

COMUNIC  
13829

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

**RESOLUCION DIRECTORAL**

Nº 155 -2020 - DG-HVLH

Magdalena del Mar, 19 de Noviembre de 2020

**Visto;** la Nota Informativa N° 124-2020-OGC-HVLH/MINSA, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Nota Informativa N° 115-2020-OEPE/HVLH del Hospital Víctor Larco Herrera;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 2° de la Ley 26842, Ley General de Salud, dispone: "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 Decreto de Urgencia N° 025-2020 se dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional, disponiendo que el Ministerio de Salud, en cumplimiento de su función rectora, es el encargado de planificar, dictar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones orientadas a la prevención, protección y control de la enfermedad producida por COVID-19, con todas la instituciones públicas y privadas, personas jurídicas y naturales que se encuentren en el territorio nacional, conforme a las disposiciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, para lo cual, mediante resolución de su titular, aprueba las disposiciones complementarias para su aplicación;

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) publicas 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;

Que, mediante Nota Informativa N° 124-2020-OGC-HVLH/MINSA, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite a la Dirección General, para su aprobación, el Plan "Cero Colas" 2020; con la finalidad de continuar mejorando los procesos de atención en el Hospital Víctor Larco Herrera, 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 estilos de



vida, cambios de comportamiento y respeto; con el objetivo de incrementar la satisfacción del usuario y la reducción del tiempo de espera en la consulta externa;

Que, mediante Nota Informativa N° 115-2020-OEPE-HVLH/MINSA, el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Víctor Larco Herrera, emite opinión favorable, indicando que cumple con las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobado por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA y solicita su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, 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 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 Técnico Denominado: "**PLAN CERO COLAS - 2020**" del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto debidamente visado a folios veintitrés (23), forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.- 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 cero colas para la atención ambulatoria del hospital Víctor Larco Herrera.

**Artículo 3°.-** 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.





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital  
Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

## OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### PLAN "CERO COLAS"

Lima - Perú

2020



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I. FINALIDAD.....	3
II. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
III. BASE LEGAL.....	5
IV. DISPOSICIONES GENERALES.....	136
V. DISPOSICIONES ESPECIFICAS .....	7
VI. RESPONSABILIDADES.....	12
VII. DISPOSICIONES FINALES.....	16
VI. ANEXOS.....	220





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital  
Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

## 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.

Actualmente, debido al Estado de Emergencia Nacional y la Emergencia Sanitaria por la pandemia del COVID-19, se ha suspendido temporalmente la atención de pacientes de manera presencial por consulta externa. Actualmente la atención es para todo paciente continuador de consulta externa, la misma que se realiza mediante vía virtual "Teleconsulta". Esta modalidad es importante puesto que el aislamiento y distancia social es prioridad en el cuidado de nuestra salud.

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 R.M. N° 811-2018-MINSA, del 05 de setiembre del 2018, el hospital Víctor Larco Herrera presenta el mencionado Plan.

## I. FINALIDAD

La implementación del Plan Cero Colas, tiene por finalidad continuar mejorando los procesos de atención en el hospital "Víctor Larco Herrera" que impulsa el fomento de una atención al usuario externo con mayor rapidez, mejorando nuestra capacidad resolutoria 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.



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital  
Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

## a) OBJETIVO GENERAL

Contribuir a mejorar la calidad de atención al usuario externo mediante la implementación del "Plan Cero Colas", para así incrementar la satisfacción del usuario y reducir los tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera, el cual generará una atención con mayor flujo.

## b) 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 60 y/o 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 (En ejecución)

### 2. Optimizar el funcionamiento de los equipos informáticos.

- Revisión y mantenimiento de los Equipos de cómputo de los módulos de admisión y Unidad de seguros.
- Tener un soporte del sistema informático: Computadoras, etiqueteras, impresoras, equipo de control de acceso e intercomunicador.
- Buscar un mecanismo de instalación de televisores para visualización de número, tickets, nombres y/o consultorio el día de la cita.

