



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 219 -2016-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 10 de julio 2016

Visto; la Nota Informativa Nº 187-OGC-HVLH-2016, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley Nº 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 Nº 727-2009/MINSA, 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 Nº 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 Nº 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 17º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado por Resolución Ministerial Nº 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 -2016; 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 "Víctor 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 "Víctor Larco Herrera", y;

De conformidad con lo previsto por el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial Nº 132-2005/MINSA;

SE RESUELVE:



Artículo 1º.- Aprobar el Documento Denominado: "**PLAN DE TIEMPO DE ESPERA-2016**" del Hospital "Víctor Larco Herrera", el mismo que en documento adjunto a folios (34) forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor 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 "Víctor Larco Herrera".



Regístrese y Comuníquese

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"


.....
Med. Noemí Angélica Collado Guzmán
Directora General (e)
C.M.P. 17783 R.N.E. 7718

NACG/MYRV.

Distribución:

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

HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

ELABORADO POR:

MAJ A. G.

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PLAN DE TIEMPO DE ESPERA

2016





ELABORADO POR:

Méd. Auditor. José Farro Sánchez.

Personal de la OGC

REVISADO POR

Méd. Carlos Alexis Salgado Valenzuela
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad





HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PLAN DE TIEMPO DE ESPERA 2016

I. TITULO DEL DOCUMENTO TECNICO

"PLAN DE TIEMPO DE ESPERA 2016"

II. INDICE

Table with 2 columns: Item description and Page number. Items include: 1. TITULO DEL DOCUMENTO TECNICO (3), 2. INDICE (3), 3. INTRODUCCION (4), 4. FINALIDAD (4), 5. OBJETIVO (6), a. OBJETIVO GENERAL (6), b. OBJETIVOS ESPECIFICOS (6), 6. BASE LEGAL (5), 7. AMBITO DE APLICACIÓN (5), 8. CONTENIDO (5), 9. RESPONSABILIDADES (6), 10. ANEXOS (7), A.- ANEXO N 01: GLOSARIO DE TERMINOS (8), B.- ANEXO N 02: MATRIZ DE PROGRAMACION (9), C.- ANEXO N 03: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES (10), D.- ANEXO N 04: MEDICIÓN DE TIEMPO DE ESPERA POR DEPARTAMENTO (11), 11. BIBLIOGRAFIA (6)



III. INTRODUCCIÓN

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; y la segunda pretende respetar al paciente como ser humano integral buscando su satisfacción plena dentro de esta ubicamos al tiempo de espera en recibir atención en un servicio de salud.

El 19 de febrero del 2016 con Resolución Directoral N° 063-2016-DG-HVLH se aprueba el "PLAN ANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD Y DERECHO DE LAS PERSONAS – 2016" del Hospital Víctor Larco Herrera que tiene por finalidad garantizar la calidad de la atención de los usuarios externos; y direccionar, articular e integrar esfuerzos para el mejoramiento constante en la calidad de las prestaciones de salud de la especialidad.

En el año 2015 la Oficina de Gestión de la Calidad realizó la medición del tiempo de espera aplicando el estudio de tiempos y movimientos cuyos resultados fueron: Consulta Externa de Adultos (continuador pagante) 4 hrs 41 min., Consulta Externa de Adultos (nuevo pagante) 5 hrs 06 min., Consulta Externa de Niños (nuevo pagante) 2 hrs 25 min., Consulta Externa de Niños (continuador pagante) 1hr 35 min., Emergencia (pagante) 1 hr 1 min., Laboratorio (pagante) 19 min.

En el año 2016 el objetivo del presente plan es 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 2015, 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 2.3 Optimizar y Mejorar Procesos Críticos, estrategia que permitirá garantizar la calidad de la atención médica y mejorar la satisfacción del usuario externo.

IV.- FINALIDAD

Disminuir el Tiempo de Espera del usuario externo en la atención que le brinda el Hospital "Víctor Larco Herrera".

V.- OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

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





5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo Específico 1: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos.

