

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 284-2016-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 10 de Octubre 2016

**Visto;** la Nota Informativa N° 301-OGC-HVLH-2016, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Nota Informativa N° 185-2016-OEPE-HVLH/IGSS emitida por la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital "Víctor Larco Herrera";

**CONSIDERANDO:**

Que, el numeral VI del título Preliminar de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, establece, que es responsabilidad del estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

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, mediante Resolución Directoral N° 123-2016-DG-HVLH de fecha 05 de abril de 2016, se conformó el Equipo de Mejora Continua de la Calidad, para formular y desarrollar el proyecto "Reducción de Tiempo de Espera en Consulta Externa del Hospital Víctor Larco Herrera", de conformidad al Eje 2: Cultura de la Calidad y Mejora Continua del Plan de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas-2016, aprobado por Resolución Directoral N° 063-2016-DG-HVLH;

Que, mediante documento del visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad eleva el Proyecto de Mejora: "IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRAL HOSPITALARIO ESPECIALIZADO Y EL MODULO DE ATENCION RAPIDA PARA LA REDUCCION DEL TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA EXTERNA"; el mismo que ha sido revisado por la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, señalando que cuenta con su aprobación; 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 del 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 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el Documento Denominado: **Proyecto de Mejora: "IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRAL HOSPITALARIO ESPECIALIZADO Y EL MODULO DE ATENCION RAPIDA PARA LA REDUCCION DEL TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA EXTERNA" - 2016** del Hospital "Víctor Larco Herrera", el mismo que en documento adjunto a folios (28) incluido cinco (05) anexos, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Disponer que el Departamento de Consulta Externa y Salud mental Comunitaria y el





Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente del Hospital "Víctor Larco Herrera", son los responsables de la difusión, implementación y ejecución del citado Documento.

**Artículo 3º.-** Disponer que la Oficina de Estadística e Informática y la Unidad Funcional del Seguro Integral de Salud del Hospital Víctor Larco Herrera, brindarán el soporte técnico correspondiente.

**Artículo 4º.-** Disponer que la Oficina de Gestión de la Calidad efectuará el seguimiento y monitoreo del documento aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**Artículo 5º.-** 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
- Oficina de Estadística e Informática
- Unidad Funcional del SIS
- Unidades Orgánicas
- Archivo



# HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

## OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



### PROYECTO DE MEJORA:

**"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL  
HOSPITALARIO ESPECIALIZADO Y EL MODULO DE  
ATENCIÓN RÁPIDA PARA LA REDUCCIÓN DEL  
TIEMPO DE ESPERA EN LA CONSULTA EXTERNA"**

**2016**





## ÍNDICE

Información del Proyecto	Pág.
1. Título del Proyecto	3
2. Equipo de Mejora	3
3. Dependencia	3
4. Población objetivo	3
5. Lugar de ejecución	3
6. Duración	3
7. Antecedentes	3 - 7
8. Justificación	11
9. Objetivos	12
10. Metodología	12 - 17
11. Resultados Esperados	18
12. Cronograma de Actividades	18 - 19
13. Propuesta de financiamiento	20 - 22

ANEXOS





## INFORMACIÓN DEL PROYECTO

### 1. Título del Proyecto

"Implementación del Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE) y el Módulo de Atención Rápida (MAR), para reducir el tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera".

### 2. Equipo de Mejora Continua de la Calidad

- Méd. Jean Pierre José Lecaros Mora, Jefe del Departamento Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria
- Méd. Elizabeth Magdalena Rivera Chávez, Jefe del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente
- Méd. Augusto Felipe Vélez Marcial, Jefe del Departamento de Emergencia
- Abog. Hipólito Castro Lázaro, Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
- Méd. Carlos Salgado Valenzuela, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Med. Miriam Salazar De la Cruz, Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Sr. Mariano Rivera Ayala, Técnico en Computación e Informática
- Ing. Karina Chamoli Sulca, Técnico en Computación e Informática.

### 3. Dependencia

Consulta Externa del Hospital "Víctor Larco Herrera"

### 4. Población objetivo

Los pacientes nuevos, reingresos y continuadores del Seguro Integral de Salud "SIS" y pagantes.

### 5. Lugar de ejecución

Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente.

### 6. Duración

18 meses

### 7. Antecedentes

El Hospital Víctor Larco Herrera, es un establecimiento III-1, ubicado en el distrito de Magdalena del Mar. Que, en el 2014 realizo 96,374 atenciones, de las cuales 19,170 (19,9%) son cubiertas por el SIS, equivalentes a S/. 2,318,645.33 nuevos soles. En el año 2015 se realizó 95,910 atenciones, de los cuales el 31,888 (33,2%) son cubiertas por el SIS, equivalentes a S/. 6,008,132.05 nuevos soles.



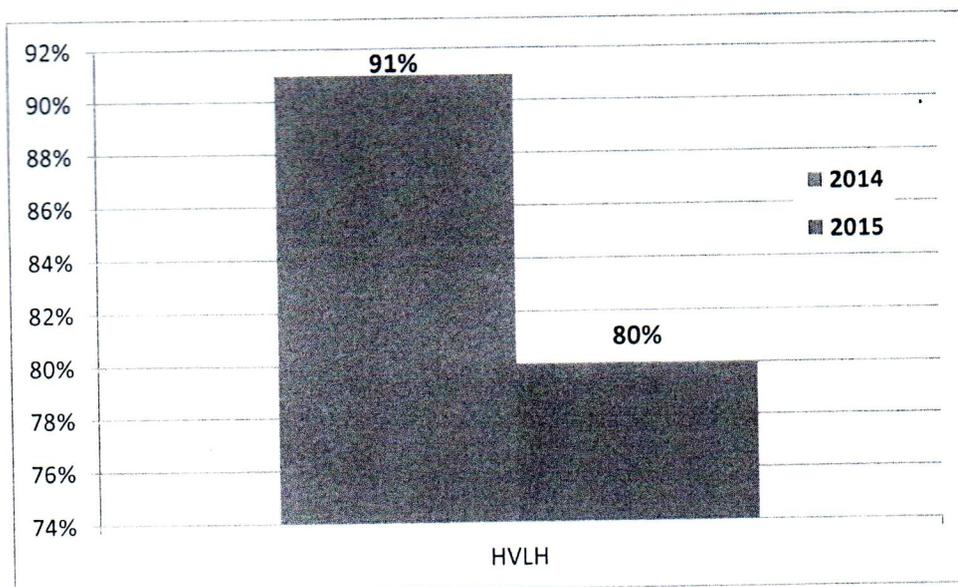
"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Dentro de los principales problemas de salud mental que se atienden en la Consulta de Externa de Adultos la Esquizofrenia y los Trastornos de Ansiedad son los más frecuentes, mientras que en el Consulta Externa de Niños y Adolescentes son los Trastornos Hipercinéticos y de Conducta. <sup>1</sup> Asimismo, el 52,9% de los pacientes atendidos fueron del género femenino, mientras que el 47,1% del género masculino. <sup>2</sup>

A consecuencia del crecimiento de la demanda, el hospital ha generado múltiples estrategias para responder oportunamente a las necesidades de la población a fin de mejorar la satisfacción del usuario y reducir el tiempo de espera.

