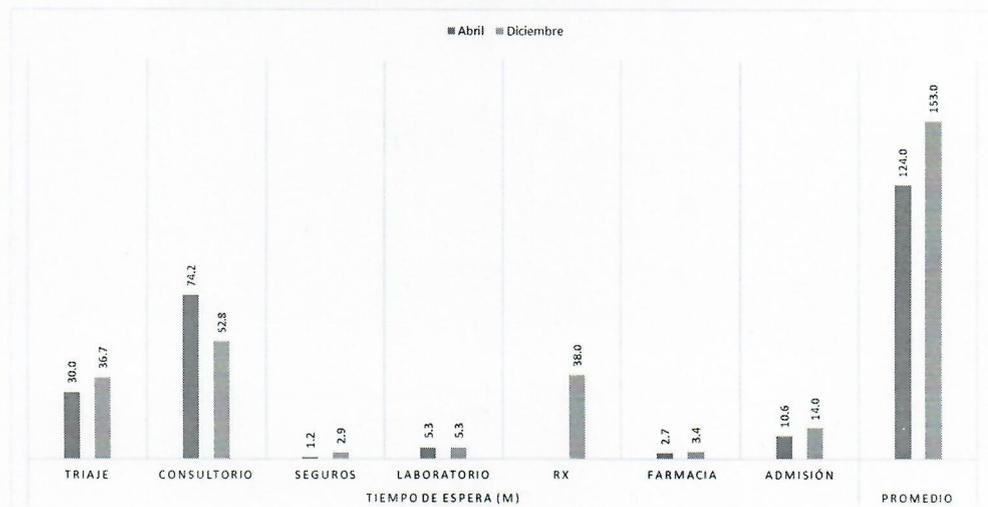
Durante los meses de abril y diciembre de 2023 el Equipo Técnico de Gestión de la Calidad del hospital de Huaycán, evaluó el proceso de atención en consulta externa. Ambos estudios revelaron tiempos de espera en promedio por encima del estándar esperado, según se detalla en el cuadro y gráfico siguiente.

Cuadro n.º 1
Tiempos de espera promedio según áreas para la atención en consulta externa. Hospital de Huaycán. Abril / diciembre 2023.

Mes	Tiempo de espera (m)							Promedio
	Triaje	Consultorio	Seguros	Laboratorio	Rx	Farmacia	Admisión	
Abril	30.0	74.2	1.2	5.3		2.7	10.6	124.0
Diciembre	36.7	52.8	2.9	5.3	38.0	3.4	14.0	153.0

Fuente: Evaluación del proceso de atención en consulta externa abril/diciembre 2023. Hospital de Huaycán
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad

Gráfico n.º 1
Tiempos de espera promedio según áreas para la atención en consulta externa. Hospital de Huaycán. Abril / diciembre 2023



Fuente: Evaluación del proceso de atención en consulta externa abril/diciembre 2023. Hospital de Huaycán
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad

Como se aprecia en el cuadro anterior, el tiempo promedio que emplea un paciente desde su ingreso al hospital hasta su salida de este, aumentó de 124 minutos en abril 2023 a 153 minutos en diciembre de 2023, ello debido el incremento en este periodo de los tiempos de espera en triaje, seguros,





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

farmacia y admisión. No obstante, el tiempo promedio empleado en el servicio de radiografía (38 min) es el que más influye en el resultado de diciembre 2023, representando el 24.8% del tiempo promedio de espera (153 min). Cabe destacar que, el tiempo de espera para la atención en el consultorio se redujo en 28.8% en el mes de diciembre de 2023 (52.8 min) con relación a abril de 2023 (74.2%).

