



Dirección General

**RESOLUCION DIRECTORAL**

N° 045-2019- DG-HVLH

Magdalena del Mar, 05 de Marzo de 2019

**Visto;** la Nota Informativa N° 027-2019-OGC-HVLH/MINSA, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Nota Informativa N° 036-2019-OEPE/HVLH del Hospital Víctor Larco Herrera;

**CONSIDERANDO:**

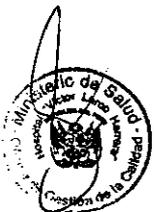
Que, el artículo 2° de la Ley 26842, Ley General de Salud, ha dispuesto: "Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. // Asimismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales";

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

Que, la sumilla 6.2.1 del numeral 6.2 de las Disposiciones Específicas de la Directiva precitada, establece: "Todo Director o Jefe de la IPRESS es el responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan "Cero Colas" en el establecimiento a su cargo; a fin de garantizar la disminución del tiempo de espera para una cita y contribuir a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos. La ejecución de esta acción podrá ser delegada a otro profesional de la salud de la misma entidad;

Que, mediante Nota Informativa N° 027-2019-OGC-HVLH/MINSA, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera, remite a la Dirección General, para su aprobación, el Plan "Cero Colas" 2019; con la finalidad de mejorar los procesos de atención en el Hospital Víctor Larco Herrera y dentro de la implementación del Plan Cero Colas, que impulsa el fomento de una atención al usuario externo con mayor rapidez, mejorando nuestra capacidad resolutoria en los diferentes procesos administrativos; con el objetivo de incrementar la satisfacción del usuario y la reducción del tiempo de espera en la consulta externa;

Que, el citado documento ha sido revisado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Víctor Larco Herrera, como órgano asesor en aspectos normativos, emitiendo opinión favorable a través de la Nota Informativa N° 036-2019-OEPE/HVLH, indicando que cumple con la "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobado por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA; en consecuencia, por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario formalizar su aprobación, mediante la emisión del correspondiente acto de administración;



Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera;

Con el visto bueno del Director Adjunto, del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con las atribuciones señaladas en el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- APROBAR**, el Documento Técnico Denominado: "**PLAN CERO COLAS**" - 2019" del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto debidamente visado a folios veintinueve (18), forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2º.- ENCARGAR**, a la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, la coordinación técnica y administrativa en la organización, planificación y supervisión del funcionamiento del "**PLAN CERO COLAS**", como parte del proceso de gestión de colas para la atención ambulatoria del hospital Víctor Larco Herrera.

**Artículo 3º.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital "Víctor Larco Herrera" ([www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe)).

Regístrese y Comuníquese

Ministerio de Salud  
Hospital Víctor Larco Herrera

Med. Elizabeth M. Rivera Chávez  
Directora General  
C.M.P. 24232 R.N.E. 10693

EMRCH/CEPV/JRCR/JDCFS/MYRV.

**Distribución:**

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Dirección Adjunta
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Unidades Orgánicas
- Archivo.



PERU

Ministerio  
de Salud

Hospital "Víctor Larco Herrera"  
Oficina de Gestión de Calidad



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

## OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



101 AÑOS

## PLAN "CERO COLAS"

2019





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN 3
FINALIDAD 3
II. OBJETIVOS 3
2.1. OBJETIVO GENERAL 3
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 4
III. META O RESULTADOS ESPERADOS 4
IV. BASE LEGAL 4
V. INDICADORES DE DESEMPEÑO 5
VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN 5
6.1 SITUACIÓN ACTUAL INDICADORES EN 5
A) CONSULTA EXTERNA DE ADULTOS 5
B) CONSULTA EXTERNA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES 5
6.2 PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA 6
6.3.- ESTRATEGIAS A DESARROLLAR EN EL PLAN "CERO COLAS" EN EL DPTO DE CONSULTA EXTERNA Y SMC Y DPTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE
VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 11
VIII. FLUJOGRAMAS 14
8.1 FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCION DE CITA EN EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA 15
8.2 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION EL DIA DE LA CITA EN EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA 16
8.3 FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCION DE CITA EN EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES 17
8.4 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN EN EL DIA DE LA CITA EN EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES 18





## I. INTRODUCCIÓN

El hospital "Víctor Larco Herrera" tiene la misión de brindar servicios altamente especializados de la mejor calidad, de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación en Psiquiatría y Salud Mental a la población en general.