VI.- BASE LEGAL

6.1. Ley Nº 26842, "Ley General de Salud"

6.2. Ley Nº 27657, "Ley del Ministerio de Salud".

6.3. Ley Nº 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública"

6.4. Ley Nº 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del estado"

6.5. Decreto Supremo Nº 013-2006-SA, que aprueba el: "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

6.6. Decreto Supremo Nº 007-2016-SA, "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud".

6.7. Resolución Ministerial Nº 132-2005/MINSA, aprueban el "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera".

6.8. Resolución Ministerial Nº 519 - 2006/MINSA que aprueba el documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".

6.9. Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".

VII.- AMBITO DE APLICACIÓN

- Departamento de Hospitalización
- Departamento de emergencia
- Departamento de Consulta externa niños y adultos

VIII. CONTENIDO

Objetivo Específico 1: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos.

Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de Tiempo de Espera del HVLH 2016.

Actividad 1.2. Monitoreo e Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados del Tiempo de Espera del 2015.

Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.

Actividad 1.4. Medición del Tiempo de Espera en Consulta Externa de Niños y Adolescentes, así como de Emergencia.

Actividad 1.5. Medición del Tiempo de Espera en Consulta Externa de Adultos y en Laboratorio.





Actividad 1.6. Informe de la Medición del Tiempo de Espera en los diferentes servicios.

Actividad 1.7. Informe Anual del Plan Tiempo de Espera del HVLH 2016.

IX.- RESPONSABILIDADES

Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera (OGC-HVLH)

X.- ANEXOS: Ver anexos

XI. BIBLIOGRAFIA

1. www.minsa.gob.pe/DGSP 2. www.igss.gob.pe





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

X. ANEXOS





ANEXO N° 01

GLOSARIO DE TERMINOS

PLAN DE SATISFACCION 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 ATENCION:

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.

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.





ANEXO N° 02

MATRIZ DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE TIEMPO DE ESPERA DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2016
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Objetivo General: Evaluar la satisfacción de los usuarios externos y reducir el tiempo de espera en los diferentes Servicios asistenciales del Hospital

Víctor Larco Herrera

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD DE MEDIDA	MES												RESPONSABLE
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Objetivo Especifico 1: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos															
Actividad 1.1. Elaboración y Sociabilización del Plan de Tiempo de Espera del HVLH 2016	1	Plan						X							Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.2. Informe de las Implementaciones de Acciones de Mejora en base a los resultados de la medición Tiempo de Espera del HVLH 2015	4	Informe		X				X				X		X	Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador	1	Informe						X							Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.4. Medición del Tiempo de Espera en Consulta Externa de Niños y Adolescentes, y en Emergencia	2	Medición						X							Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.5. Medición del Tiempo de Espera en Consulta Externa de Adultos y en Laboratorio	2	Medición							X						Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.6. Informe de la Medición del Tiempo de Espera en los diferentes servicios	4	Informe								X	X				Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.7. Informe Anual del Plan Tiempo de Espera del HVLH 2016.	1	Informe												X	Oficina de Gestión de la Calidad





ANEXO N° 03

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE TIEMPO DE ESPERA DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2016
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD DE MEDIDA	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
Objetivo Especifico 1: Optimizar y Mejorar Procesos Críticos				
Actividad 1.1. Elaboración y Sociabilización del Plan de Tiempo de Espera del HVLH 2016	1	Plan		
Actividad 1.2. Informe de las Implementaciones de Acciones de Mejora en base a los resultados de la medición Tiempo de Espera del HVLH 2015	4	Informe		
Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador	1	Informe		
Actividad 1.4. Medición del Tiempo de Espera en Consulta Externa de Niños y Adolescentes, y en Emergencia	2	Medición		
Actividad 1.5. Medición del Tiempo de Espera en Consulta Externa de Adultos y en Laboratorio	2	Medición		
Actividad 1.6. Informe de la Medición del Tiempo de Espera en los diferentes servicios	4	Informe		
Actividad 1.7. Informe Anual del Plan Tiempo de Espera del HVLH 2016.	1	Informe		