Por otro lado, los tiempos de espera promedio para la atención en los consultorios externos¹ de destino revela una reducción significativa en el consultorio de gastroenterología, pasando de 105.9 minutos en abril a 33.0 minutos en diciembre, mostrando una reducción del 68.8%. Por el contrario, en los consultorios de pediatría, CRED y medicina interna, los tiempos de espera promedio se incrementaron 9.4, 10.1 y 2.5 minutos respectivamente. Cabe precisar que, en diciembre de 2023, los consultorios con tiempo de espera promedio por debajo del estándar fueron gastroenterología, odontología y nutrición, mientras que los consultorios con tiempo de espera por encima del promedio fueron pediatría, medicina interna, ginecología y anestesiología. Lo señalado se muestra en el cuadro y gráfico siguiente.

Cuadro n. ° 2
Tiempos de espera promedio para atención en consultorio externo.
Hospital de Huaycán. Abril / diciembre 2023

Área	Tiempo de espera promedio (m)	
	Abril	Diciembre
Pediatría	57.6	67.0
CRED	29.1	39.2
Cirugía	60.9	
Gastroenterología	105.9	33.0
Medicina Interna	99.6	102.1
Planificación Familiar	106.1	
Urología	60.3	
Ginecología		61.9
Odontología		28
Anestesiología		60.2
Nutrición		31.3
Promedio	74.2	52.8

Fuente: Evaluación del proceso de atención en consulta externa abril/diciembre 2023. Hospital de Huaycán
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad



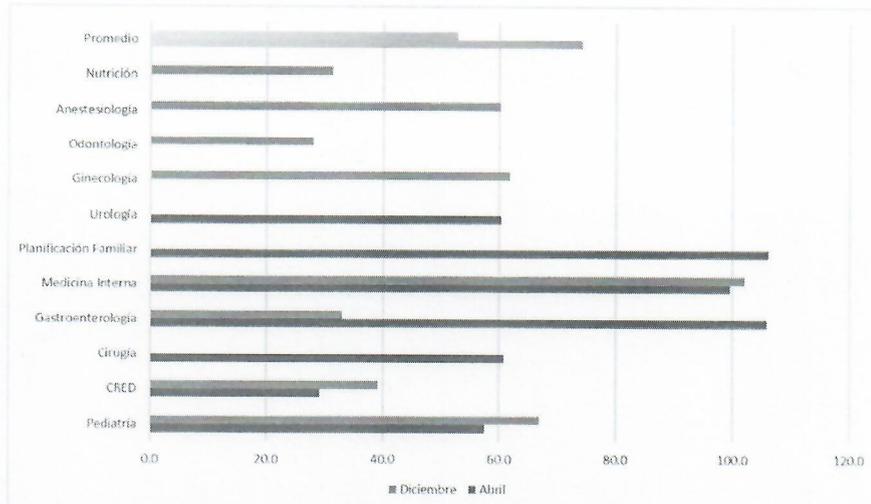
¹ Tiempo medido desde la llegada del paciente a la sala de espera del consultorio respectivo hasta que ingresa al consultorio para ser atendido.



PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

Gráfico n. ° 2
Tiempos de espera promedio para atención en consultorio externo.
Hospital de Huaycán. Abril / diciembre 2023



Fuente: Evaluación del proceso de atención en consulta externa abril/diciembre 2023.
Hospital de Huaycán
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad

2.2. Tiempo de espera extrahospitalario.

Diariamente el hospital afronta colas fuera de sus instalaciones (colas extrahospitalarias), formadas por usuarios que esperan alcanzar una cita para su atención. Estas colas suelen iniciarse a tempranas horas del día, y permanecen allí hasta que el hospital abre sus puertas para iniciar la atención.

Durante los días 09 y 12 de junio de 2023, el E.T. de Gestión de la Calidad entrevistó 68 pacientes que formaron las colas extrahospitalarias de esos días, con la finalidad de conocer la hora en la que iniciaron dicha cola, la hora en la que ingresaron al hospital y el servicio al que solicitarían cita. Cabe precisar que las fechas de las entrevistas, no coinciden con las fechas de mayor afluencia de pacientes (últimos días del mes), relacionada con la entrega de citas para el mes para los servicios de mayor demanda (Terapia física)

De los resultados obtenidos se conoció que, la hora de inicio de la cola por los usuarios, varió entre las 03:00 h y 06:00 h. El 30.8% de usuarios iniciaron la cola entre las 03:01 h y 04:00 h, el 48.5% entre las 03:01 y 04:30 h, el 66.1% entre las 03:01 y 05:00 h y el 89.7% entre las 03:01 y 05:30 h tal como se detalla en el cuadro siguiente.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

Cuadro n. ° 3
Intervalo de inicio de cola extrahospitalaria por los usuarios
del hospital de Huaycán. junio 2023.