En relación a la satisfacción del usuario en INEI ha realizado las mediciones correspondientes a los años 2014 y 2015, determinándose que la satisfacción del usuario fue de 91% y 80% respectivamente. (Gráfico N° 01).

**Gráfico N° 01:** Porcentaje de la Satisfacción del Usuario en Consulta Externa, Periodo 2014 y 2015



Asimismo, en el 2015 se realizó la medición del tiempo de espera para la atención de consulta externa tanto en el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, y en el Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescentes, obteniéndose los siguientes resultados (Tabla N° 01).

<sup>1</sup> Oficina de Estadística e Informática del Hospital Víctor Larco Herrera. Enero a Mayo 2016.

<sup>2</sup> Oficina General de Estadística e Informática del Ministerio de Salud. Abril 2016.



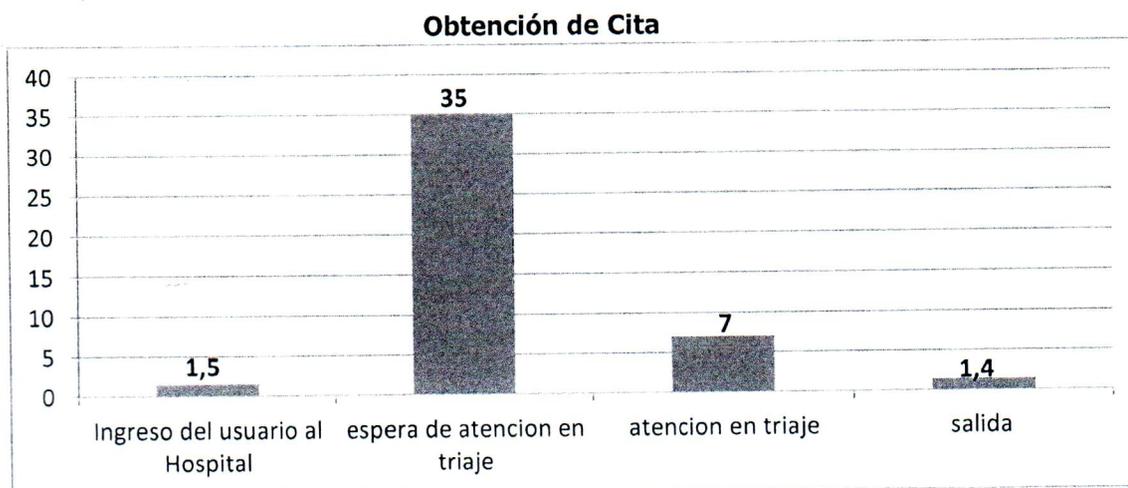
**Tabla N° 01:** Tiempo de Espera en Consulta Externa, periodo 2015

Tipo de paciente		Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria
<b>Obtención de Cita</b>		44 minutos	141 minutos
<b>Día de la Cita</b>	Nuevo SIS	121 minutos	260 minutos
	Nuevo Pagante	145 minutos	307 minutos
	Continuador SIS	116 minutos	258 minutos
	Continuador Pagante	95 minutos	392 minutos

Asimismo, al realizar el análisis por movimientos en el proceso de consulta externa Psiquiatría del Niño y Adolescente, se identificó que para la obtención de citas el mayor tiempo de espera fue para la atención en triaje. En el caso de paciente nuevo pagante el mayor tiempo de espera fue en la atención en consultorio y para el paciente nuevo SIS su mayor tiempo de espera fue para la atención en triaje.

En el caso del paciente continuador pagante y continuador SIS el mayor tiempo de espera fue en la atención de consultorio (Gráfico N° 02).

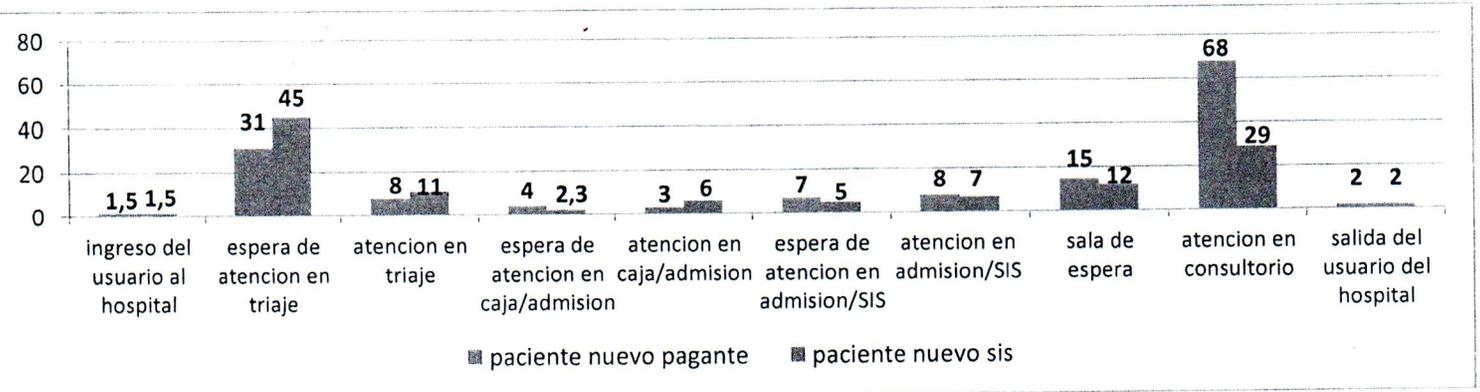
**Gráfico N° 02:** Análisis de Tiempo de Espera en Consulta Externa de Psiquiatría del Niño y Adolescente, según procesos. Periodo 2015