El Plan "Cero Colas" permitirá realizar una serie de acciones destinadas a mejorar los flujos y los procesos de atención a los usuarios que asisten a nuestro nosocomio, lo cual permitirá reducir notablemente los tiempos de espera para una atención oportuna de calidad evitando la incomodidad de formar grandes colas en las diferentes ventanillas, lo que conllevará a la satisfacción de nuestros usuarios.

El Plan "Cero Colas" tiene un enfoque en las necesidades de nuestros usuarios, por lo que requiere la participación de todo el personal de nuestra institución para trabajar con el firme compromiso en la mejora de los procesos de atención, lo que coadyuvará a que la imagen de la institución sea competitiva por ser una institución especializada en salud mental.

Basados en dar solución a las necesidades insatisfechas existentes de los usuarios en relación al tiempo de espera en la consulta externa y en el marco de la RM N° 811-2018-MINSA, del 05 de setiembre del 2018, el hospital Víctor Larco Herrera presenta el presente Plan.

## FINALIDAD

Con la finalidad de mejorar los procesos de atención en el hospital "Víctor Larco Herrera" y dentro de la implementación del Plan Cero Colas, que impulsa el fomento de una atención al usuario externo con mayor rapidez, mejorando nuestra capacidad resolutive en los diferentes procesos administrativos, acceso a una atención eficiente en la prestación de los servicios de salud con calidad, respeto, solidaridad a través del tiempo, con el propósito de evitar las inequidades existentes, promoviendo la salud y previniendo enfermedades a través de nuevos estilo de vida, cambios de comportamiento y respeto.

## II. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la calidad de la atención mediante la implementación del "Plan Cero Colas", para el incremento de la satisfacción de usuario y la reducción del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera, el cual generará una atención con mayor flujo.





## 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

### 1. Unificar los flujos de atención de los Departamentos de Psiquiatría del Niño y Adolescente y el Departamento de Consulta Externa y Salud Comunitaria.

- Socializar el "Plan Cero Colas", a todo el personal de atención de admisión y unidad de seguro.
- Informar a las jefaturas de servicios la ejecución del "Plan Cero Colas".
- Coordinar con las jefaturas de los servicios las capacitaciones del sistema para la entrega de citas por consultorio externo.
- Solicitar a todos los jefes de Servicio la programación de los médicos en consultorios externos por un periodo de 90 días.
- Capacitar al personal de los módulos de continuadores y nuevos, para la entrega de citas y registro en una sola ventanilla.
- Unificar funcionalmente las ventanillas de Nuevos y Continuadores en Ventanilla Única

### 2. Mejorar del Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE)

- Equipar los módulos de admisión y Unidad de seguros.
- Tener un soporte del sistema informático: Computadoras, etiqueteras, impresoras, equipo de control de acceso e intercomunicador.

### 3. Mejorar el sistema de atención de citas

- Las citas para pacientes nuevos se darán a partir de las 8:00 de la mañana (presencial)
- Clasificar a los diferentes usuarios (pacientes nuevos, continuadores, adicionales, expedición de certificados, etc.).
- Adicionar flujograma para la obtención de una cita para paciente nuevo asegurado SIS y particular, para paciente continuador asegurado SIS y pagante, casos judiciales y usuarios que soliciten certificado médico de salud mental.

## III. RESULTADOS ESPERADOS:

- Resultado N° 1: Reducción de tiempos de espera en Consulta Externa
- Resultado N° 2: Reducción de la demanda no atendida

## IV. BASE LEGAL

1. Ley 26482, Ley General de Salud y sus modificatorias
2. R.M N° 132-2005/MINSA Reglamento de Organización y funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera".
3. R.D. N° 054-2018-DG-HVLH Plan Operativo Institucional 2018 del hospital "Víctor Larco Herrera".
4. R.M. N°850-2016/MINSA, Aprueban las "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud".
5. R.M. N° 811-2018/MINSA, "Aprueba la Directiva Administrativa N°251-MINSA-2018-DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.

6. Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
7. N.T N° 018 - MINSa / DGSP - V.01: "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".