Intervalo de inicio de cola (h)	Usuarios		
	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
03:01:00 - 03:30:00	12	17.6	17.6
03:31:00 - 04:00:00	9	13.2	30.8
04:01:00 - 04:30:00	12	17.6	48.5
04:31:00 - 05:00:00	12	17.6	66.1
05:01:00 - 05:30:00	16	23.5	89.7
05:31:00 - 06:00:00	7	10.3	100.0
Total	68	100	

Fuente: Entrevista de inicio de cola extrahospitalaria. Hospital de Huaycán. junio 2023.

Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad

Adicionalmente, se estimó el tiempo de espera en cola extrahospitalaria, calculado como el tiempo transcurrido entre la hora de inicio de cola y la hora de ingreso al hospital (06:00 am). De este modo se conoció que el 33.8% de los usuarios esperaron menos de 1 hora, 35.3% entre 1 y menos de 2 horas, 16.2% entre 2 y menos de 3 horas, y 14.7% entre 3 a menos de 4 horas. El detalle se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro n. ° 4
Intervalo de espera de cola extrahospitalaria por los usuarios
del hospital de Huaycán. junio 2023.

Intervalo de espera	Usuarios		
	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
< 1 hora	23	33.8	33.8
de 1 a <2 horas	24	35.3	69.1
de 2 a <3 horas	11	16.2	85.3
de 3 a <4 horas	10	14.7	100.0
Total	68	100	

Fuente: Entrevista de inicio de cola extrahospitalaria. Hospital de Huaycán. junio 2023.

Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad

Por otro lado, se estimó el intervalo de inicio de cola según los servicios por los que acudían los usuarios a solicitar una cita. Así, se conoció que los usuarios que iniciaron la cola entre las 3 am y 4 am, solicitaron cita en los servicios de Medicina Física, Medicina General, Medicina Interna, Psicología, Traumatología y Pediatría; mientras que aquellos que iniciaron la cola entre la 4:01 am y 5 am lo hacían para el servicio de cirugía. Finalmente, los pacientes que iniciaron la cola más tardíamente, entre las 5:01 am y 6:00 am, solicitaron cita para los servicios de psiquiatría, urología y odontología. El detalle se muestra en el cuadro siguiente.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán**Cuadro n. ° 5****Intervalo de inicio de cola extrahospitalaria por los usuarios del hospital de Huaycán. junio 2023.**

Intervalo de inicio de cola (h)	Servicio
03:00:00 - 4:00:00	Medicina Física
	Medicina General
	Medicina Interna
	Psicología
	Traumatología
04:01:00 - 05:00:00	Pediatría
	Cirugía
	Psiquiatría
	Urología
	Odontología

Fuente: Entrevista de inicio de cola extrahospitalaria. Hospital de Huaycán. junio 2023.
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad.

2.3. Otorgamiento de citas.**2.3.1. Citas telefónicas.**

Durante el periodo febrero – mayo de 2023, el hospital de Huaycán otorgó 63,485 citas, incluidos todos sus servicios ambulatorios; de los cuales, 1,597 fueron otorgados vía telefónica, cifra que equivale a una tasa de 2.5%. En el mes de mayo se obtuvo la tasa mas alta (3.3%) y en el mes de abril la tasa más baja (1.9%) de citas otorgadas telefónicamente, según se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro n. ° 6**Porcentaje de citas otorgadas vía telefónica. Hospital de Huaycán. Febrero-mayo 2023.**

Periodo	Total de citas otorgadas en el periodo	Total de citas otorgadas vía telefónica	Porcentaje de citas otorgadas vía telefónica
Febrero	14750	324	2.2
Marzo	16800	433	2.6
Abril	15442	289	1.9
Mayo	16493	551	3.3
Total	63485	1597	2.5

Fuente: Servicio de Consulta Externa y Hospitalización.
Área de admisión - selección de pacientes.
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad.