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de consolidación

N°	Ingreso del usuario	Espera de entrega de tickets	Entrega de tickets	Espera de atención en el Módulo de Citas de Continuadores	Atención en el Módulo de Citas de Continuadores	Espera de atención en Caja	Atención en Caja	Espera de atención en ventanilla 4	Atención en ventanilla 4	Sala de Espera	Atención en Consultorio de Psiquiatría	Espera de atención en M. C. Continuadores	Atención en M. C. Continuadores	Salida del Usuario
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario	Espera de entrega de ticket	Entrega de ticket	Espera de atención en M. C. Continuidad de atención	Atención en M. C. Continuidad de atención	Espera de atención en la Unidad de SIS	Atención en la Unidad de SIS	Sala de Espera	Atención en Consultorio de Psiquiatría	Espera de atención en M. C. Continuidad de atención	Atención en M. C. Continuidad de atención	Salida del Usuario
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario	Espera de atención en M. C. Nuevos	Atención en M. C. Nuevos	Espera de atención en Triage	Atención en Triage	Espera de atención en Admisión	Atención en Admisión	Espera de atención en Caja	Atención en Caja	Sala de Espera	Espera de atención en Ventanilla 4	Atención en Ventanilla 4	Atención en Consultorio de Psiquiatría	Espera de atención en M. C. Continuadores	Atención en M. C. Continuadores	Salida del Ustuario
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																





PERÚ
Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

4.- Medición de tiempo de espera en Consulta Externa de Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria: Paciente Adulto
Nuevo SIS

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario		Espera de atención en M. C. Nuevos		Atención en M. C. Nuevos		Espera de atención en Triaje		Atención en Triaje		Espera de atención en Admisión		Atención en Admisión		Espera de atención en la Unidad del SIS		Atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)		Sala de Espera		Atención en Consultorio de Psiquiatría		Espera de atención en M. C. Continuadores		Atención en M. C. Continuadores		Salida del Usuario			
	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F		
1																														
2																														
3																														
4																														
5																														
6																														
7																														
8																														
9																														
10																														
11																														
12																														
13																														
14																														
15																														
16																														
17																														
18																														
19																														
20																														
21																														
22																														
23																														
24																														
25																														





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario	Espera de atención en M. C. Nuevos	Atención en M. C. Nuevos	Espera de atención en Triage	Atención en Triage	Espera de atención en Admisión	Atención en Admisión	Espera de atención en la Unidad del SIS	Atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)	Sala de Espera	Atención en Consultorio de Psiquiatría	Espera de atención en M. C. Continuadores	Atención en M. C. Continuadores	Salida del Usuario
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

5.- Medición de tiempo de espera en el Departamento Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria: Paciente Adulto Nuevo: Obtención de cita

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario		Charla informativa al usuario		Espera de entrega de ticket (anfitriones)		Entrega de ticket (anfitriones)		Espera de atención en el Módulo de Citas de Nuevos		Atención en el Módulo de Citas de Nuevos		Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)	
	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario		Charla informativa al usuario		Espera de entrega de ticket (anfitriones)		Entrega de ticket (anfitriones)		Espera de atención en el Módulo de Citas de Nuevos		Atención en el Módulo de Citas de Nuevos		Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)	
	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

6.- Medición de tiempo de espera en el Departamento Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria: Medición de tiempo de espera en el departamento de emergencia.
A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso el usuario a Emergencia		Espera de atención por el personal de salud		Atención por el personal de salud (Médico o Enfermera o Téc. De Enfermería)		Espera de atención en Caja		Atención en Caja		Ingreso para la atención con Médico Psiquiatra	
	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												





7.- Medición de tiempo de espera en el Departamento de Emergencia: Paciente SIS

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso el usuario a Emergencia		Espera de atención por el personal de salud		Atención por el personal de salud (Médico ó Enfermera ó Técn. De Enfermería)		Espera de atención en Admisión-SIS		Atención en Admisión-SIS		Ingreso para la atención con Médico Psiquiatra	
	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												