**V. INDICADORES DE DESEMPEÑO**

1. Satisfacción del usuario
2. Calidad de Atención
3. Optimización de citas

**VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN**

**6.1 SITUACIÓN ACTUAL INDICADORES EN:**

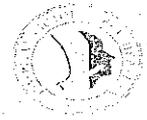
A) DPTO. DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA

N°	INDICADOR		LÍNEA BASAL 2017		2018	
1	% Satisfacción del usuario		79%		63.32%	
2	T. E. para la obtención de la cita	Entre la 1ra. Y 2da. Visita	No se midió		45 días	
		Día de la obtención de la cita	SIS	PAGANTE	SIS	PAGANTE
	N		5 h 32 min	4 h 43 min	N	4 h 45 min
	C	3 h 15 min	4 h 12 min	C	3 h 52 min	4 h 38 min
3	Grado de deserción en Consulta externa		No se midió		No se midió	

B) DPTO. DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE

N°	INDICADOR		LÍNEA BASAL 2017		LÍNEA BASAL 2018	
1	% satisfacción del usuario		80%		67.77%	
2	T. E. para la obtención de la cita	Entre la 1ra. Y 2da. Visita	No se midió		21 a 59 días	
		Día de la obtención de la cita	SIS	PAGANTE	SIS	PAGANTE
	N		2 h 45 min	2 h 11 min	N	2 h 57 min
	C	1 h 57 min	1 h 37 min	C	1 h 39 min	2 h 2 min
3	Grado de deserción en consulta externa		No se midió		No se midió	





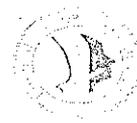
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**6.2 PROPUESTA DE MEJORA PARA EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA.**

CUADRO DE COMPARACION PARA MEJORA DE PLAN "CERO COLAS" EN EL DPTO. DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA Y EN EL DPTO. DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.

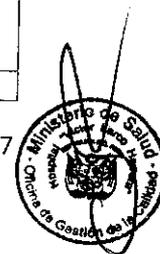
2018	Dpto. de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria.		Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente.		
<b>1. TIEMPOS DE ESPERA</b>					
A.- Desde que el usuario ingresa a la IPRESS hasta que obtiene la cita	10 a 20 días		10 a 15 días		
B.- Desde que obtiene la cita hasta que el usuario es atendido.	<b>SIS</b>		<b>Pagante</b>		
	N	Continuador Disminuir 10%	Mantener el tiempo obtenido	N	Mantener el tiempo obtenido
	C	Mantener el tiempo obtenido	Mantener el tiempo obtenido	C	Nuevo Disminuir 10%
<b>2. OPTIMIZACIÓN DE LA OFERTA</b>					
<b>Consulta Externa atención por Psiquiatría y Psicología</b>	<b>Turno mañana</b>	<b>Nº de consultorios</b>	<b>Turno mañana</b>	<b>Nº de consultorios</b>	
	De 8 a 14:00 horas	16 consultorios	De 8 a 14:00 horas	12 consultorios	
	<b>Turno tarde</b>	<b>Nº de consultorios</b>	<b>Turno tarde</b>	<b>Nº de consultorios</b>	
	De 14 a 20:00 horas	16 consultorios	De 14 a 20:00 horas	12 consultorios	
<b>Módulo de citas</b>	<b>Módulo de Nuevos:</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Ventanilla única:</b>	<b>RR.HH</b>	
	De 7am - 19:00 hrs	2			
	<b>Módulo de Continuadores</b>	<b>RR.HH</b>	De 7 am - 19.00 hs	2	
	De 7 am - 19:00 hs	2			
<b>Admisión</b>	<b>Turno Mañana L-V</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Mañana L-V</b>	<b>RR.HH</b>	
	De 7am A 13:00 hr.	Cuenta con 2 personas	De 8:00 a 13:00 hrs De 14 a 15:45 hrs	Cuenta con 2 personas	