Por otro lado, durante el periodo febrero – mayo de 2023, el hospital de Huaycán recibió 2,832 solicitudes de citas vía telefónica, de las cuales otorgó 1,597 (56.4%), no pudiendo otorgar 1,235 citas



HOSPITAL HUAYCÁN

Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Ate
Tél: 3716049 / 3716797 / 3715979 / 3715530
E-mail: huaycan@hotmail.com

**Siempre
con el pueblo**



PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

(43.6%) debido a la falta de cupos. El detalle del otorgamiento de citas vía telefónica se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro n. ° 7
Citas otorgadas y no otorgadas ante solicitud telefónica de los usuarios.
Hospital de Huaycán. Febrero-mayo 2023.

Mes	Citas otorgadas		Citas no otorgadas		Total
	N°	%	N°	%	
Febrero	324	55.1	264	44.9	588
Marzo	433	51.0	416	49.0	849
Abril	289	46.5	333	53.5	622
Mayo	551	71.3	222	28.7	773
Total	1597	56.4	1235	43.6	2832

Fuente: Servicio de Consulta Externa y Hospitalización.
Área de admisión - selección de pacientes.
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad.

2.3.2. Citas presenciales.

Citas para atención en terapia física

Dado que la demanda excede la oferta de cita, cada mes se tiene demanda insatisfecha. Por ello, en los días programados para la entrega de citas, se observan grandes colas extrahospitalarias. Para el mes de junio de 2023, se presentaron 170 pacientes solicitando citas para terapia física y dado que sólo se contaba con 143 cupos disponibles en dicho mes, 27 pacientes se quedaron sin citas.

Citas para atención en psicología.

Las citas se otorgan todos los lunes de cada semana para el periodo correspondiente. En la primera semana de junio de 2023, sólo se otorgaron 19 cupos, por lo que los pacientes que no alcanzaron cita deben volver el lunes siguiente. Esto genera colas extrahospitalarias para este servicio los lunes de cada mes, las cuales se ven incrementadas por los usuarios de los otros servicios.

Admisión sólo otorga citas a pacientes nuevos, ya el propio servicio otorga las citas a los continuadores. Los roles de turnos de los consultorios de psicología se envían a admisión cada semana, siendo variable el número de cupos.

Citas en laboratorio.

Las citas son otorgadas por el mismo servicio de laboratorio de modo diario. Algunas situaciones particulares generan retraso en la atención de los pacientes y por ende grandes colas:

- Los pacientes referidos suelen acudir a solicitar su cita asumiendo que ese mismo día serán atendidos, por lo que es





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de
Huaycán

necesario explicarles que la atención será el día para el cual se le otorgó la cita, demorando la atención de los demás pacientes.

- Las hojas de referencia consignan datos equivocados.
- La ventanilla para atención preferente es pequeña e incómoda, ya que comparte el espacio con la ventanilla regular, lo que limita una atención fluida.
- Hay carencia de equipos para la ventanilla y algunos se encuentran averiados (intercomunicador)
- Pacientes adultos mayores acuden sin familiares de apoyo.

Como puede observarse, es de esperarse un incremento de las colas intrahospitalarias para el otorgamiento de citas, en los últimos días del mes y los días lunes, donde coinciden la entrega de las citas semanales para los servicios de psicología y traumatología.

Por otro lado, a todos los pacientes citados para el turno tarde, indistintamente de la hora de su cita, se les pide que acudan al servicio a las 2 pm para realizar el triaje. Ello genera congestión deservicio en las primeras horas del turno y malestar en los usuarios, sobre todo en aquellos citados mas tardíamente, pues su espera para la atención se hace más prolongada.

