



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 25 JUL 2023

VISTO:

El Expediente N° 011085-2023, que contiene la Memorandum N° 0464-2023-SCEH/HH, emitida por el Jefe del Servicio de Consulta Externa y Hospitalización; Nota Informativa N° 088-2023-UPE/HH, emitida por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, dispone 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° 727-2009/MINSA, de fecha 27 de octubre de 2009, se aprueba el documento el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", la misma que en su séptimo política establece que las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, cumplan las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos de procesos y resultados de la atención;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA de fecha 05 de setiembre de 2018, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251MINSA/2018/DGOS "Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Pública adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales", con la finalidad de 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 adecuen a ellos para acceder a una prestación de salud;

Que, mediante Memorandum N° 0464-2023-SCEH/HH, emitido por el Jefe del Servicio de Consulta Externa y Hospitalización, remite la propuesta del "Plan Cero Colas 2023" a la Unidad de Planeamiento Estratégico solicitando remita opinión;

Que, mediante Nota Informativa N° 088-2023-UPE/HH, la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, emite opinión favorable del "Plan Cero Colas 2023" y remite a la Dirección del Hospital solicitando la aprobación mediante acto resolutorio, por cuanto dicho plan 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;

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 Unidad de Planeamiento Estratégico;



Que, el art. 11° del Reglamento de Organización 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 resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Contando con la visación de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal;

De conformidad con las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán y Resolución Ministerial N° 69-2023/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el “Plan Cero Colas 2023” del Hospital de Huaycán, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER la implementación del “Plan Cero Colas 2023”, por parte del Jefe del Servicio de Consulta Externa y Hospitalización, a partir de la notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Unidad de Planeamiento Estratégico realice el monitoreo, supervisión y evaluación del plan descrito en el artículo primero; así mismo, debe de informar a la Dirección del Hospital sobre los resultados.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que el personal de las Unidades, servicios y Equipos de Trabajo contribuyan en la operatividad del presente plan.

ARTÍCULO QUINTO.- 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
GELBERTH JOHN REVILLA STAMP
CMP N° 25359 HNE N° 25347
DIRECTOR

- GJRS/msb.-
DISTRIBUCION
() Dirección
() U. Administración,
() U. Planeamiento Estratégico
() E.T. Asesoría Legal
() S. Consulta Externa y Hospitalización
() E.T. Comunicaciones.
() Archivo.

PLAN “CERO COLAS” 2023

HOSPITAL DE HUAYCÁN



Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan “Cero Colas”

Directiva Administrativa N. ° 251-MINSA/2018/DGOS



PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"***Director**

Dr. Gelberth John Revilla Stamp

Equipo de Gestión del "Plan Cero Colas 2023"

Dr. Jorge Luis Obando Oviedo – jefe del Servicio de Consulte Externa y Hospitalización

Dra. Danny Gianina Espinoza Huete – jefe del Servicio de Apoyo al Diagnóstico

Dr. Juan Carlos Yafac Villanueva – 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: huaycan@hospital.com

 **Siempre**
con el pueblo



PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

DATOS GENERALES:

- | | |
|-------------------------------|---|
| a) ENTIDAD | : MINISTERIO DE SALUD |
| b) DEPENDENCIA | : HOSPITAL DE HUAYCAN |
| c) LUGAR | : Av. José Carlos Mariátegui S/N
Zona "B" |
| d) CENTRO DE COSTO | : Servicio de Consulta Externa y
Hospitalización |
| e) EQUIPO DE TRABAJO | : E.T. Selección, Admisión y Archivo |
| f) CATEGORIA PRESUPUESTAL | : 9002.APNOP |
| g) PRODUCTO PRESUPUESTAL | : 3999999. Sin Producto |
| h) ACTIVIDAD PRESUPUESTAL | : 5001562. Atenciones en
Consulta Externa |
| i) SUB- FINALIDAD/TAREA PRE | : 0000266 Atención en Consultas
Externas |
| j) TIEMPO DE DURACIÓN | : 1 AÑO |
| k) DIRECTOR | : M.C. Gelberth John Revilla Stamp |
| l) JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA | : M.C. Jorge Luis Obando Oviedo |
| m) COORDINADOR DE E.T. | : LIC. ENF. Roció Luis Cruz |
| n) BENEFICIARIOS | : Usuarios Externos del Hospital
de Huaycán |



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

Siempre
con el pueblo



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 de dichos servicios, caracterizado por tiempos de espera prolongados y, en consecuencia, una acentuada insatisfacción de los usuarios externos.