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

	<b>Turno Tarde L-V</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Tarde L-V</b>	<b>RR.HH</b>
	De 13:00 hr -- 15:30 hr	Cuenta con 2 personas	De 15:45 a 20:00 hs	Cuenta con 1 persona
	<b>Turno Mañana Sábados</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Mañana Sábados</b>	<b>RR.HH</b>
	7am - 13:00 Hs	Cuenta con 2 personas	8 am-13 hs	Cuenta 1 persona
	<b>Unidad de Seguros (SIS)</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Unidad de Seguros (SIS) L-V</b>	<b>RR.HH</b>
	De 7:00 hrs - 19:00 hrs	1	De 8:00 a 19:00 hrs Sábado: 8 a 13:00 hs	1
	<b>Archivos</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Archivos L-V</b>	<b>RR.HH</b>
	Mañanas: 8 am a 13:00 hrs. Tarde: de 13:45 a 19:00 hs	4	8 am a 13:00 hrs 14 a 19:00 hrs Sábado: 8 a 14:00 hs	Mañanas 2 persona Tarde 1 persona
<b>Caja</b>	<b>Turno Mañana</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Mañana</b>	<b>RR.HH</b>
	7am - 13:00 hr	1	8 am - 13:00 hr	1
	<b>Turno Tarde</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Tarde</b>	<b>RR.HH</b>
	13 a 19:00 hr	1	14 a 19:00 hr	1
	<b>Turno Mañana Sábados.</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Mañana Sábados.</b>	<b>RR.HH</b>
	7 am - 13:00 hr	1	8 am a 13:00 hr	1
<b>Farmacia</b>	<b>Turno mañana L-V</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno mañana L-S</b>	<b>RR.HH</b>
	De 8:00 hrs a 17: hrs	5	De 8:00 a 14:00 hrs	1
	<b>Turno Tarde L-V</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Tarde L-V</b>	<b>RR.HH</b>
	De 13:45 hr -- 19:00 hr	5	De 14:00 a 20:00 hr	1
<b>Triaje</b>	<b>Turno mañana L-V</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno mañana L-V</b>	<b>RR.HH</b>
	De 7:00 hr - 13:45 hrs	1	De 7:00 a 13:00 hrs	2
	<b>Turno Tarde L-V</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Tarde L-V</b>	<b>RR.HH</b>
	De 13:45 hr - 19:00 hr	1	De 14:00 a 19:00 hr	2
	<b>Turno Mañana Sábados.</b>	<b>RR.HH</b>	<b>Turno Mañana Sábados.</b>	<b>RR.HH</b>
	7 am - 13:00 hs	1	7 am - 13:00 hr	2





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital "Víctor Larco Herrera"  
Oficina de Gestión de Calidad



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

	Turno mañana L-V	RR.HH	Turno L-V	RR.HH
<b>Servicio social</b>	8 am a 13:00 hs. 14 a 20 hs. Sábado 8:00 am a 13 hs	2	8 am a 13:00 hs. 14 a 20 hs. Sábado 8:00 am a 13 hs	1
<b>1. ESTABLECIMIENTO DE CITAS HORARIAS</b>				
<b>Programación de turnos</b>				
Rol de turnos de Emergencia	Programación disponible por 90 días		Programación disponible por 90 días.	
Rol de turnos de Médicos del staff de médicos de Consulta Externa	Programación disponible por 90 días		Programación disponible por 90 días	
Programación en el sistema informático	SIHE (De uso obligatorio por todo profesional que realice labor asistencial)		SIHE Pendiente impresoras en cada consultorio	
Participación del personal orientador	Orientadora (1)		Orientadora (1)	
<b>2. IMPLEMENTACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA</b>				
<b>ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA</b>				
Disponibilidad y programación de RRHHH por 90 días				
- Rol de turnos de médicos disponibles	• Cartelera visible de profesionales en módulo de continuadores y ubicación del consultorio actualizada.	• Cartelera visible de profesionales al ingreso y ubicación del consultorio actualizada.		
Articulación sistemática SIHE				
Uso del SIHE por los profesionales de la salud	Médicos	• Número de Médicos de staff que NO usan el SIHE (21)	• Todos los Médicos de staff usan el SIHE	
	Psicólogos	• Todos los Psicólogos de staff usan el SIHE	• Todos los Psicólogos de staff usan el SIHE	
	Enfermeras	• Todo el personal de Enfermería NO usan el SIHE	• Todo el personal de Enfermería NO usan el SIHE	
	Técnicos de enfermería	• Número de técnicos de enfermería capacitados para uso de SIHE.	• Número de técnicos de enfermería capacitados para uso de SIHE.	
Número de computadoras instaladas y operativas	23		21	
<b>3. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SIHE</b>				