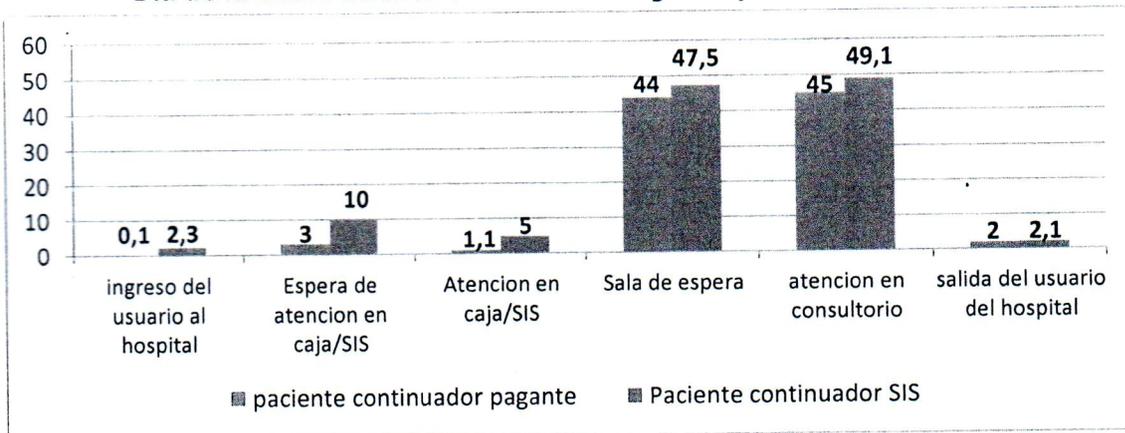


"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

### Día de la cita: Paciente Nuevo Pagante y Paciente Nuevo SIS



### Día de la cita: Paciente Continuador Pagante y Paciente Continuador SIS



Asimismo, cuando se determinó los tiempos de espera en el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental y Comunitaria, se identificó que para el proceso de obtención de citas el mayor tiempo de espera fue para la atención en módulo de citas nuevos.

En el caso del día de la cita, el mayor tiempo de espera para los pacientes nuevos pagantes fue en la sala de espera. Para el paciente nuevo SIS, su mayor tiempo de espera fue para la atención en modulo en citas nuevos.

En cuanto al tiempo de espera del paciente continuador pagante y continuador SIS el mayor tiempo de espera fue en sala de espera (Grafico N° 03).

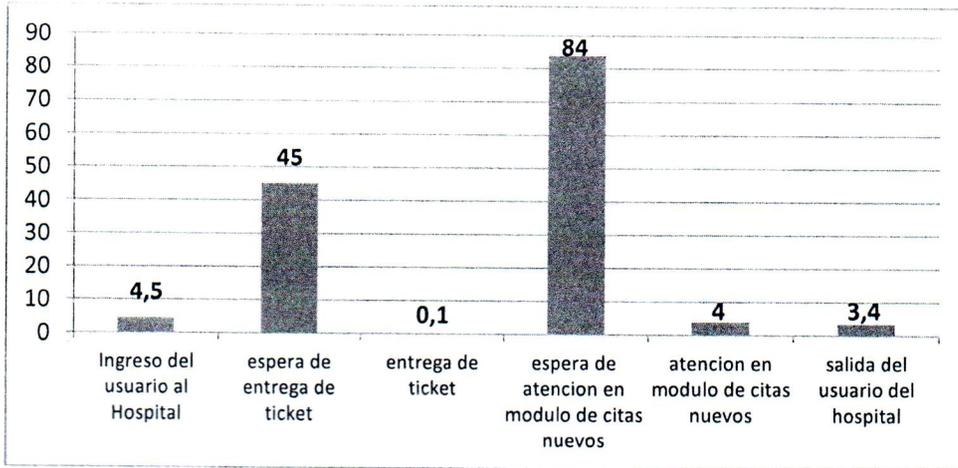




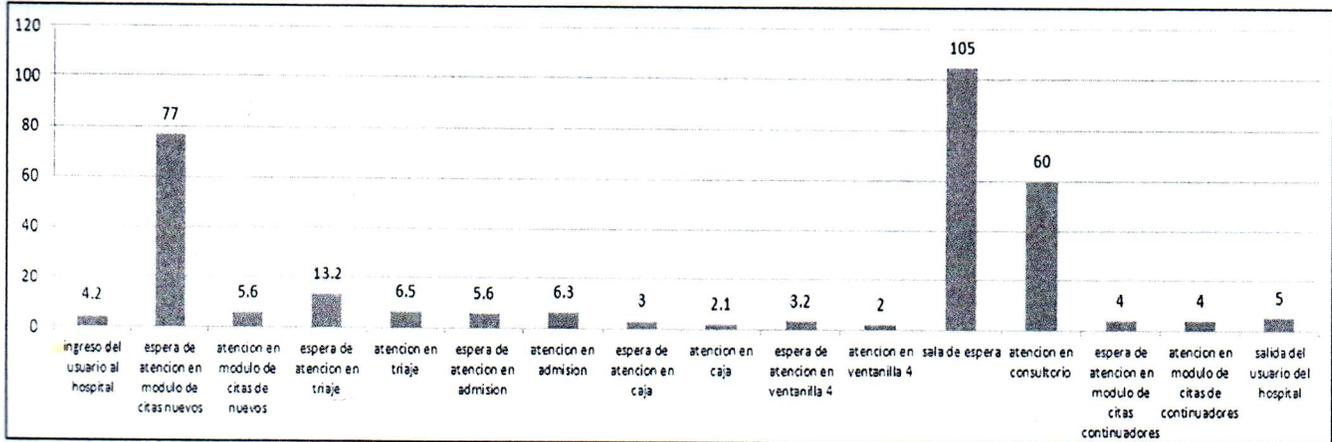
"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

**Gráfico N° 03:** Análisis de Tiempo de Espera en el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental y Comunitaria, según procesos. Periodo 2015

