



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 092 -2015-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 20 de abril 2015

Visto; la Nota Informativa N° 035-OGC-HVLH-2015, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los mismos que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2005-SA, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, se aprobó el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad", cuya finalidad es estandarizar conceptos y uniformizar las herramientas y técnicas para la Mejora Continua de la Calidad en los Servicios y Establecimientos de Salud;

Que mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", al que se define como el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad en salud y sus objetivos, así como de los procesos que la implementan y su finalidad es de contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo;

Que, asimismo el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad, es la unidad orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal, depende de la Dirección General y tiene asignados objetivos funcionales, siendo uno de ellos literal a) Proponer la inclusión de actividades de calidad en los planes institucionales;

Que, mediante documento del visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad propone el Plan de Tiempo de Espera -2015; el mismo que ha sido revisado por la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, señalando que cumple con la estructura y parámetros de los formatos para la elaboración de Planes Nacionales; 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 la Calidad en el Hospital "Victor Larco Herrera"; y,

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Victor Larco Herrera", y;

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

SE RESUELVE:



Artículo 1º.- Aprobar el Documento Denominado: "PLAN DE TIEMPO DE ESPERA-2015" del Hospital "Victor Larco Herrera", el mismo que en documento adjunto a folios (9) forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Victor Larco Herrera", es la responsable de la difusión e implementación del citado Documento.



Artículo 3º.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Artículo 4º.- Dispóngase a la Oficina de Comunicaciones, publicar el referido Documento Técnico en el portal de internet del Hospital "Victor Larco Herrera".



Regístrese y Comuníquese

Ministerio de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"

.....
Med. Cristina Eguiguren Li
Directora General
CMP 17899 RNE 8270

CAEL/MYRV.

Distribución:

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Miembros del Comité
- Archivo.



PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO
HERRERA

Ministerio de Salud
Oficina Ejecutiva de Planeamiento y
Evaluación de la Calidad

PLAN DE TIEMPO DE ESPERA
HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



2015



**ELABORADO POR:**

Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad

Méd. Walter Alfredo Espinoza Cuestas

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Méd. Auditor. Sandra Giovanna Traverzo Vila

Personal de la OGC

Lic. Obsta. Susetty Milagros Bravo Seclén

Personal de la OGC

TAP. Esther Cáceres Barreto.

Personal de la OGC

REVISADO PORMéd. Cristina Alejandrina Equiguren Li
Director General HVLHMag. Adm. Víctor Manuel Flores Castañeda
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento EstratégicoMéd. Walter Alfredo Espinoza Cuestas
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad



ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	4
II.	FINALIDAD	4
III.	BASE LEGAL	4-5
IV.	GENERALIDADES	5
V.	OBJETIVO	5
	5.1. OBJETIVO GENERAL	5
	5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
	5.3. ACTIVIDADES	5
VI.	BIBLIOGRAFÍA	5
VII.	ANEXOS	6
	ANEXO N° 01: GLOSARIO DE TÉRMINOS	7
	ANEXO N° 02: MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS	8
	ANEXO N° 03: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS	9





I. INTRODUCCION

La calidad en servicios de salud es considerada por Donabedian en dos dimensiones: La técnica y la interpersonal, La primera busca el mayor beneficio para los pacientes sin riesgo en la prestación. La interpersonal pretende respetar al paciente como ser humano integral buscando su satisfacción plena; dentro de esta se encuentra el tiempo de espera para recibir atención en un servicio de salud.

El 30 de marzo del 2014 con Decreto Supremo N° 005-2014-SA se define las metas institucionales a través de indicadores de desempeño con el compromiso de mejora en los servicios de todos los establecimientos de salud en el cual el indicador para el tiempo de espera el logro esperado es de 35 minutos.

En el año 2014 la Oficina de Gestión de la Calidad realizó la medición de tiempo de espera aplicando el estudio de tiempos y movimientos cuyos resultados fueron: consulta externa de adultos (continuador pagante) 1hora 45minutos 21 segundos, consulta externa de niños (nuevo pagante) 1hora 45minutos 40 segundos, consulta externa de niños (continuador pagante) 1hora 5minutos 12 segundos, Emergencia 8 minutos.

La finalidad del presente plan disminuir el tiempo de espera en la consulta externa permitiendo así aumentar la satisfacción de nuestros usuarios en los diferentes servicios que brinda nuestro hospital basados en los resultados del 2014, por tal razón este documento ha sido elaborado siguiendo los lineamientos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) dentro de su eje de trabajo, siendo:

EJE 2: CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA ha planteado en su objetivo específico 3.3: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos, estrategia que permitirá garantizar la calidad de la atención médica y mejorar la satisfacción del usuario.