El crecimiento asincrónico 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 demanda actual y futura proyectada, mejoraría la capacidad resolutive.

En este contexto, la optimización de la capacidad instalada y de los recursos humanos con que cuenta actualmente el hospital de Huaycán, resulta ser 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" 2023, 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.





II. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Tiempos de espera intrahospitalario.

Un reciente estudio que evaluó el proceso de atención en consulta externa¹, realizado por el ET de Gestión de la Calidad del hospital de Huaycán, reveló en el seguimiento efectuado a 10 pacientes que acudieron a los consultorios externos, previamente citados, un tiempo de espera acumulado promedio de 104.5 minutos, equivalente al 68.6% del tiempo total empleado por los pacientes desde su ingreso hasta su salida del hospital. El tiempo de espera varió entre un mínimo de 32.9 minutos (CRED) y un máximo de 174.4 minutos (medicina interna), según se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro n.º 1
Tiempos y distancia recorrida por los pacientes para su atención en consulta externa según UPSS de destino. Hospital de Huaycán. Abril 2023.

DAP	UPSS de destino	Actividad	Tiempo (minutos)				% de tiempo en espera	Total tiempo	Distancia recorrida (m)	
			% de tiempo en actividad	Traslado	% de tiempo en traslado	Espera				
DAP 1	Pediatría II		21.3	22.6%	10.4	11.0%	62.8	66.5%	94.5	472
DAP 2	CRED		25.0	34.9%	13.6	19.1%	32.9	46.0%	71.5	508
DAP 3	Pediatría II		40.6	23.3%	4.5	2.6%	129.1	74.1%	174.3	126
DAP 4	Cirugía		22.0	16.3%	3.6	2.6%	109.7	81.1%	135.3	94
DAP 5	Gastroenterología		12.2	6.8%	9.1	5.1%	156.8	88.1%	178.0	185
DAP 6	Medicina Interna		17.1	8.2%	17.8	8.5%	174.4	83.3%	209.3	714
DAP 7	Pediatría II		9.1	14.7%	2.2	3.5%	50.6	81.8%	61.9	118
DAP 8	Planificación Familiar		30.7	20.1%	13.3	8.7%	109.2	71.3%	153.2	308
DAP 9	Medicina Interna - emergencia		189.3	56.0%	13.3	3.9%	135.1	40.0%	337.8	575
DAP 10	Urología		14.9	13.9%	8.3	7.7%	84.2	78.4%	107.4	254
	Promedio		38.2	25.1%	9.6	6.3%	104.5	68.6%	152.3	335.4

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

Con relación al tiempo acumulado promedio de actividad (atención recibida durante todo el proceso), fue de 38.2 minutos, equivalente al 25.1% del tiempo total empleado por los pacientes desde su ingreso hasta su salida del hospital, variando entre 9.1 minutos y 189.3 minutos. Cabe precisar que el tiempo de actividad señalado, incluye las atenciones recibidas por el paciente en admisión, triaje, consultorio, farmacia y laboratorio, según lo haya requerido el paciente en el proceso de atención.

Por otro lado, el tiempo promedio empleado en el recorrido efectuado por los pacientes fue de 9.6 minutos, con una distancia promedio recorrida de 335.4 metros, esta última osciló entre 94 metros y 714 metros.