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

- Las citas para pacientes nuevos se darán a partir de las 8:00 de la mañana hasta las 2 horas (Virtual); así como presencial en época normal.
- Las citas para pacientes nuevos y continuadores se darán a partir de las 8:00 de la mañana (presencial) y sólo para pacientes continuadores, mediante la página virtual.

Pág. 4



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

- Clasificar a los diferentes usuarios (pacientes nuevos, continuadores, adicionales, expedición de certificados, reingresos, etc.).
- Adicionar flujograma para la obtención de una cita para paciente nuevo asegurado SIS y pagante, para paciente continuador asegurado SIS y pagante, casos judiciales y usuarios que soliciten certificado médico de salud mental.

## II. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento técnico es de alcance para todas las unidades orgánicas, oficinas y departamentos del HVLH.

Con la aplicación de este plan se esperan los siguientes resultados:

- Resultado N° 1: Reducción de tiempos de espera en la Consulta Externa (Dpto. Consulta Externa y Salud Mental comunitaria – Dpto. Psiquiatría del niño y adolescente)
- Resultado N° 2: Reducción de la demanda no atendida

## III. BASE LEGAL

1. Ley 26482, Ley General de Salud y sus modificatorias
2. Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
3. R.M N° 132-2005/MINSA Reglamento de Organización y funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera".
4. R.D. N° 186-2019-DG-HVLH, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2020 del Hospital "Víctor Larco Herrera".
5. R.M. N°850-2016/MINSA, Aprueban las "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud".
6. 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 Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.
7. Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
8. N.T N° 018 - MINSA / DGSP - V.01: "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
9. R.M N° 309-2020-MINSA Aprueba el documento técnico "Lineamientos para el fortalecimiento de acciones de respuesta en establecimientos de salud, redes de salud y oferta móvil frente al COVID -19.



Pág. 5





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

#### IV. DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1 Definiciones operacionales

###### a. Contrarreferencias:

Es un procedimiento administrativo-asistencial, mediante el cual, el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de salud de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente, porque cuentan con la capacidad de manejar o monitorizar el problema de salud integralmente.

###### b. Referencia:

Es un proceso administrativo- asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive y cuando el agente comunitario las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.

###### c. Telesalud:

Servicio de salud a distancia, prestado por personal de salud competente, a través de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), para lograr que estos sean accesibles a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutive. Este servicio se efectúa considerando los siguientes ejes de desarrollo de la telesalud; la información, educación y comunicación a la población sobre los servicios de salud; y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud, entre otros.

###### d. Telemedicina:

Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, recuperación o rehabilitación prestados por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud a la población.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Universalización de la salud"

V. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

En cumplimiento con lo dispuesto en la Directiva a la Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del "Plan Cero Colas" en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales se considera lo siguiente:

5.1 INDICADORES DE DESEMPEÑO

- a. Satisfacción del usuario externo.
b. Tiempo de espera para la obtención de una cita y el día de la cita.
c. Grado de deserción en Consulta externa

5.2 ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

5.2.1 SITUACIÓN ACTUAL INDICADORES EN:

A) DPTO. DE CONSULTA EXTERNA Y SALUD MENTAL COMUNITARIA

Table with 4 main rows and multiple columns. Row 1: % Satisfacción del usuario (63.32% vs 74%). Row 2: Tiempo de espera (No se midió vs 25 días promedio). Row 3: Grado de deserción (No se midió vs 20% promedio).

N y R = Nuevo y Reingreso.

B) DPTO. DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE

Table with 4 columns: N.º, INDICADOR, LÍNEA BASAL 2018, LÍNEA BASAL 2019. Row 1: % satisfacción del usuario (67.77% vs 79%).