2.4. Reprogramación de citas.

Medicina:

Se advierte una alta tasa de reprogramación de citas, más frecuentemente por falta de médicos, en especial en el servicio de gastroenterología.

Traumatología:

Las citas se otorgan todos los lunes década semana para el periodo correspondiente, y siempre se agotan, por ello las reprogramaciones son prácticamente imposibles para esa semana, por lo que los usuarios que no fueron atendidos se suman a la cola de los lunes para obtener una nueva cita.

Odontología

Suele haber reprogramaciones por equipos malogrados y por contar con sólo una pieza de mano, la que entre cada atención debe esterilizarse, reduciendo el tiempo disponible para la atención de todos los pacientes citados.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

2.5. Tiempo de espera deseado.

El tiempo de espera es un indicador que mide el tiempo promedio transcurrido, medido directa o indirectamente, entre el ingreso del usuario a la IPRESS y el ingreso al servicio donde recibe atención².

De acuerdo con las metas institucionales, indicadores de desempeño y compromiso de mejora de los servicios a cumplir para recibir la entrega económica anual - Decreto supremo N.º 005-2014-SA, se define:

"(...)

4.2 Indicadores de desempeño:

h) Alcanzar un estándar de tiempo de espera para la atención en consultas externas no mayor de 35 min (...)"

En tal sentido, considerando los resultados presentados en el numeral 2.1 del presente plan, y tomado en cuenta que se refieren a pacientes previamente citados, que desde su ingreso acuden directamente al consultorio de destino para su atención, se colige que el tiempo de espera promedio para la atención en consultorio es de 124.0 min (abril 2023) y 153.0 min (diciembre 2023), lo que representa hasta el 437.1% del valor estándar del mencionado indicador (35 min.).

2.6. Problemas identificados.

- 2.6.1. Los tiempos de espera identificados para la atención en consultorios externos equivale al 437.1% del valor estándar del indicador, generando grandes colas intrahospitalarias.
- 2.6.2. Las fechas para el otorgamiento de citas para los servicios de mayor demanda coinciden, generando grandes colas extrahospitalarias.
- 2.6.3. El 30.9 % de los pacientes esperan en la cola extrahospitalaria entre 2 a 4 horas, hasta que el hospital inicia la atención.
- 2.6.4. La demanda de citas en el servicio de medicina física excede significativamente la oferta del mismo, generando grandes colas extrahospitalarias.
- 2.6.5. La demanda de citas de pacientes nuevos en el servicio de psicología excede significativamente la oferta del mismo, generando grandes colas extrahospitalarias.
- 2.6.6. La tasa de reprogramaciones en los servicios de medicina con consultorio único es relativamente alta, no pudiendo ser reprogramados en otros consultorios, por lo que los pacientes deben acudir otro día a solicitar nueva cita, generando grandes colas extrahospitalarias.
- 2.6.7. La reprogramación de citas en el servicio de traumatología se realiza en la semana siguiente a la cita a reprogramar, por lo que los pacientes deben acudir otro día a solicitar nueva cita, generando grandes colas extrahospitalarias.



² Directiva Administrativa n.º 251-MINSA/2018/DGOS – para la elaboración e implementación del plan “Cero colas” en las instituciones prestadoras del servicio de salud (IPRESS) públicas adscritas al ministerio de salud y gobiernos regionales, aprobada con Resolución Ministerial n.º 811-2018/MINSA de 05 de setiembre de 2018.



PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

- 2.6.8. Fluidez reducida en las atenciones en los servicios de odontología y laboratorio, debido a limitado soporte logístico, generando congestión en las colas.
- 2.6.9. Las hojas de referencia con la que acuden los pacientes consignan datos equivocados.
- 2.6.10. Los pacientes adultos mayores acuden sin familiares de apoyo, generando demora en su atención y por ende congestionamiento en las colas intrahospitalarias.
- 2.6.11. Los pacientes referidos acuden al hospital con información inadecuada del procedimiento a seguir dentro del hospital.
- 2.6.12. Congestión en la sala de espera de los consultorios externos en el turno tarde, debido a que se citan todos los pacientes, indistintamente de la hora de su cita, a las 2 pm para el triaje correspondiente.
- 2.6.13. La tasa de citas telefónicas promedio es abaja, encontrándose en 2.5% respecto al total de citas otorgadas en el periodo, y considerando que el 43.6% de los solicitantes no se les otorga la cita solicitada.