**Obtención de Cita**



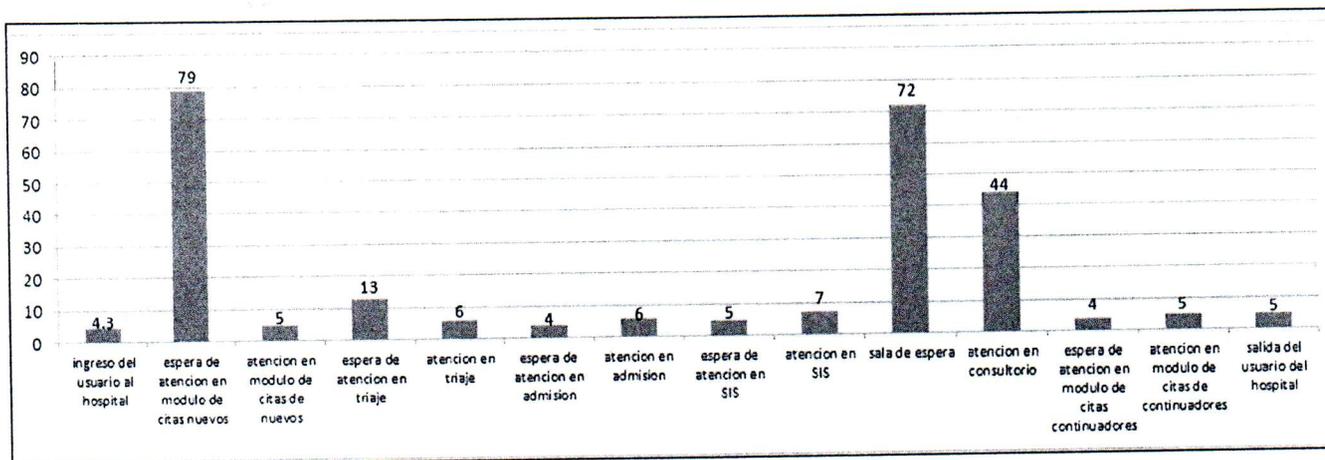
**Día de la cita: Paciente Nuevo Pagante**