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Seguimiento a la implementación al uso del SIHE por los profesionales de la salud	73.3%	66.3%
<b>4. IMPLEMENTACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		
	<b>PAU</b>	<b>No hay PAU en DPNA</b>
Disponibilidad de programación de RRHH	Publicación del rol de turnos de los profesionales x 90 días	Publicación del rol de turnos de los profesionales x 90 días en informes.
Capacitación del personal programado	Programación de reuniones técnicas al personal de Consultorios Externos de Aduitos para el fortalecimiento de la atención al usuario.	Reuniones técnicas se realizan el primer sábado de cada mes.
<b>5. CAPACITACIÓN CONTINUA Y ACTUALIZADA, A NIVEL DE PERSONAL Y NO PROFESIONAL</b>		
Capacitación según competencias y actividades Cursos, Talleres, etc.	Programación de temas para capacitación al personal.	Temas a tratar en las reuniones técnicas.
<b>6. INCREMENTO DE EQUIPOS Y MATERIALES</b>		
Computadoras, impresoras, Ticketeras, etc.	Pendiente	Pendiente

**7.3.- ESTRATEGIAS A DESARROLLAR PARA LA PRESENTE PROPUESTA DE PLAN "CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA Y EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.**

1. Conocimiento de los tiempos de espera 2018.

Desde que obtiene la cita hasta que el usuario es atendido.	Dpto de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria		Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	
	SIS	Pagante	SIS	Pagante
Continuador (25) 3 hrs 52 min	Continuador (25) 4 hrs 38 min	Continuador (25) 3 hrs 52 min	Continuador (25) 2 hrs 2 min	
Nuevo (25) 4 hrs 45 min	Nuevo (25) 4 hrs 31 min	Nuevo (25) 2 hrs 57 min	Nuevo (25) 2 hrs 59 min	

2. Optimización de la Oferta en Consultorios Externos

- Instalar el registro de citas
- Socialización del horario de atención en los diferentes servicios: Consulta Externa, Admisión, Caja, Triage, Farmacia, módulo de citas y Archivos.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

- Cumplimiento de los horarios de atención del personal que labora en los diferentes Servicios: Consulta Externa, Admisión, Caja, Triage, Farmacia, módulo de citas y Archivos.
3. Establecimiento de Citas horarias
- Reiterar la disponibilidad del Rol de turnos del personal que realiza guardias en el Departamento de Emergencia por 90 días.
  - Reiterar la disponibilidad del Rol de turnos del profesional de consulta externa para programación de citas a los usuarios por 90 días.
  - Utilización del SIHE por todo el profesional médico psiquiatras que brinda atención al usuario en consultorios externos adultos.
  - Utilización del SIHE por el profesional de enfermería en consultorio externo adultos.
4. Implementación y/o fortalecimiento de Ventanilla Única
- Reiterar solicitud de cronograma de reuniones técnicas con personal en el Departamento de Consulta Externa de Adultos. (Actas)
5. Fortalecimiento de la ejecución del Sistema SIHE
- Fortalecimiento de la implementación del Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE) Y El Módulo de Atención Rápida (MAR)
  - Definir los criterios para la atención en MAR.
  - Definir el flujo de atención en MAR
6. Implementación y/o Fortalecimiento de la plataforma para la atención de los usuarios.
- Socializar los temas a tratar en las reuniones técnicas llevadas a cabo con el personal de consulta externa, en coordinación con la Plataforma de Atención al Usuario.
7. Capacitación continua y actualizada, a nivel profesional y no profesional.
- Capacitar al personal según competencias y actividades: Cursos, Talleres, etc. En las reuniones técnicas llevadas a cabo con el personal de consulta externa, en coordinación con la Plataforma de Atención al Usuario.
8. Incremento de equipos y materiales
- Solicitar el número de computadoras instaladas y operativas para la implementación al 100 % del uso del SIHE.









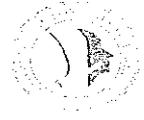
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**IX.- Propuesta de Financiamiento**

Los recursos financieros necesarios para el proyecto asciende a S/ 164,075.00, el cual tendrá como fuente la partida de gastos administrativos de la institución.