III. FINALIDAD

Mejorar la calidad de la atención brindada a sus usuarios, reduciendo significativamente el tiempo de espera para acceder a una prestación, mediante la optimización de sus recursos y la mejora de los mismos.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa, servicio de apoyo al diagnóstico, servicio de apoyo al tratamiento y las colas extrahospitalarias.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1. Disminuir los tiempos de espera para la atención en el servicio de admisión.
- 4.2.2. Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los consultorios externos.
- 4.2.3. Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.
- 4.2.4. Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al tratamiento.
- 4.2.5. Disminuir las colas extrahospitalarias para la atención ambulatoria.

V. METAS

- 5.1. Reducir en 20% el tiempo de espera máximo para la atención en admisión.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

- 5.2. Reducir en 40% el tiempo de espera promedio para la atención ambulatoria en consultorios externos.
- 5.3. Reducir en 20% el tiempo de espera máximo para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.
- 5.4. Reducir en 20% el tiempo de espera máximo para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al tratamiento.

VI. ACTIVIDADES

- 6.1. OE1: Disminuir los tiempos de espera para la atención en el servicio de admisión.

- 1.1. Estandarización de procesos para el otorgamiento de citas presenciales y mediante llamado vía telefónica.
- 1.2. Informatización del registro de la demanda no atendida
- 1.3. Gestión de la programación, disponibilidad de turnos, ambientes y profesionales para dicha atención
- 1.4. Capacitación orientada al desarrollo capacidades, destrezas y trato a los usuarios
- 1.5. Implementación de paneles informativos de horarios de otorgamiento de citas
- 1.6. Emisión de citas médicas con hora de atención, realizando el triaje del paciente con el menor tiempo de anticipación posible.

- 6.2. OE2: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los consultorios externos.

- 2.1. Adecuación de horarios de atención en los consultorios externos, tendiendo a la predictibilidad horaria en el inicio de la prestación del servicio.
- 2.2. Gestión para disponibilidad oportuna de historia clínica en los consultorios.
- 2.3. Gestión para la implementación de Historias Clínicas electrónicas
- 2.4. Publicación de profesionales de turno programados en consulta externa y horario de atención
- 2.5. Actualización de flujos del proceso de atención
- 2.6. Monitoreo del cumplimiento, verificación de la asistencia y permanencia del personal programado en el servicio
- 2.7. Implementación de mecanismo de reemplazo para cubrir la ausencia del personal programado en el servicio a fin de garantizar la atención de los pacientes.
- 2.8. Capacitación orientada al desarrollo capacidades, destrezas y trato a los usuarios

- 6.3. OE3: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.

- 3.1. Informatización del servicio.
- 3.2. Mejoramiento del proceso de atención.
- 3.3. Implementación de paneles informativos.





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de
Huaycán

- 3.4. Incremento del número de ventanillas en horario de mayor afluencia de pacientes.
- 3.5. Provisión de equipos para ventanilla de atención preferente.

- 6.4. OE4: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al tratamiento.
 - 4.1. Publicación de profesionales de turno programados en consulta externa y horario de atención
 - 4.2. Actualización de flujos del proceso de atención
 - 4.3. Monitoreo del cumplimiento, verificación de la asistencia y permanencia del personal programado en el servicio
 - 4.4. Implementación de mecanismo de reemplazo para cubrir la ausencia del personal programado en el servicio a fin de garantizar la atención de los pacientes.
 - 4.5. Capacitación orientada al desarrollo capacidades, destrezas y trato a los usuarios

VII. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para el monitoreo y evaluación del presente Plan, se emplearán los indicadores siguientes:





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

N°	Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Estandar / Linea Base	Periodicidad	Fuente de Datos
1	Promedio Tiempo de espera en admision	Suma de los tiempos (en minutos) que los pacientes esperan su atencion en admision en un periodo determinado/ Total de personas observadas en ese mismo periodo	S/D	Trimestral	Medicion de Tiempo de Estera
2	Promedio Tiempo de espera en consulta externa	Suma de los tiempos (en minutos) que los pacientes esperan su atencion en consulta externa en un periodo determinado/ Total de personas observadas en ese mismo periodo	52.8 minutos	Trimestral	Medicion de Tiempo de Estera
3	Promedio Tiempo de espera en servicios de apoyo al diagnostico	Suma de los tiempos (en minutos) que los pacientes esperan su atencion en servicios de apoyo al diagnostico en un periodo determinado/ Total de personas observadas en ese mismo periodo	S/D	Trimestral	Medicion de Tiempo de Estera
4	Promedio Tiempo de espera en servicios de apoyo al tratamiento	Suma de los tiempos (en minutos) que los pacientes esperan su atencion en servicios de apoyo al tratamiento en un periodo determinado/ Total de personas observadas en ese mismo periodo	S/D	Trimestral	Medicion de Tiempo de Estera
5	Promedion del Intervalo de cola extrahospitalaria	Tiempo transcurrido (en horas) entre la hora de inicio de cola y la hora de ingreso al hospital (06:00 am) en un periodo determinado de entrega de citas/ Total de personas observadas en ese mismo periodo	3 horas	Trimestral	Medicion de Tiempo de Estera
6	Porcentaje de citas otorgadas via telefonica	Total de citas otorgadas vias telefonica/ Total de citas otorgadas en el mismo periodo X 100	2.50%	Mensual	Informe mensual Admision y Archivo
7	Porcentaje de reprogramacion de citas	Total de citas reprogramadas en un periodo determinado/ Total de citas programadas en el mismo periodo X 100	S/D	Mensual	Informe mensual Admision y Archivo
8	Utilizacion de Consultorios Medicos	N° de Consultorios Médicos Funcionales/ N° de Consultorios Médicos Físicos	2 Turnos	Mensual	Inventario de Consultorios
9	Rendimiento Hora Medico	N° de Atenciones Médicas Realizadas/ N° de Horas Médico Efectivas	3 a 4	Mensual	Reporte HIS de Consulta Externa
10	Porcentaje de satisfacción del usuario externo.	número de usuarios satisfechos/ número total de usuarios encuestados X 100	< 60%	Anual	Encuesta
11	Tasa de ausentismo laboral	Número de días de ausencia/ Número de días de trabajo disponibles en un período total x100	S/D	Mensual	Informe mensual de Control de Asistencia
12	Promedio de Recetas por Consulta Médica	N° de Recetas otorgadas en Consulta Externa/ N° Total de Consultas Medicas	1	Mensual	Informe mensual de Farmacia
13	Promedio de analisis de Laboratorio indicados en Consulta Externa	N° de Análisis de Laboratorio indicados en Consulta Externa/ N° de Atenciones Médicas en el mismo período	0.4	Mensual	Informe mensual de Laboratorio
14	Promedio de Exámenes Radiológicos por Consulta Medica	N° de Exámenes Radiológicos realizados en Consulta Externa/ N° Total de Consultas Medicas	0 - 0.5	Mensual	Informe mensual de Radiologia
15	Promedio de Exámenes Ecográficos por Consulta Medica	N° de Exámenes Ecograficos realizados en Consulta Externa/ N° Total de Consultas Medicas	S/D	Mensual	Informe mensual de Ecografia





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital de
Huaycán

VIII. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Para la ejecución del presente plan, el Hospital de Huaycán se organiza de la siguiente manera:

- 1.1. Equipo responsable de la elaboración y gestión del Plan, será el responsable de la implementación y ejecución del Plan. Se encuentra conformado por:
 - Jefe del servicio de consulta externa y hospitalización (presidente)
 - Jefe del servicio de apoyo al diagnóstico
 - Jefe del servicio de apoyo al tratamiento
- 1.2. La Dirección del hospital, delega al E.T. de Gestión de la Calidad, la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan, a fin de garantizar el cumplimiento del mismo.
- 1.3. Los coordinadores de las unidades orgánicas involucradas: servicios de consulta externa y hospitalización, de apoyo al diagnóstico y de apoyo al tratamiento, son los responsables de la ejecución de las actividades programadas en el presente Plan.