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Universalización de la salud"

2	Tiempo de espera para la obtención de una cita y el día de la cita.	Día de la obtención de la cita	No se midió		13 días en promedio de Agosto a Diciembre		
		Día de la cita	SIS	NO SIS	N y R	SIS	NO SIS
			N	2 h 57 min		2 h 59 min	1 hora 10 minutos
C	1 h 39 min	2 h 2 min					
3	Grado de deserción en consulta externa	No se midió		20% EN PROMEDIO			

### 5.3 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 - 2019.

2019	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 obtiene su cita.	15 días		10 días		
B.- Desde que ingresa a la IPRESS hasta que el usuario es atendido.	N y R	SIS	NO SIS	SIS	NO SIS
		Disminuir 10%	Disminuir 10%	Disminuir 10%	Disminuir 10%
<b>2. OPTIMIZACIÓN DE LA OFERTA</b>					
Consulta Externa atención por Psiquiatría y Psicología	C.E. Psiquiatría		C.E. Psicología		
	Turno mañana	Nº de consultorios	Turno mañana	Nº de consultorios	
	De 8 a 14:00 horas	16 consultorios	De 8 a 14:00 horas	12 consultorios	
Turno tarde	Nº de consultorios	Turno tarde	Nº de consultorios		



PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en SaludHospital  
Víctor Larco HerreraDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

	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>Triage</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
<b>Servicio social</b>	<b>Turno mañana L-V</b>	<b>RR. HH</b>	<b>Turno L-V</b>	<b>RR. HH</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>I. ESTABLECIMIENTO DE CITAS HORARIAS</b>				
<b>Programación de turnos</b>				
Rol de turnos de Emergencia	Programación disponible por 60 y/o 90 días		Programación disponible por 90 días.	
Rol de turnos de Médicos del staff de médicos de Consulta Externa	Programación disponible por 60 y/o 90 días		Programación disponible por 90 días	
Programación en el sistema informático	<b>SIHE</b> <b>De uso obligatorio por todo profesional que realice labor asistencial.</b>		SIHE (De uso obligatorio por todo profesional que realice labor asistencial) - Pendiente impresoras en cada consultorio	
Participación del personal orientador	Orientadora (1)		Orientadora (1)	
<b>I. IMPLEMENTACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA</b>				
<b>ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA</b>				
Disponibilidad y programación de RRHH por 60 y/o 90 días				



PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en SaludHospital  
Víctor Larco HerreraDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

	De 14 a 20:00 horas	16 consultorios	De 14 a 20:00 horas	12 consultorios
Módulo de citas	<b>Ventanilla única:</b>	<b>RR. HH</b>	<b>Ventanilla única:</b>	<b>RR. HH</b>
	De 7am - 19:00 hrs	2	De 7am - 19:00 hrs	2
Admisión	<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
	<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>
	7 am – 19:00 hs Sábado: 8 a 13:00 hs	1	De 8:00 a 19:00 hs 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 19hs	4	8 am a 13:00 hrs 14 a 19:00 hrs Sábado: 8 a 14:00 hs	Mañanas 2 persona Tarde 1 persona
Caja	<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	
Farmacia	<b>Turno mañana L-V</b>	<b>RR. HH</b>	<b>Turno mañana L-S</b>	<b>RR. HH</b>



Pág. 9





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

- 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 (6)	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 usa el SIHE	Todo el personal de Enfermería usa el SIHE
	Técnicos de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de técnicos de enfermería capacitados para uso de SIHE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de técnicos de enfermería capacitados para uso de SIHE.</li> </ul>
Número de computadoras instaladas y operativas		23	21
<b>I. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SIHE</b>			
Seguimiento a la implementación al uso del SIHE por los profesionales de la salud.		90%	100%
<b>IV. 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 por 60 y/o 90 días	Publicación del rol de turnos de los profesionales por 60 y/o 90 días en informes.	
Capacitación del personal programado	Programación de reuniones técnicas al personal de Consultorios Externos de Adultos para el fortalecimiento de la atención al usuario.	Reuniones técnicas se realizan el primer sábado de cada mes.	
<b>V. 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>VI. INCREMENTO DE EQUIPOS Y MATERIALES</b>			





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

Computadoras, impresoras, Televisores, etc.	Pendiente	Pendiente
---	-----------	-----------

### VI. RESPONSABILIDADES

Para la ejecución y cumplimiento del presente plan, se ha elaborado el siguiente cronograma de actividades.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