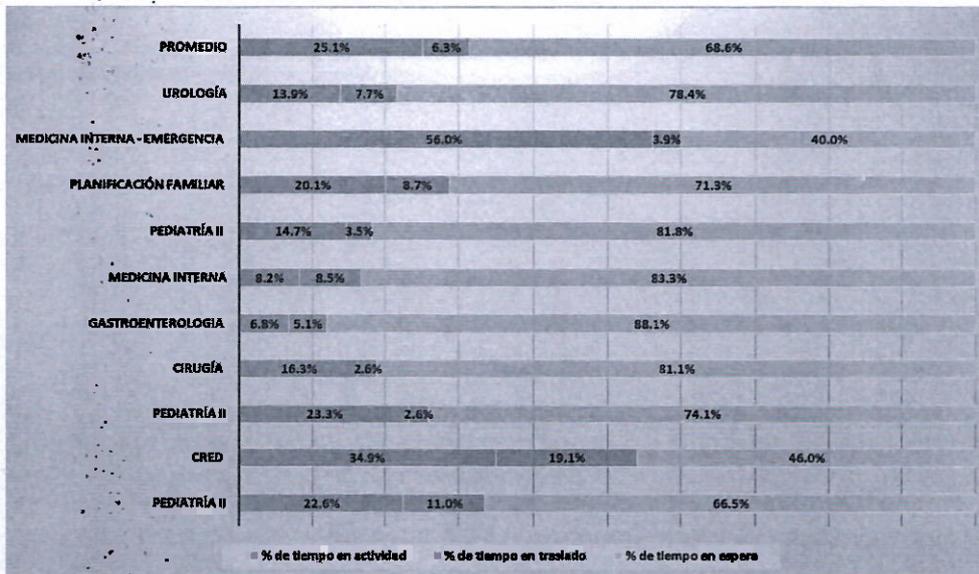
Al respecto, considerando el tiempo promedio total empleado por los usuarios de los servicios de consultorios externos, el 68.6% fue tiempo de espera, el 25.1% tiempo de actividad y el 6.3% tiempo de traslado, tal como se muestra en el gráfico siguiente.



¹ Evaluación del proceso de atención en consulta externa. Hospital de Huaycán. Abril 2023.



Gráfico n.º 1
Tiempos y distancia recorrida por los pacientes para su atención en consulta externa según UPSS de destino. Hospital de Huaycán. Abril 2023.



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

El tiempo de espera para la atención en admisión varió entre 1.4 minutos y 24.3 minutos, con un promedio de 10.6 minutos. Cabe precisar que la muestra estudiada corresponde a pacientes citados que acuden directamente a los consultorios externo y solicitan atención en admisión luego de su atención para tramitar una siguiente cita. Los resultados se muestran en el cuadro siguiente.

Cuadro n.º 2
Tiempo de espera para atención en admisión según UPSS de destino. Hospital de Huaycán. Abril 2023.

DAP	UPSS de destino	Tiempo (min)
DAP 1	Pediatría II	NSA
DAP 2	CRED	1.4
DAP 3	Pediatría II	17.0
DAP 4	Cirugía	24.3
DAP 5	Gastroenterología	NSA
DAP 6	Medicina Interna	0.0
DAP 7	Pediatría II	11.4
DAP 8	Planificación Familiar	NSA
DAP 9	Medicina Interna - emergencia	NSA
DAP 10	Urología	9.5
Promedio		10.6

NSA: No Solicito Atención.

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





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Con relación a la consulta externa, el tiempo de espera para la atención en los consultorios de destino variaron desde un mínimo de 29.1 minutos a un máximo de 136.2 minutos, con un tiempo de espera acumulado promedio de 73.4 minutos, según se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro n. ° 3
Tiempo de espera para atención en consulta externa según UPSS de destino. Hospital de Huaycán. Abril 2023.

DAP	UPSS de destino	Tiempo (min)
DAP 1	Pediatría II	54.0
DAP 2	CRED	29.1
DAP 3	Pediatría II	82.1
DAP 4	Cirugía	60.9
DAP 5	Gastroenterología	105.9
DAP 6	Medicina Interna	136.2
DAP 7	Pediatría II	36.8
DAP 8	Planificación Familiar	106.1
DAP 9	Medicina Interna - emergencia	63.0
DAP 10	Urología	60.3
Promedio		73.4

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

Con relación al tiempo de espera para la atención en farmacia, este varió desde un mínimo de 1.1 minutos a un máximo de 5.4 minutos, con un tiempo de espera acumulado promedio de 2.7 minutos. Cabe precisar que de los 10 pacientes objeto de estudio, sólo 3 requirieron atención en farmacia. Los resultados se muestran en el cuadro siguiente.

Cuadro n. ° 4
Tiempo de espera para atención en farmacia según UPSS de destino. Hospital de Huaycán. Abril 2023.

DAP	UPSS de destino	Tiempo (min)
DAP 1	Pediatría II	5.4
DAP 2	CRED	1.6
DAP 3	Pediatría II	NSA
DAP 4	Cirugía	NSA
DAP 5	Gastroenterología	NSA
DAP 6	Medicina Interna	NSA
DAP 7	Pediatría II	NSA
DAP 8	Planificación Familiar	NSA
DAP 9	Medicina Interna - emergencia	1.1
DAP 10	Urología	NSA
Promedio		2.7

NSA: No Solicito Atención.