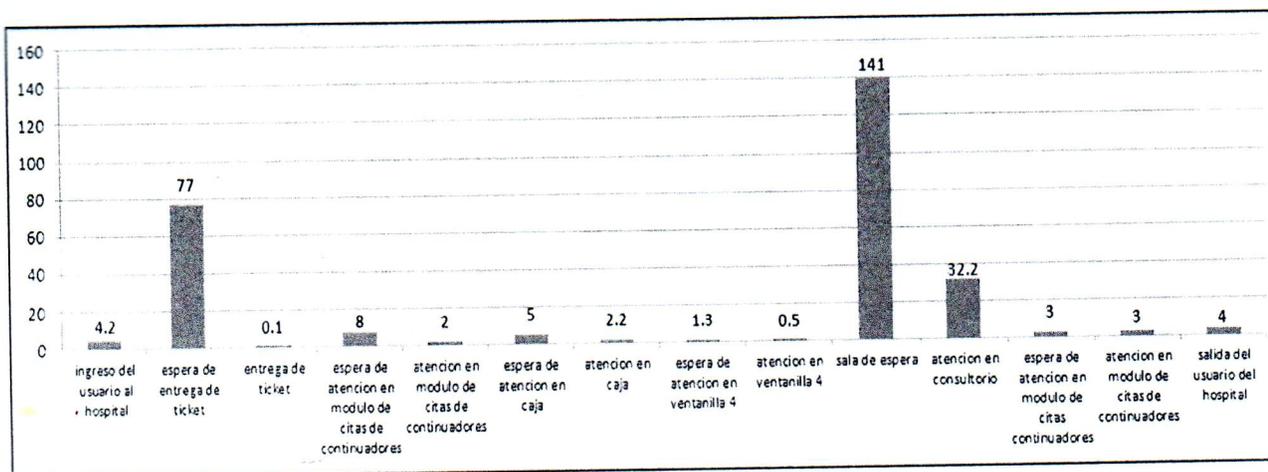


"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

### Día de la cita: Paciente Nuevo SIS



### Día de la cita: Paciente Continuator Pagante





PERÚ

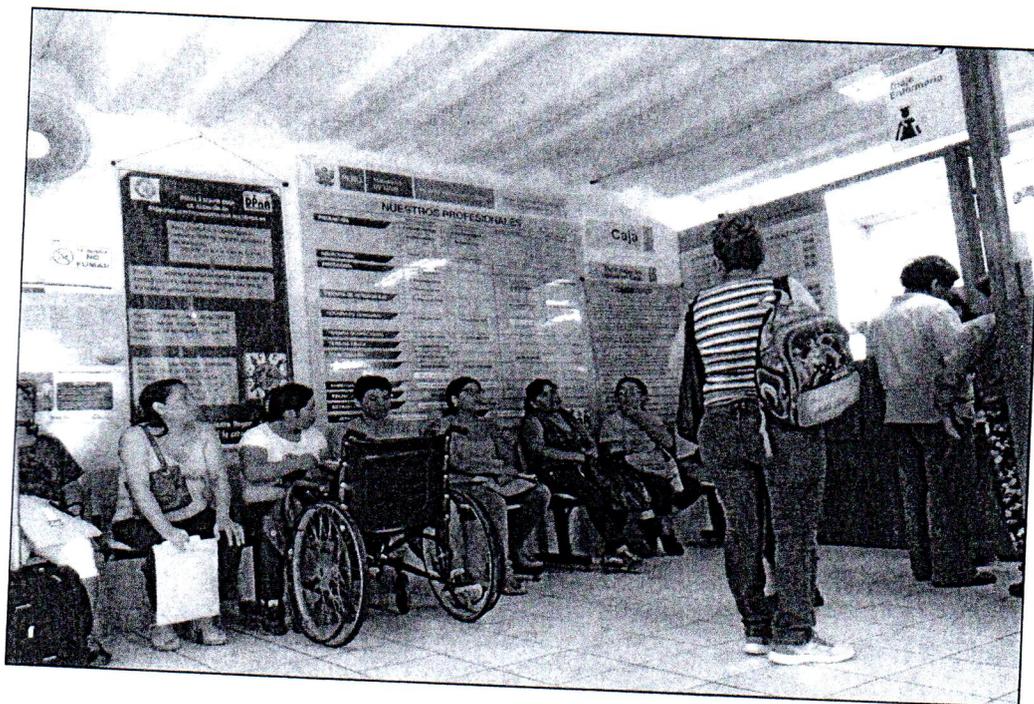
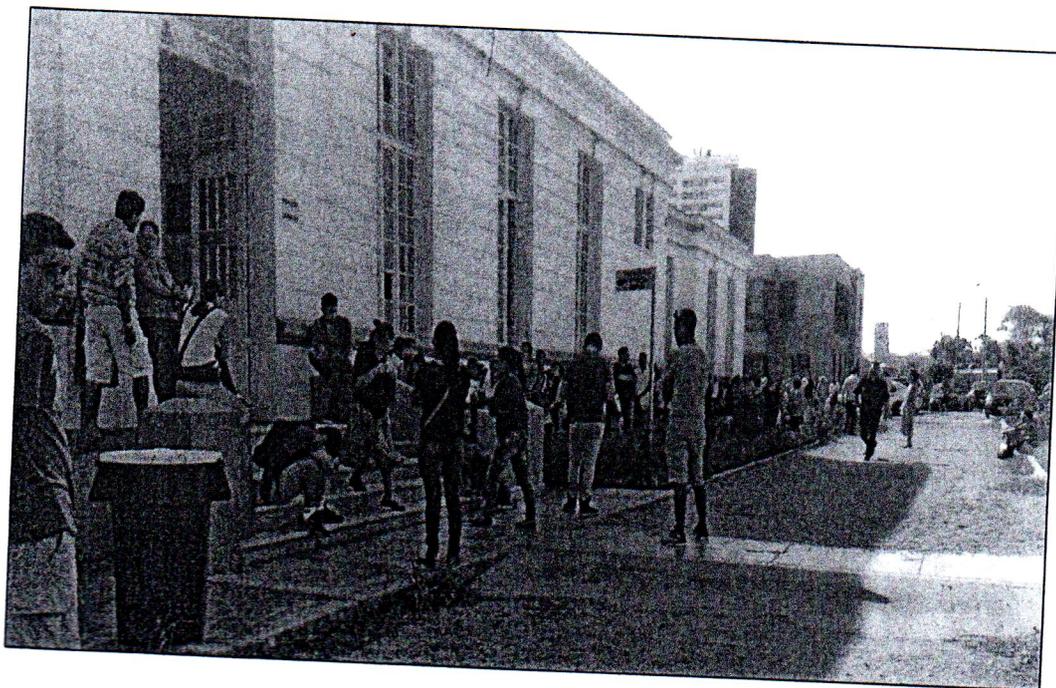
Ministerio de Salud

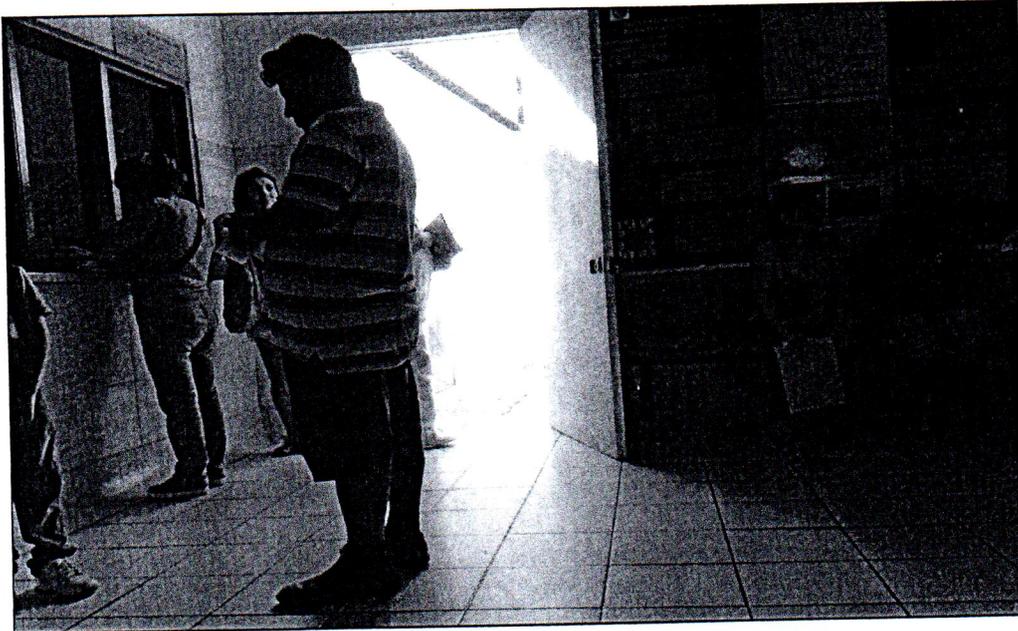
Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Nacional "Víctor Larco Herrera"



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"





## 8. Justificación

La satisfacción del usuario constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la calidad y todo establecimiento de salud busca que el usuario tenga una satisfacción plena. Los usuarios llegan a la atención con cierta expectativa, buscando satisfacer sus necesidades mediante el servicio que se les brinda, lo que debe incluir además de una buena atención, un trato amable, respetuoso, cortés y oportuno.

En ese sentido, para garantizar esta satisfacción se aprobó herramientas de medición que permiten que cada establecimiento tenga su línea base y de ahí que implemente las acciones correspondientes para la mejora de sus procesos y tecnología necesaria.

Por ello, nuestra institución ha propuesto implementar el Sistema Integral Hospitalario Especializado y el Módulo de Atención Rápida, a fin de facilitar los procesos para la atención en consulta externa, en conformidad con lo descrito en nuestra visión de ser una organización administrativa – asistencial integrada.

Este proyecto de mejora busca reducir el tiempo de espera y mejorar la satisfacción del usuario, a través de la reducción del tiempo de espera para la atención en consulta externa, estrategia que permitirá a corto y mediano plazo, contribuir a brindar una atención oportuna y de calidad.





## 9. Objetivos

### 9.1. Objetivo General:

Contribuir a la calidad de la atención mediante la implementación del Sistema Integral Hospitalario Especializado y el Módulo de Atención Rápida, para el incremento de la satisfacción de usuario y la reducción del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera.

### 9.2. Objetivos Específicos:

- Unificar los flujos de atención de la consulta externa de los departamentos del niño y adolescentes y el departamento de consulta externa y salud comunitaria.
- Implementar el Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE).
- Implementar el Módulo de Atención Rápida (MAR).