### 6.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TAREAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA (meses)												RESPONSABLES			
			2020 - 2021															
			M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A		M		
OE 1. Unificar los flujos de atención del Dpto. de Consulta Externa y Salud Comunitaria y Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente	Implementación de flujogramas	Documento						X	X	X								DG, OGC, C.Ext
		Documento						X	X	X								DG, OGC
		Documento					X	X	X									DG, C. Externa.
Seguimiento y Monitoreo de la implementación	Unificar funcionalmente las ventanillas de Nuevos y Continuadores en Ventanilla Única.	Documento						X	X	X	X	X	X	X				D. Adjunta, Jefaturas
		Documento					X	X										C. Externa
		Instrumento						X	X	X								OGC, EMC
Seguimiento y Monitoreo de la implementación	Ejecución del Checklist	Acta						X	X	X								EMC
		Documento									X	X						OGC, EMC
		Informe										X	X					DG Jefes de CE, OEI,



PERÚ PRIMERO







PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

## VII. DISPOSICIONES FINALES

7.1.- Estrategias para continuar desarrollando la presente propuesta de Plan "Cero Colas" en el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria y el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente.

### 7.1.1.- Conocimiento de los tiempos de espera 2019.

	Dpto. de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria		Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente	
	SIS (N y R)	No SIS (N y R)	SIS (N y R)	No SIS (N y R)
Desde que el usuario obtiene la cita.	25 días	25 días	13 días	13 días
Desde que ingresa a la IPRESS hasta que el usuario es atendido.	1 hora 57 minutos	1 hora 57 minutos	1 hora 10 minutos	1 hora 10 minutos

### 7.1.2.- Optimización de la Oferta en Consultorios Externos

- Afianzar la orientación e informes a través de la PAU virtual.
- 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. (presencial y virtual)
- Reiterar el 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.

### 7.1.3.- Establecimiento de Citas horarias

- Solicitar de manera obligatoria la disponibilidad del Rol de turnos del personal que realiza guardias en el Departamento de Emergencia por 60



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

y/o 90 días, así como el rol de turnos del personal médico que realiza atención por tele consulta y que emiten certificados de salud mental.

- Solicitar de manera obligatoria la disponibilidad del Rol de turnos del profesional de consulta externa para programación de citas a los usuarios por 60 y/o 90 días.
- **Uso de manera obligatoria del SIHE por todo el profesional médico de psiquiatría que brinda atención al usuario en consultorios externos adultos.**
- Utilización del SIHE por el profesional de enfermería en consultorio externo adultos.

#### 7.1.4.- 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)

#### 7.1.5.- Fortalecimiento de la ejecución del Sistema SIHE

- Fortalecimiento de la implementación del Sistema Integral Hospitalario Especializado (SIHE) y el Módulo de Atención Rápida (MAR)
- Cumplimiento de los criterios y flujo para la atención en MAR.

#### 7.1.6.- Fortalecimiento de la plataforma para la atención de los usuarios (PAU).

- 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.

#### 7.1.7.-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.

#### 7.1.8.- Incremento de equipos y materiales

- Solicitar plan de mantenimiento del número de computadoras instaladas y operativas para la implementación al 100 % del uso del SIHE.





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en SaludHospital  
Víctor Larco HerreraDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

## 7.2.- Propuesta de Financiamiento

Los recursos financieros necesarios para el proyecto ascienden a S/ 35,075.00, el cual tendrá como fuente la partida de gastos administrativos de la institución.