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





Respecto al tiempo de espera para la atención en laboratorio, este varió desde un mínimo de 0.8 minutos a un máximo de 12.5 minutos, con un tiempo de espera acumulado promedio de 5.3 minutos. Cabe precisar que de los 10 pacientes objeto de estudio, sólo 4 requirieron atención en laboratorio. Los resultados se muestran en el cuadro siguiente.

Cuadro n. ° 5
Tiempo de espera para atención en laboratorio según
UPSS de destino. Hospital de Huaycán. Abril 2023.

DAP	UPSS de destino	Tiempo (min)
DAP 1	Pediatría II	NSA
DAP 2	CRED	0.8
DAP 3	Pediatría II	NSA
DAP 4	Cirugía	NSA
DAP 5	Gastroenterología	NSA
DAP 6	Medicina Interna	1.7
DAP 7	Pediatría II	NSA
DAP 8	Planificación Familiar	NSA
DAP 9	Medicina Interna - emergencia	6.1
DAP 10	Urología	12.5
Promedio		5.3

NSA: No Solicito Atención.
Fuente: Evaluación del proceso de atención en consulta externa.
Hospital de Huaycán. Abril 2023.
Elaborado por: ET de Gestión de la Calidad

De acuerdo con los resultados mostrados, los tiempos de espera promedio en cada una de las etapas del proceso de atención en consulta externa del hospital de Huaycán son:

- a. Tiempos de espera para la atención en admisión:
 - Promedio : 10.6 minutos.
 - Mínimo : 1.4 minutos.
 - Máximo : 24.3 minutos.

- b. Tiempos de espera promedio para la atención en consultorio:
 - Promedio : 73.4 min.
 - Mínimo : 29.1 minutos.
 - Máximo : 136.2 minutos.

- c. Tiempos de espera promedio para la atención en farmacia:
 - Promedio : 2.7 minutos.
 - Mínimo : 1.1 minutos.
 - Máximo : 5.4 minutos.

- d. Tiempos de espera promedio para la atención en laboratorio:
 - Promedio : 5.3 minutos.
 - Mínimo : 0.8 minutos.
 - Máximo : 12.5 minutos.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

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.

Cuadro n. ° 6
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. ° 7 Intervalo de inicio 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 ente 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 mas 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.

Cuadro n. ° 8 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	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. ° 9
Porcentaje de citas otorgadas vía telefónica.
Hospital de Huaycán. Febrero-mayo 2023.

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

Cuadro n. ° 10
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.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

2.3.2. Citas presenciales.

Citas para atención en terapia física

Las citas se entregan un único día al mes, generalmente el último día del mes inmediatamente anterior al mes para el que se otorgará la cita. Cada paciente recibe todas las citas solicitadas según el número de sesiones indicadas al paciente.

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 a partir incluso de las 10 pm del día anterior. Para el mes de junio de 2023, se presentaron 170 pacientes solicitando citas para terapia física y siendo 143 los 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 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



HOSPITAL HUAYCÁN

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

Siempre
con el pueblo



del mes, fecha en la que se otorgan las citas para los servicios de medicina física (servicio de mayor demanda), 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 (2 a 3 turnos reprogramados en el último mes).

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.

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 atención.

De acuerdo con las metas institucionales, indicadores de desempeño y compromiso de mejora de los servicios a cumplir para recibir la entrega económica anual (DL 1153) - 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 que 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





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

consultorio de destino para su atención, se colige que, el tiempo de espera promedio para la atención en consultorio de 73.4 min, equivale al 209.7% 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 209.7% 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, incluso desde las 10 pm del día anterior.
- 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.
- 2.6.8. Fluides 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 congestión 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 otorgo la cita solicitada.



HOSPITAL HUAYCÁN

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

Siempre
con el pueblo



PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

III. OBJETIVOS

3.1. 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.

3.2. Objetivos Específicos

- 3.2.1. Disminuir los tiempos de espera para la atención en el servicio de admisión.
- 3.2.2. Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los consultorios externos.
- 3.2.3. Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.
- 3.2.4. Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al tratamiento.
- 3.2.5. Disminuir las colas extrahospitalarias para la atención ambulatoria.