II. FINALIDAD

Mejorar la disminuir el tiempo de espera del usuario externo en la atención que le brinda el Hospital "Víctor Larco Herrera".

III. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
2. Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud".
3. Ley N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública"
4. Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del estado"
5. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el: "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
6. Decreto Supremo N° 023-2005-SA, "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud y su modificatoria mediante el Decreto Supremo N° 007-2006-SA, Artículo 3º, 4º, 17º y 18º.
7. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.





8. Resolución Ministerial N° 519 – 2005/MINSA que aprueba el documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud."

IV. GENERALIDADES

4.1. Visión

"En el año 2016 el Hospital Víctor Larco Herrera será una institución competente en Psiquiatría y Salud Mental, con una organización administrativa- asistencial, integrada, ordenada, dinámica, funcional y efectiva, que se sustente en el trabajo de equipo interdisciplinario con enfoque comunitario y se oriente hacia el liderazgo en la atención especializada, docencia e investigación en Salud Mental de acuerdo a los estándares de calidad".

4.2. Misión

"Brindar servicios especializados de la mejor calidad, de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación en Psiquiatría y Salud Mental a la población en general"

V. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo de espera en los diferentes servicios asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera.

5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

Objetivo Específico: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos.

5.3. ACTIVIDADES

Objetivo Específico: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos

Actividad 2.1. Elaboración y Aprobación del Plan de Tiempo de Espera (consulta externa y emergencia) del hospital.

Actividad 2.2. Mejora de procesos para la reducción de tiempo de espera (resultados 2014) en Consulta Externa y Emergencia.

Actividad 2.3. Medición del tiempo de espera en Consulta Externa adultos.

Actividad 2.4. Medición del tiempo de espera en Consulta Externa niños

Actividad 2.5. Medir el tiempo de espera en emergencia.

Actividad 2.6. Remitir informe de las mediciones realizadas de tiempo de espera a la Dirección General y a los diferentes servicios (consulta externa de adultos y niños).

Actividad 2.7. Informe Trimestral del Plan de Tiempo de Espera (consulta externa y emergencia) del hospital.

VI. BIBLIOGRAFÍA: 1. www.minsa.gob.pe 2. www.igss.gob.pe





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HEREDIA

VII. ANEXO





ANEXO N° 01

GLOSARIO DE TÉRMINOS
PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**TIEMPO DE ACCESO:**

Es el que transcurre desde que se produce la demanda de servicio hasta que se capta la atención de la organización. Tiene esta consideración el tiempo de acceso telefónico o el que se tarda en recibir un informe solicitado o esperado.

TIEMPO DE ESPERA:

Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo. Tiempos de espera característicos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda índole.

TIEMPO DE ATENCIÓN:

Es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Son las expectativas, necesidades y preferencias de los usuarios sobre el servicio ofrecido.





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

ANEXO 02
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE TIEMPO DE ESPERA (Consulta externa y emergencia) DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2015

Objetivo General: Evaluar la satisfacción de los usuarios externos y reducir el tiempo de espera en los diferentes servicios asistenciales del Hospital Victor Larco Herrera.

Table with columns: ACTIVIDADES, META (anual), UNIDAD, MES (E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D), RESPONSABLE. It lists 7 activities related to waiting time management, such as 'Elaboración y Aprobación del Plan de Tiempo de Espera' and 'Medición del tiempo de espera en Consulta Externa adultos'.





ANEXO 03
MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE TIEMPO DE ESPERA (Consulta externa y emergencia) DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 20155

ACTIVIDADES	METAS PROGRAMADAS	UNIDAD DE MEDIDA	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
Objetivo Específico 1: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos				
Actividad 2.1. Elaboración y Aprobación del Plan de Tiempo de Espera (consulta externa y emergencia) del hospital	1	Plan aprobado con RD 2015		
Actividad 2.2. Mejora de procesos para la reducción de tiempo de espera (resultados 2014) en Consulta Externa y Emergencia.	3	Informe		
Actividad 2.3. Medición del tiempo de espera en Consulta Externa adultos	1	Informe		
Actividad 2.4. Medición del tiempo de espera en Consulta Externa niños	1	Informe		
Actividad 2.5. Medir el tiempo de espera en emergencia	1	Informe		
Actividad 2.6. Remitir informe de las mediciones realizadas de tiempo de espera a la Dirección General y a los diferentes servicios (consulta externa de adultos y niños).	3	Informe		
Actividad 2.7. Informe Trimestral del Plan de Tiempo de Espera (consulta externa y emergencia) del hospital.	3	Informe		