## 10. Metodología

### Etapas de estudio (Noviembre 2015 – Mayo 2017)

Se realizó la evaluación de los procesos involucrados en la consulta externa para medir la satisfacción del usuario y el tiempo de espera.

#### 10.1. Identificación de la Oportunidad de Mejora

Para la selección de los problemas como oportunidades de mejora, el equipo analizó los resultados de las diferentes fuentes de información que existen en la consulta externa relacionados con los usuarios externos, entre ellos los informes de quejas o reclamos, análisis de procesos de atención, informe de los estudios de tiempos y movimientos, informes de encuestas de satisfacción del usuario e informes de estadística de atenciones/atendidos.

El análisis de la información, permitió al equipo mediante la lluvia de ideas, establecer los problemas de la consulta externa (Tabla N° 02).

#### 10.2. Planteamiento del Problema

Para identificar el problema principal el equipo utilizó una matriz de priorización, basado en los siguientes criterios de calificación: frecuencia, importancia y vulnerabilidad (Tabla N° 03). Al término del proceso el equipo del proyecto, concluyó que el "Tiempo de espera prolongada en consulta externa" era el problema prioritario a mejorar.

#### 10.3. Determinación de las Causas

El equipo del proyecto, mediante la aplicación del Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado, clarificó las posibles causas del problema





priorizado, asimismo clasifico las diversas causas que se piensan que afectan los resultados del trabajo (Gráfico N° 05).

#### 10.4. Determinación de los indicadores para medir los logros

Para la medición de los procesos se aplicaron los siguientes indicadores (Tabla N° 04):

- Grado de satisfacción del usuario: Evalúa la calidad percibida por la proporción de los usuarios entrevistados después de recibir la atención en alguna área específica. Esta información se genera con encuestas que deben ser periódicas para efectos de comparación.
- Tiempo de espera: Espacio de tiempo que el usuario demora para obtener una cita y durante el día de la cita en consulta externa.
- Número de reclamos relacionados a la dificultad de acceso a los servicios de atención: Evalúa la calidad percibida de los usuarios en relación al acceso a la consulta.
- Porcentaje de actividades implementadas del PMC: Describe la eficacia de la implementación del plan de acción.
- Porcentaje de cobertura de pacientes SIS en el MAR: Describe el número de pacientes asegurados por el SIS que son atendidos en el MAR.

#### 10.5. Recopilación de los datos basales

##### Instituto Nacional de Estadística e Informática

- Resultado de la encuesta de satisfacción de consulta externa.

##### Oficina de Gestión de la Calidad

- Resultado de la medición de tiempo de espera en consulta externa SIS (nuevos-continuadores) y Pagantes (Nuevos y continuadores)
- Reporte de reclamos de los usuarios de consulta externa.

##### Oficina de Estadística e Informática

- Reporte de atendidos/atenciones de la consulta externa.

##### Oficina de Seguro Integral de Salud

- Reporte de producción mensual

##### Departamento de Consulta Externa y SMC

- Reporte de producción de MAR

#### 10.6. Planteamiento de la hipótesis

- Incrementar la satisfacción del usuario externo en consulta externa en 10%.
- Reducir el tiempo de espera para la atención en consulta externa en 10%.
- Disminuir el número de reclamos relacionados a la dificultad de acceso a los servicios de atención en 10%
- Cumplir con las actividades planteadas en el Plan de Acción en 95%.





"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- Incrementar las atenciones SIS en consulta externa a través del MAR en 20%

### 10.7. Priorizar la causa raíz a intervenir

Para priorizar las causas raíz a intervenir, el equipo construyó el Diagrama del Árbol, con el fin de representar una cadena de soluciones que facilite tomar secuencialmente decisiones ante dos o más posibilidades de solución (Gráfico N° 06).

### 10.8. Formulación del Plan de Acción







OE2: Implementar el Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE).

ACTIVIDADES	TAREAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA (meses)												RESPONSABLES									
			2015		2016						2017													
			N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O		N	D	E	F	M	A	M		
2.1. Instalación del SIHE	2.1.1. Actualización del software "SIHE".	Software	X	X	X	X	X	X	X														SIS	
	2.1.2. Elaboración de módulos adicionales del SIHE.								X	X	X	X	X	X									SIS	
	2.1.3. Adquisición de equipos.	Informe										X	X	X									DG, OEI	
	2.1.4. Transferencia de equipos	Informe	X	X	X	X	X																OEI	
	2.1.5. Instalación de puntos de red estructurado.	Informe					X	X	X	X	X	X											DG, OEI	
	2.1.6. Capacitación a los profesionales de la salud de la consulta externa.	Plan		X					X	X	X	X	X										SIS	
	2.1.7. Adquisición de servidor.	Documento																					DG, OEI	
	2.1.8. Licencia de software, SQL 2008 R2, Visual puntonet, SAP Report, para	Documento																						OEI
	2.1.9. Implementación de Políticas de Seguridad de Información.	Documento			X																			DG, OEI
	2.1.10. Copiar información en sistema back up	Base de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	SIS
2.2 Seguimiento y Monitoreo de la implementación	2.2.1. Elaboración y aprobación del Checklist de ejecución de los procesos para la implementación del SIHE.	Instrumento						X															OGC, EMC	
	2.2.2. Ejecución del Checklist	Acta							X														EMC	
	2.2.3. Seguimiento de Indicadores	Documento											X			X							OGC, EMC	
	2.2.4. Implementación de medidas correctivas.	Informe															X						DG Jefes de C. Ext. Adultos y Niños. OEI, SIS	





OE3: Implementar el Módulo de Atención Rápida (MAR).