IV. METAS

- 4.1. Reducir al 50% el tiempo de espera máximo para la atención en admisión.
- 4.2. Reducir al 50% el tiempo de espera promedio para la atención ambulatoria en consultorios externos.
- 4.3. Reducir en 10% el tiempo de espera máximo para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.
- 4.4. Reducir en 30% el tiempo de espera máximo para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al tratamiento.
- 4.5. Reducir las colas extrahospitalarias para la atención ambulatoria.

V. ACTIVIDADES

- 5.1. OE1: Disminuir los tiempos de espera para la atención en el servicio de admisión. Meta: Tiempo de espera máximo: 12 minutos
 - 5.1.1. Formular e Implementar un Plan de Mejora de la Orientación al Usuario.
 - 5.1.2. Formular e Implementar un Plan de Mejora del Procedimiento de Atención en Admisión.
 - 5.1.3. Fortalecer y optimizar la capacidad operativa del área de admisión.
 - 5.1.4. Formular y fomentar un Plan Comunicacional para fomentar las solicitudes de citas telefónicas.
 - 5.1.5. Incremento del número de ventanillas en horario de mayor afluencia de pacientes.



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

Siempre
 con el pueblo



- 5.2. OE2: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los consultorios externos. Meta: Tiempo de espera promedio: 37 minutos
- 5.2.1. Adecuación de horarios de atención tendiendo a la predictibilidad horaria en la prestación del servicio.
 - 5.2.2. Cumplimiento de citas médicas con hora de atención, realizando el triaje del paciente con el menor tiempo de anticipación posible.
 - 5.2.3. Gestionar disponibilidad oportuna de historia clínica en los consultorios.
 - 5.2.4. Regular y supervisar las labores del personal programado en consultorios externos a fin de asegurar la ejecución de actividades exclusivamente asistenciales vinculados a la atención.
 - 5.2.5. Implementar mecanismos que garanticen el cumplimiento de los turnos programados por parte del personal médico, a fin de reducir las reprogramaciones.
- 5.3. OE3: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico. Meta: Tiempo de espera máximo: 5 minutos
- 5.3.1. Informatización del servicio.
 - 5.3.2. Mejoramiento del proceso de atención.
 - 5.3.3. Implementación de paneles informativos.
 - 5.3.4. Incremento del número de ventanillas en horario de mayor afluencia de pacientes.
 - 5.3.5. Provisión de equipos para ventanilla de atención preferente.
 - 5.3.6. Mejorar el soporte logístico en el servicio de lavatorio.
- 5.4. OE4: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al tratamiento. Meta: Tiempo de espera máximo: 9 minutos
- 5.4.1. Adecuación de horarios de atención tendiendo a la predictibilidad horaria en la prestación del servicio.
 - 5.4.2. Formular e Implementar un Plan de Mejoramiento del Procedimiento de atención que permita el otorgamiento de cita para periodos mayores a una semana y evite las reprogramaciones.
 - 5.4.3. Cumplimiento de citas médicas con hora de atención, realizando el triaje del paciente con el menor tiempo de anticipación posible.
 - 5.4.4. Mejorar el soporte logístico a el servicio de odontología.
- 5.5. OE5: Disminuir las colas extrahospitalarias
- 5.5.1. Formular e Implementar un Plan de Mejora del Procedimiento de Atención que priorice la disminución de tiempo de espera para la atención.
 - 5.5.2. Formular e Implementar un Plan de Capacitación al personal de las IPRESS en el ámbito del hospital, respecto a la referencia a los servicios de medicina física y sicología.
 - 5.5.3. Promover la asistencia de los adultos mayores a su cita acompañados de un cuidador.





PERU

Ministerio
de SaludHospital de
Huaycán*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

VI. INDICADORES DE DESEMPEÑO

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

- 6.1. Porcentaje de reducción de tiempos de espera en admisión.
- 6.2. Porcentaje de reducción de tiempos de espera en consulta externa.
- 6.3. Porcentaje de reducción de tiempos de espera en servicios de apoyo al diagnóstico.
- 6.4. Porcentaje de reducción de tiempos de espera en servicios de apoyo al tratamiento.