<b>OE 1: UNIFICAR LOS FLUJOS DE ATENCIÓN PARA LAS CONSULTAS EXTERNAS DE LOS DEPARTAMENTOS</b>			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / Equipamiento	Presupuesto	
		Mensual (S/.)	Total del Proyecto (S/.)
Análisis de flujogramas de atención, estudio de tiempos de espera, estudios de satisfacción del usuario externo, determinar línea basal de indicadores	Oficina de Gestión de la Calidad	0.00	Diferido a gastos administrativos
Propuesta de flujograma de atención de consulta externa, propuesta de medidas correctivas, y validación y ejecución de las propuestas.	Oficina de Gestión de la Calidad	0.00	Diferido a gastos administrativos
	3 Gigantografías de flujo grama de atención en consultorios externos (Cartera de servicios)	75.00	75.00
<b>SUB TOTAL OE1</b>			<b>75.00</b>
<b>OE2 MEJORAR EL SISTEMA INTEGRAL HOSPITALARIO ESPECIALIZADO (SIHE)</b>			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / Equipamiento	Presupuesto	
		Mensual (S/.)	Total del Proyecto (S/.)
Actualización del software, elaboración de módulos adicionales, transferencia de equipos, adquisición del servidor, implementación de políticas y copia de información a sistema de back up.	Oficina de Estadística e Informática	0.00	Diferido a gastos administrativos
Licencia de software, SQL 2008 R2, Visual puntonet, SAP Report, para servidores.	Oficina de Estadística e Informática	40,000	40,000.00
Adquisición de equipos	10 equipos de computo	3,500	35,000.00
Elaboración, aprobación y ejecución de check-list, seguimiento de indicadores, e implementación de medidas correctivas	Oficina de Gestión de la Calidad	0.00	Diferido a gastos administrativos
<b>SUB TOTAL OE2</b>			<b>75,000.00</b>
<b>OE3 MEJORAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE CITAS</b>			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / Equipamiento	Presupuesto	
		Mensual	Total del





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

		(S/.)	Proyecto (S/.)
Las citas para pacientes nuevos se darán a partir de las 8:00 de la mañana (Presencial)	Jefatura de Consulta Externa	0.00	Diferido a gastos administrativos
Enumerar a los pacientes nuevos, continuadores y adicionales para ser atendido por los médicos de consulta externa.	Plataforma de Atención al usuario (OGC)	0.00	00.00
Adicionar flujograma paciente nuevo SIS y particular, para paciente nuevo, casos judiciales y paciente nuevo para certificado médico de salud mental.	Oficina de Gestión de la Calidad	0.00	Diferido a gastos administrativos
<b>SUB TOTAL OE3</b>			<b>0.00.00</b>

Total de Presupuesto:

Sub total del OE1	S/. 75.00
Sub total del OE2	S/. 75,000.00
Sub total del OE3	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 75,075.00</b>