HOSPITAL HUAYCÁN
Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Ate
Tel.: 3716049 / 3716797 / 3715979 / 3715530
E-mail: hhuaycan@hotmail.com

 **Siempre**
con el pueblo



IX. CRONOGRAMA

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Unidad	Meta	Mes												Responsable					
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic						
Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.	OE1: Disminuir los tiempos de espera para la atención en el servicio de admisión.	1.1. Estandarización de procesos para el otorgamiento de citas presenciales y mediante Call Center	Informe	1							1											
		1.2. Informatización del registro de la demanda no atendida	Informe	3							1								1			
		1.3. Gestión de la programación, disponibilidad de turnos, ambientes y profesionales para dicha atención	Informe	3							1									1		
		1.4. Capacitación orientada al desarrollo capacidades, destrezas y trato a los usuarios	Informe	1							1											
		1.5. Implementación de paneles informativos de horarios de otorgamiento de citas	Informe	1							1											
		1.6. Emisión de citas médicas con hora de atención, realizando el triaje del paciente con el menor tiempo de anticipación posible.	Informe	4						1											1	
	OE2: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.		2.1. Adecuación de horarios de atención en los consultorios externos, tendiendo a la predictibilidad horaria en el inicio de la prestación del servicio.	Programación horaria	4							1									1	
			2.2. Gestión para disponibilidad oportuna de historia clínica en los consultorios.	Informe	2							1										1
			2.3. Gestión para la implementación de Historias Clínicas electrónicas	Informe	3							1										1
			2.4. Publicación de profesionales de turno programados en consulta externa y horario de atención	Informe	3							1										1
			2.5. Actualización de flujos del proceso de atención	Informe	1							1										
			2.6. Monitoreo del cumplimiento, verificación de la asistencia y permanencia del personal programado en el servicio	Informe	3								1									1
			2.7. Implementación de mecanismo de reemplazo para cubrir la ausencia del personal programado en el servicio a fin de garantizar la atención de los pacientes.	Informe	1								1									
			2.8. Capacitación orientada al desarrollo capacidades, destrezas y trato a los usuarios	Informe	1								1									





PERU

Ministerio de Salud

Hospital de Huaycán



Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Unidad	Mes												Responsable			
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic				
Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa y diagnóstico y tratamiento.	OE3: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.	3.1. Informatización del servicio.	Informe							1							1	Jefe del servicio de apoyo al diagnóstico	
		3.2. Mejoramiento del proceso de atención.	Informe			1					1								1
		3.3. Implementación de paneles informativos.	Informe		1						1								1
		3.4. Incremento del número de ventanillas en horario de mayor afluencia de pacientes.	Informe								1								1
		3.5. Provisión de equipos para ventanilla de atención preferente.	Informe								1								1
		4.1. Publicación de profesionales de turno programados en consulta externa y horario de atención	Informe							1				1				1	
		4.2. Actualización de flujos del proceso de atención	Informe								1								
		4.3. Monitoreo del cumplimiento, verificación de la asistencia y permanencia del personal programado en el servicio	Informe								1				1			1	
		4.4. Implementación de mecanismo de reemplazo para cubrir la ausencia del personal programado en el servicio a fin de garantizar la atención de los pacientes.	Informe								1								
		4.5. Capacitación orientada al desarrollo capacidades, destrezas y trato a los usuarios	Informe								1								E.T. Personal



HOSPITAL HUAYCÁN

Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Are

Tel: 3716049 / 3716797 / 3715979 / 3715530

E-mail: huayc-an@hotmail.com

Siempre con el pueblo