B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso el usuario a Emergencia	Espera de atención por el personal de salud	Atención por el personal de salud (Médico ó Enfermera ó Téc. De Enfermería)	Espera de atención en Admisión-SIS	Atención en Admisión-SIS	Ingreso para la atención con Médico Psiquiatra
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						





8.- Medición de tiempo de espera en Consulta Externa del Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescente: Paciente niños Continuator Pagante

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario (Desde la puerta hasta la Unidad del SIS)		Espera de atención en Caja de Niños		Atención en Caja de Niños		Sala de Espera (desde que el usuario se sienta hasta que es llamado a consulta)		Atención en Consultorio de Psiquiatría (atención médica y cita siguiente)		Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)	
	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												





B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario (Desde la puerta hasta la Unidad del SIS)	Espera de atención en Caja de Niños	Espera de atención en Caja de Niños	Sala de Espera (desde que el usuario se sienta hasta que es llamado a consulta)	Atención en Consultorio de Psiquiatría (atención médica y cita siguiente)	Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						





9.- Medición de tiempo de espera en Consulta Externa del Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescente: Paciente niño Continuator SIS

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario (Desde la puerta hasta la Unidad del SIS)		Espera de atención en la Unidad del SIS		atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)		Sala de Espera (desde que el usuario se sienta hasta que es llamado a consulta)		Atención en Consultorio de Psiquiatría (atención médica y cita siguiente)		Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)	
	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												





B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario (Desde la puerta hasta la Unidad del SIS)	Espera de atención en la Unidad del SIS	atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)	Sala de Espera (desde que el usuario se sienta hasta que es llamado a consulta)	Atención en Consultorio de Psiquiatría (atención médica y cita siguiente)	Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						





10.- Medición de tiempo de espera en Consulta Externa del Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescente: Paciente Niño Nuevo Pagante

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario		Espera de atención en Triaje		Atención en Triaje (Control FV)		Espera de atención en Caja		Atención en Caja (Dpto Niños)		Espera de atención en Admisión		Atención en la Admisión (apertura de H.CI)		Sala de Espera		Atención en Consultorio de Psiquiatría		Salida del Usuario		
	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario	Espera de atención en Triage	Atención en Triage (Control FV)	Espera de atención en Caja	Atención en Caja (Dpto Niños)	Espera de atención en Admisión	Atención en Admisión (apertura de H.CI)	Sala de Espera	Atención en Consultorio de Psiquiatría	Salida del Usuario
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										





11.- Medición de tiempo de espera en Consulta Externa del Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescente: Paciente niño Nuevo SIS

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario		Espera de atención en Triaje		Atención en Triaje		Espera de atención en Admisión		Atención en Admisión		Espera de atención en la Unidad del SIS		Atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)		Sala de Espera		Atención en Consultorio de Psiquiatría		Salida del Usuario		
	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	H. I	H. F	
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario	Espera de atención en Triaje	Atención en Triaje	Espera de atención en Admisión	Atención en Admisión	Espera de atención en la Unidad del SIS	Atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)	Sala de Espera	Atención en Consultorio de Psiquiatría	Salida del Usuario
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										





PERÚ
Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

12.- Medición de tiempo de espera en Consulta Externa de Psiquiatría del Departamento de Niños y Adolescente: Paciente niño Nuevo: Obtención de Cita.

A.- Ficha de Medición

N°	Ingreso del usuario (Desde la puerta hasta la Unidad del SIS)		Espera de atención en Triaje de Enfermería		Atención en Triaje de Enfermería (entrevista y cita a Psiquiatría si amerita)		Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)	
	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin	H. Inicio	H. Fin
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

B.- Ficha de Consolidación

N°	Ingreso del usuario (Desde la puerta hasta la Unidad del SIS)	Espera de atención en Triage de Enfermería	Atención en Triage de Enfermería (entrevista y cita a Psiquiatría si amerita)	Salida del Usuario (Sale de consulta hasta la salida del hospital)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