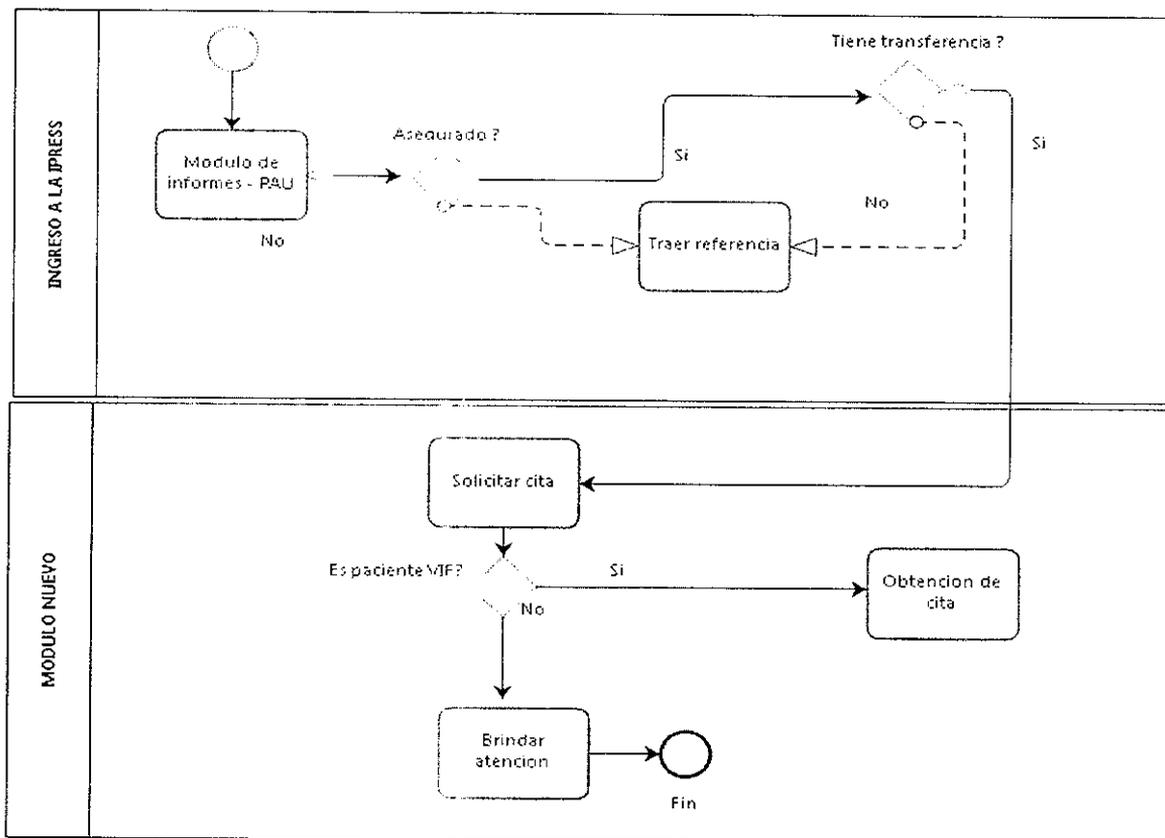
### VIII. FLUJOGRAMAS

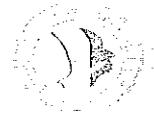




Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

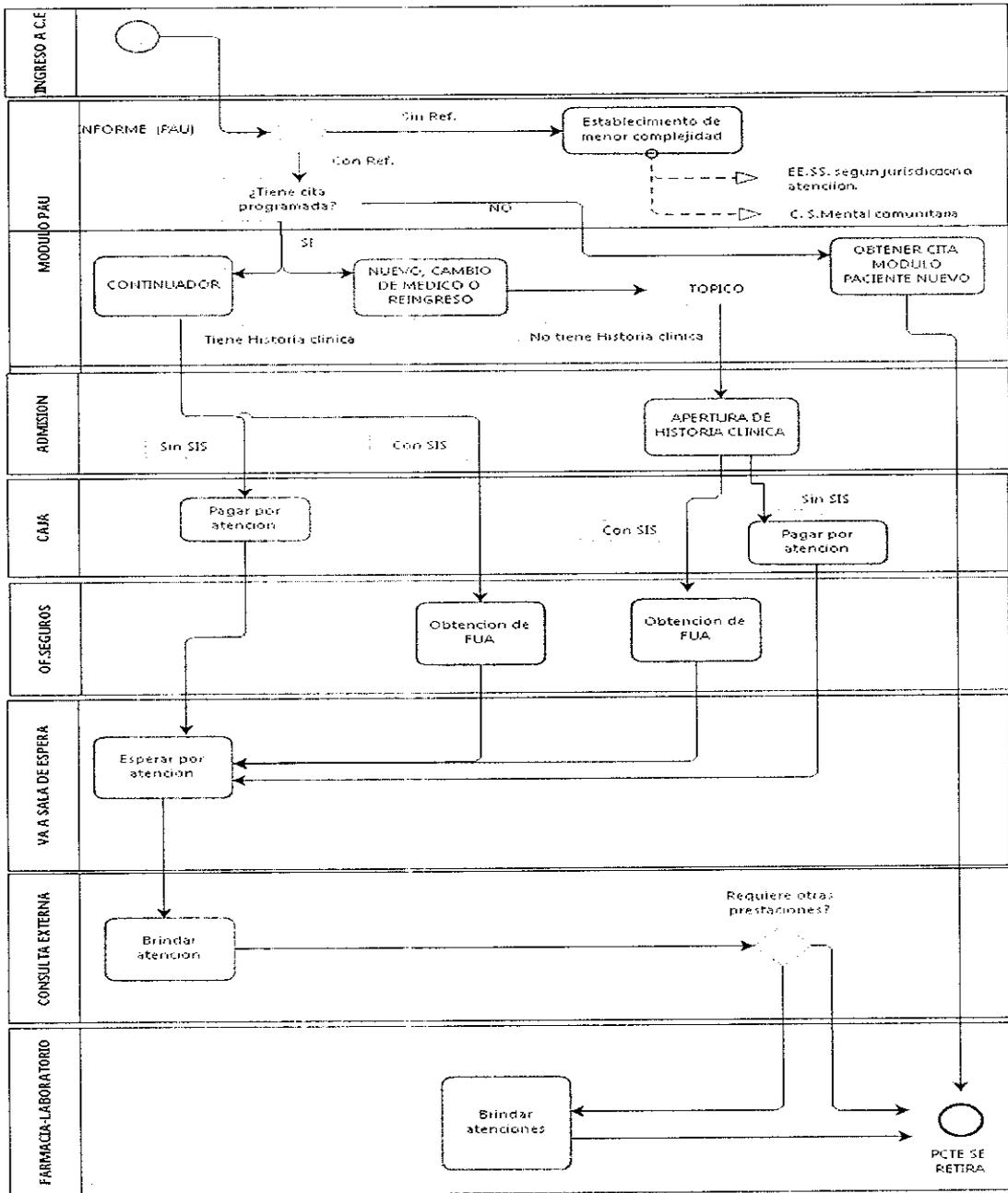
### 8.1 FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCION DE CITA EN EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