ACTIVIDADES	TAREAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA (meses)												RESPONSABLES										
			2015		2016						2017														
			N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O		N	D	E	F	M	A	M			
3.1. Instalación del MAR	3.1.1. Designar y amoblar ambiente.	Documento						X																	DG, Jefe de C.Ext. Adultos
	3.1.2. Contratar médico psiquiatra (1)	Documento						X																	DG
	3.1.3. Designar médicos residentes (2)	Documento						X																	Of. Apoyo a la Docencia e Inv.
	3.1.4. Designar técnica de enfermería (1)	Documento															X								DG Jefe de C.Ext. Adultos y de Enfermería
	3.1.5. Definir los criterios para la atención en MAR.	Documento															X								Jefe de C.Ext. Adultos
	3.1.6. Definir el flujo de atención	Documento															X								OGC, Jefe de C.Ext. Adultos
	3.1.7. Definir el flujo de H. Clínicas y Unidades H. C.	Documento															X								OEI
3.2 Monitoreo de la implementación	3.2.1. Elaboración y aprobación del Checklist de ejecución de los procesos para la implementación del SIHE.	Instrumento								X															OGC EMC
	3.2.2. Ejecución del Checklist	Acta								X															EMC
	3.2.3. Seguimiento de Indicadores	Documento														X									OGC, EMC
	3.2.4. Implementación de medidas correctivas.	Informe																X	X	X	X	X	X	X	DG Jefes de C.Ext. Adultos, OEI, SIS





### 11. Resultados Esperados

Con el proyecto de mejora continua se espera lograr reducir el tiempo de espera en la consulta externa y mejorar la satisfacción del usuario incrementar la satisfacción del usuario externo en consulta externa.

### 12. Cronograma de Actividades

TAREAS	CRONOGRAMA (meses)																		
	2015		2016							2017									
	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M
<b>OE1: Unificar los flujos para la atención para la Consulta Externa.</b>																			
1. Análisis del flujograma de atención en Consulta Externa.					X														
2. Estudio de tiempos de espera y movimientos en Consulta Externa	X																		
3. Estudio de Satisfacción del Usuario en Consulta Externa.	X																		
4. Determinar la línea basal de indicadores						X													
5. Propuesta de flujograma de atención en Consulta Externa.						X													
6. Propuesta de medidas correctivas en relación a los resultados del análisis del tiempo de espera y satisfacción del usuario.		X	X																
7. Validación y ejecución de las propuestas.					X	X	X												
<b>OE2: Implementar el Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE).</b>																			
8. Actualización del software "SIHE".	X	X	X	X	X	X	X												
9. Elaboración de módulos adicionales del SIHE.							X	X	X	X	X	X							
10. Adquisición de equipos.										X	X	X							
11. Transferencia de equipos	X	X	X	X	X														
12. Instalación de puntos de red estructurado.					X	X	X	X	X	X									
13. Capacitación a los profesionales de la salud de la consulta externa.		X					X	X	X	X	X								





"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Table with 15 columns and 32 rows. Rows include: 14. Adquisición de servidor, 15. Licencia de software, SQL 2008 R2, Visual puntonet, SAP Report, para servidores, 16. Implementación de Políticas de Seguridad de Información, 17. Copiar información en sistema back up, 18. Elaboración y aprobación del Checklist de ejecución de los, 19. Ejecución del Checklist, 20. Seguimiento de Indicadores, 21. Implementación de medidas correctivas, OE3: Implementar el Módulo de Atención Rápida (MAR), 22. Designar y amoblar ambiente, 23. Contratar médico psiquiatra (1), 24. Designar médicos residentes (2), 25. Designar técnica de enfermería (1), 26. Definir los criterios para la atención en MAR, 27. Definir el flujo de atención, 28. Definir el flujo de H. Clínicas y Hojas HIS, 29. Elaboración y aprobación del Checklist de ejecución de los procesos para la implementación del SIHE, 30. Ejecución del Checklist, 31. Seguimiento de Indicadores, 32. Implementación de medidas correctivas.





### 13. Propuesta de Financiamiento

Los recursos financieros necesarios para el proyecto asciende a S/ 207,869.00, 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 consulta externa	75.00	75.00
Designar Orientadores	1 Orientador para Consulta Externa de Niño y Adolescente	1,200.00	21,600.00
	2 Orientadores para Consulta Externa Adulto	0.00	Diferido al IGSS
<b>SUB TOTAL OE1</b>			<b>21,675.00</b>





OE2 IMPLEMENTAR EL SISTEMA INTEGRAL HOSPITALARIO ESPECIALIZADO (SIHE)			
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
Adquisidor de equipos	10 de 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>





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Nacional "Victor Larco Herrera"



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
 "Año de la Consolidación del Mar de Grau"

<b>OE 3: IMPLEMENTAR EL MODULO DE ATENCIÓN RÁPIDA (MAR)</b>			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / equipamiento / servicios generales	Presupuesto	
		Mensual (S/.)	Total del Proyecto (S/.)
Designar y amoblar ambiente	Mobiliario de Consultorio	0.00	Diferido a gastos administrativos
Contratar Médico Psiquiatra	Médico Psiquiatra	4,500.00	81,000.00
Designar Residentes Médicos	2 Médicos Residentes	0.00	Diferido al MINSa
Designar técnica de enfermería	1 Técnica de Enfermería	1,200.00	21,600.00
Definir los criterios para la atención en MAR, Definir flujo de Atención, Definir el flujo de H. Clínicas y Hojas HIS.	Papelería	283.00	5,094.00
Adquisición de Equipo e instalación de punto de red	1 Equipo	3,500.00	3,500.00
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 OE3</b>			<b>111,194.00</b>

Total del presupuesto:

<b>Sub total del OE1</b>	<b>S/. 21,675.00</b>
<b>Sub total del OE2</b>	<b>S/. 75,000.00</b>
<b>Sub total del OE3</b>	<b>S/. 111,194.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 207,869.00</b>





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto de Gestión de  
Servicios de Salud

Hospital Nacional  
"Victor Larco Herrera"



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

# ANEXOS





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Nacional "Victor Larco Herrera"



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

**TABLA N° 02: LLUVIA DE IDEAS**

N°	PROBLEMAS
1	Tiempo de espera prolongada para la obtención de citas en consultorio externo.
2	Escaso recurso humano
3	Diferente organización para la ejecución de las consultas (horarias en niño y por orden de llegada en adultos).
4	Dispensación de medicamentos para niños y adolescentes en farmacias centralizadas.
5	Inasistencia de los pacientes a sus citas programadas
6	Desorientación del paciente para la atención en consulta externa.
7	El paciente adulto generalmente acude solo a la consulta externa.
8	La demanda sobrepasa la programación de la oferta en consulta externa.
9	Inadecuado sistema de Referencia y Contrareferencia