Adicionalmente, en cada servicio involucrado se tomarán en cuenta los indicadores siguientes:

Consulta externa:

- 6.5. Utilización de consultorios médicos
- 6.6. Productividad hora – médico
- 6.7. Porcentaje de satisfacción del usuario externo.
- 6.8. Tasa de ausentismo laboral
- 6.9. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención
- 6.10. Porcentaje de cumplimiento de citas
- 6.11. Promedio de recetas por atención
- 6.12. Promedio de exámenes de laboratorio por atención
- 6.13. Promedio de exámenes radiológicos por atención
- 6.14. Promedio de exámenes ecográficos por atención
- 6.15. Productividad hora – odontólogo

Apoyo al diagnóstico:

- 6.16. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en laboratorio
- 6.17. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en radiología
- 6.18. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en ecografía

Apoyo al tratamiento:

- 6.19. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en nutrición.
- 6.20. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en psicología.
- 6.21. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en terapia física.
- 6.22. Promedio de minutos de espera para el inicio de la atención en farmacia.



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



VII. 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.



VIII. CRONOGRAMA



Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Mes												Responsable		
			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.	Formular e Implementar un Plan de Mejora de la Orientación al Usuario.	Plan														
		Formular e Implementar un Plan de Mejora del Procedimiento de Atención en Fortalecer y optimizar la capacidad operativa del área de admisión.	Plan														
		Formular e implementar un Plan Comunicacional para fomentar las solicitudes de citas telefónicas.	Informe														
		Incremento del número de ventanillas en horario de mayor afluencia de pacientes.	Plan														
		Adecuación de horarios de atención tendiendo a la predictibilidad horaria en la prestación del servicio.	Informe														
		Cumplimiento de citas médicas con hora de atención, realizando el triaje del paciente con el menor tiempo de anticipación posible.	Informe														
		Gestionar disponibilidad oportuna de historia clínica en los consultorios.	Informe														
		Regular y supervisar las labores del personal programado en consultorios externos a fin de asegurar la ejecución de actividades exclusivamente asistenciales vinculados a la atención.	Informe														
		Implementar mecanismos que garanticen el cumplimiento de los turnos programados por parte del personal médico, a fin de reducir las reprogramaciones.	Informe														



PERU

Ministerio de Salud

Hospital de Huaycán



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Unidad	Mes					Responsable	
				Jun	Jul	Ago	Set	Oct		Nov
Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.	OE3: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.	<p>Informatización del servicio.</p> <p>Mejoramiento del proceso de atención.</p> <p>Implementación de paneles informativos.</p> <p>Incremento del número de ventanillas en horario de mayor afluencia de pacientes.</p> <p>Mantenimiento y requerimiento de equipos para ventanilla de atención preferente.</p> <p>Mejorar el soporte logístico en el servicio de lavatorio.</p> <p>Adecuación de horarios de atención tendiendo a la predictibilidad horaria en la prestación del servicio.</p>	Informe							Jefe del servicio de apoyo al diagnóstico.
	OE4: Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en el servicio de apoyo al diagnóstico.	<p>Formular e implementar un Plan de Mejoramiento del Procedimiento de atención que permita el otorgamiento de cita para periodos mayores a una semana y evite las reprogramaciones.</p> <p>Cumplimiento de citas médicas con hora de atención, realizando el triaje del paciente con el menor tiempo de anticipación posible.</p> <p>Mejorar el soporte logístico a el servicio de odontología</p>	Informe							Jefe del servicio de apoyo al tratamiento
Disminuir los tiempos de espera para la atención ambulatoria en los servicios de admisión, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.	OE5: Disminuir las colas extrahospitalarias	<p>Formular e Implementar un Plan de Mejora del Procedimiento de Atención que priorice la disminución de tiempo de espera para la atención.</p> <p>Formular e Implementar un Plan de Capacitación al personal de las IPRESS en el ámbito del hospital, respecto a la referencia a los servicios de medicina física y psicología.</p> <p>Promover la asistencia de los adultos mayores a su cita acompañados de un cuidador.</p>	Plan							Jefe del servicio de consulta externa y hospitalización
			Plan							Jefe del servicio de consulta externa y hospitalización / Jefe del SRGR
			Informe							Jefe del servicio de consulta externa



Siempre con el pueblo

HOSPITAL HUAYCÁN
 Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán - Are
 Telf: 3716049 / 3716797 / 3715979 / 3715530
 E-mail: hhuaya@hhuaya.hosp.pe

IX. ANEXOS: Flujogramas