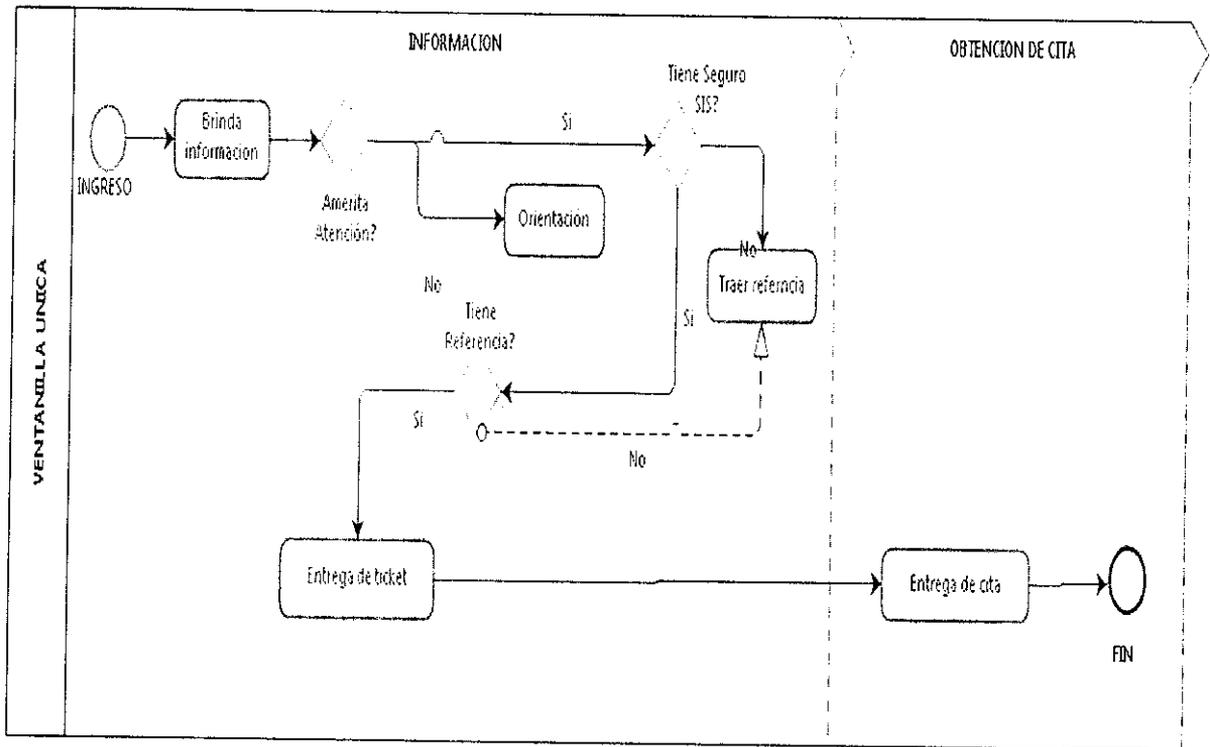
### 8.2 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION EL DIA DE LA CITA EN EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA.

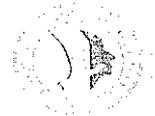




Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

### 8.3 FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCION DE CITA EN EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

### 8.4 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN EN EL DIA DE LA CITA EN EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.