**TABLA N° 03: MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS**

<b>PROBLEMA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>VULNERABILIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Tiempo de espera prolongada para la obtención de citas en consultorio externo.	12	8	10	<b>30</b>
Escaso recurso humano	8	7	8	<b>25</b>
Diferente organización para la ejecución de las consultas (horarias en niño y por orden de llegada en adultos).	6	12	8	<b>26</b>
Dispensación de medicamentos para niños y adolescentes en farmacias centralizadas.	8	6	6	<b>20</b>
Inasistencia de los pacientes a sus citas programadas	4	4	4	<b>12</b>
Desorientación del paciente para la atención en consulta externa.	4	4	2	<b>10</b>
El paciente adulto generalmente acude solo a la consulta externa.	3	6	5	<b>14</b>
La demanda sobrepasa la programación de la oferta en consulta externa.	8	12	8	<b>28</b>
Inadecuado sistema de Referencia y Contrareferencia	4	6	5	<b>15</b>





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

### GRÁFICA N° 05: DIAGRAMA DE ISHIKAWA

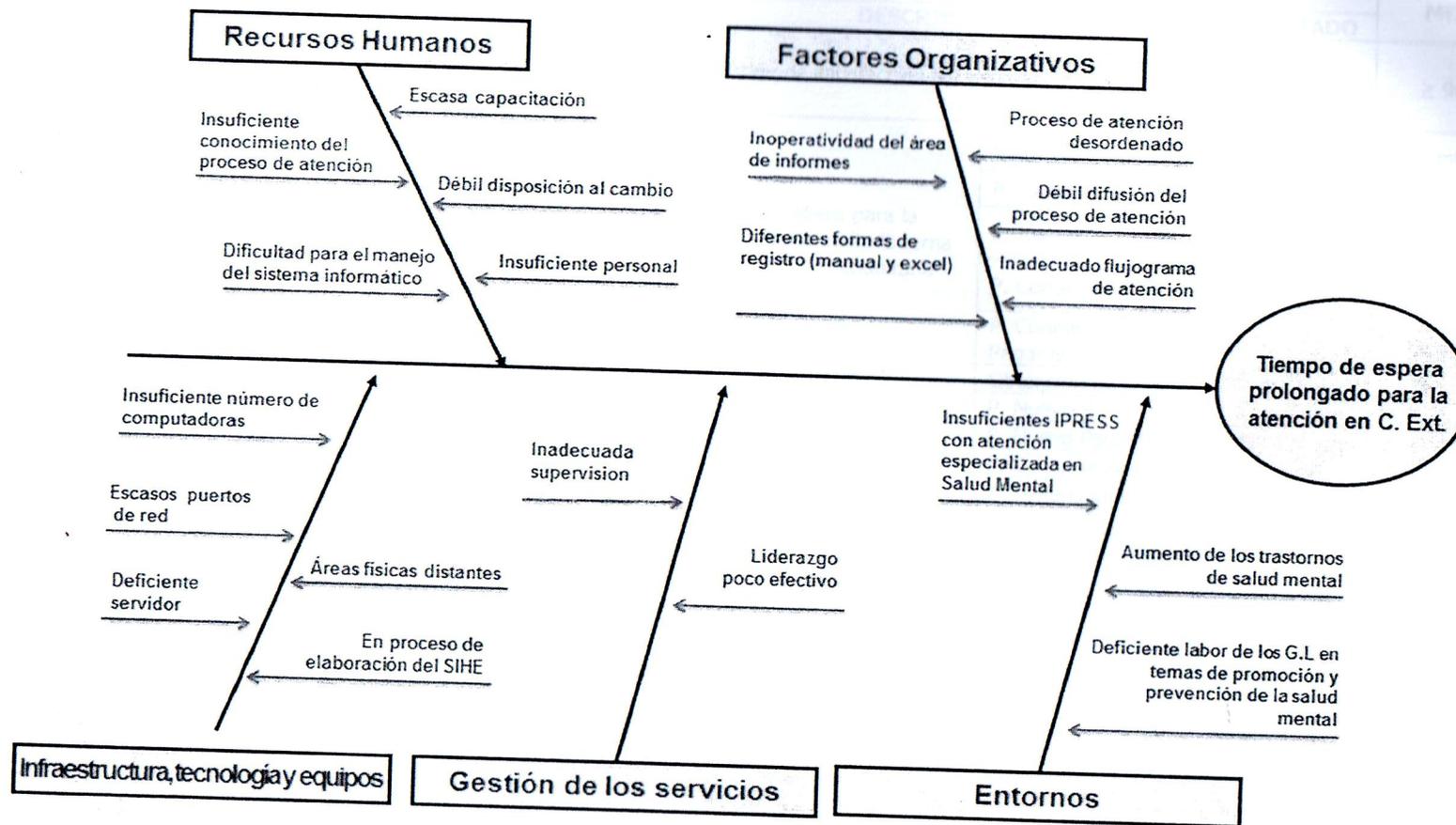




TABLA N° 04: INDICADORES

N°	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASAL			
			DESCRIPCIÓN	RESULTADO	META	
1	Grado de satisfacción del usuario en consulta externa	Informe del INEI (2015)	Porcentaje de satisfacción del usuario	80%	≥ 90%	
2	Tiempo de espera en consulta externa	Informes de Tiempo de Espera de la OGC - HVLH (2015)	Tiempo de Espera para la atención en Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria	Obtención de la cita	141 minutos	126 minutos
				P. Nuevo SIS	260 minutos	234 minutos
				P. Nuevo Pagante	307 minutos	276 minutos
				P. Continuator SIS	258 minutos	232 minutos
				P. Continuator Pagante	392 minutos	352 minutos
			Tiempo de Espera para la atención en Psiquiatría de Niños y Adolescentes	Obtención de la cita	44 minutos	39 minutos
				P. Nuevo SIS	121 minutos	108 minutos
				P. Nuevo Pagante	145 minutos	130 minutos
				P. Continuator SIS	116 minutos	104 minutos
				P. Continuator Pagante	95 minutos	85 minutos
3	Número de reclamos relacionados a la dificultad de acceso a los servicios de atención	Informe de Reclamos de la OGC - HVLH (2015)	Número de reclamos	83	74	
4	Porcentaje de actividades implementadas del PMC	Informe de avances del PMC (2016)	Actividades implementadas	0%	95%	
5	Porcentaje de atenciones SIS en el MAR	Informe de producción de consulta externa. (2016)	Atenciones realizadas	0%	20%	





### GRÁFICO N° 06: DIAGRAMA DEL ÁRBOL