OE 1: UNIFICAR LOS FLUJOS DE ATENCIÓN PARA LAS CONSULTAS EXTERNAS DE LOS DEPARTAMENTOS			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / Equipamientos	Presupuesto	
		Mensual (S/.)	Total del Proyecto (S/.)
Análisis de flujo gramas 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>
OE2 MEJORAR EL SISTEMA INTEGRAL HOSPITALARIO ESPECIALIZADO (SIHE)			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / Equipamientos	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	Diferido a gastos administrativos	Diferido a gastos administrativos
Adquisición de equipos	10 equipos de cómputo	3,500	35,000.00
Elaboración, aprobación y ejecución de check-list, seguimiento de indicadores, e	Oficina de Gestión de la Calidad	0.00	Diferido a gastos administrativos



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Universalización de la salud"

implementación de medidas correctivas.			
<b>SUB TOTAL OE2</b>			<b>35,000.00</b>
<b>OE3 MEJORAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE CITAS</b>			
Tareas	Recursos Humanos / Insumos / Equipamientos	Presupuesto	
		Mensual (S/.)	Total del 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:

<b>Sub total del OE1</b>	<b>S/. 75.00</b>
<b>Sub total del OE2</b>	<b>S/. 35000.00</b>
<b>Sub total del OE3</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 35,075.00</b>





PERÚ

Ministerio de Salud

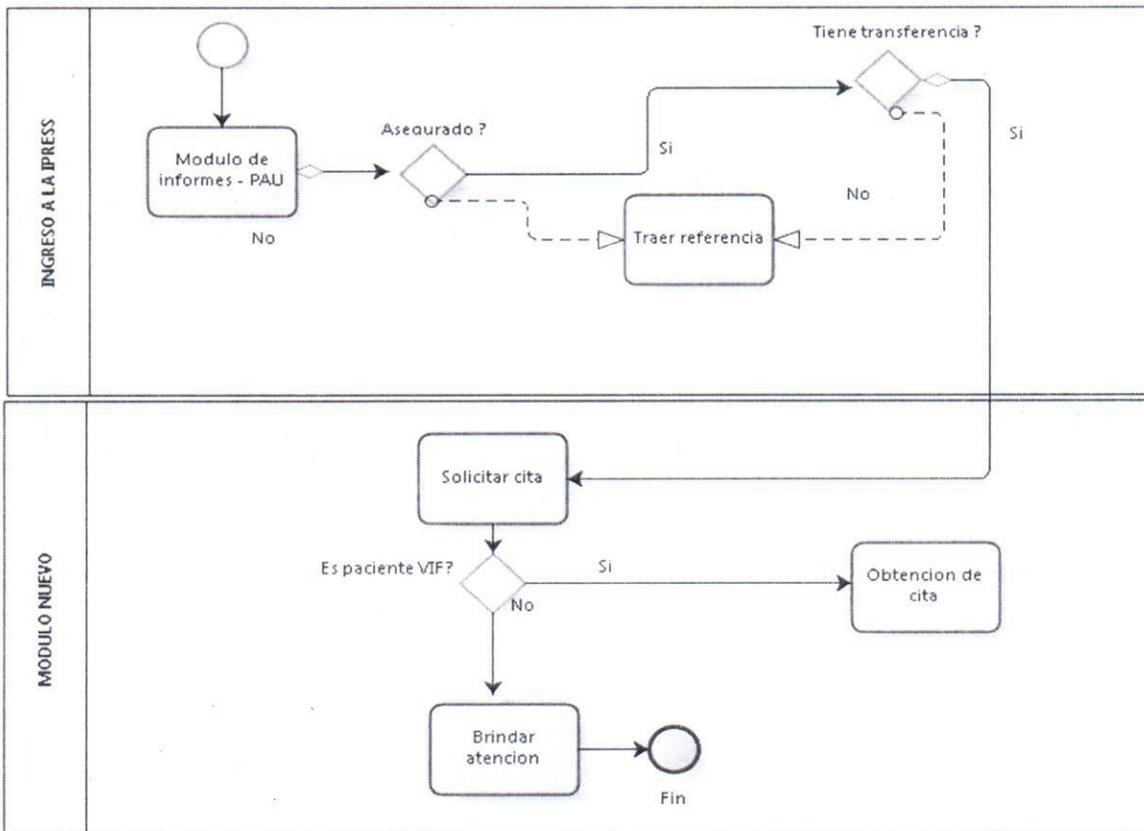
Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

### VIII. ANEXOS

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



Powered by bizagi



PERÚ

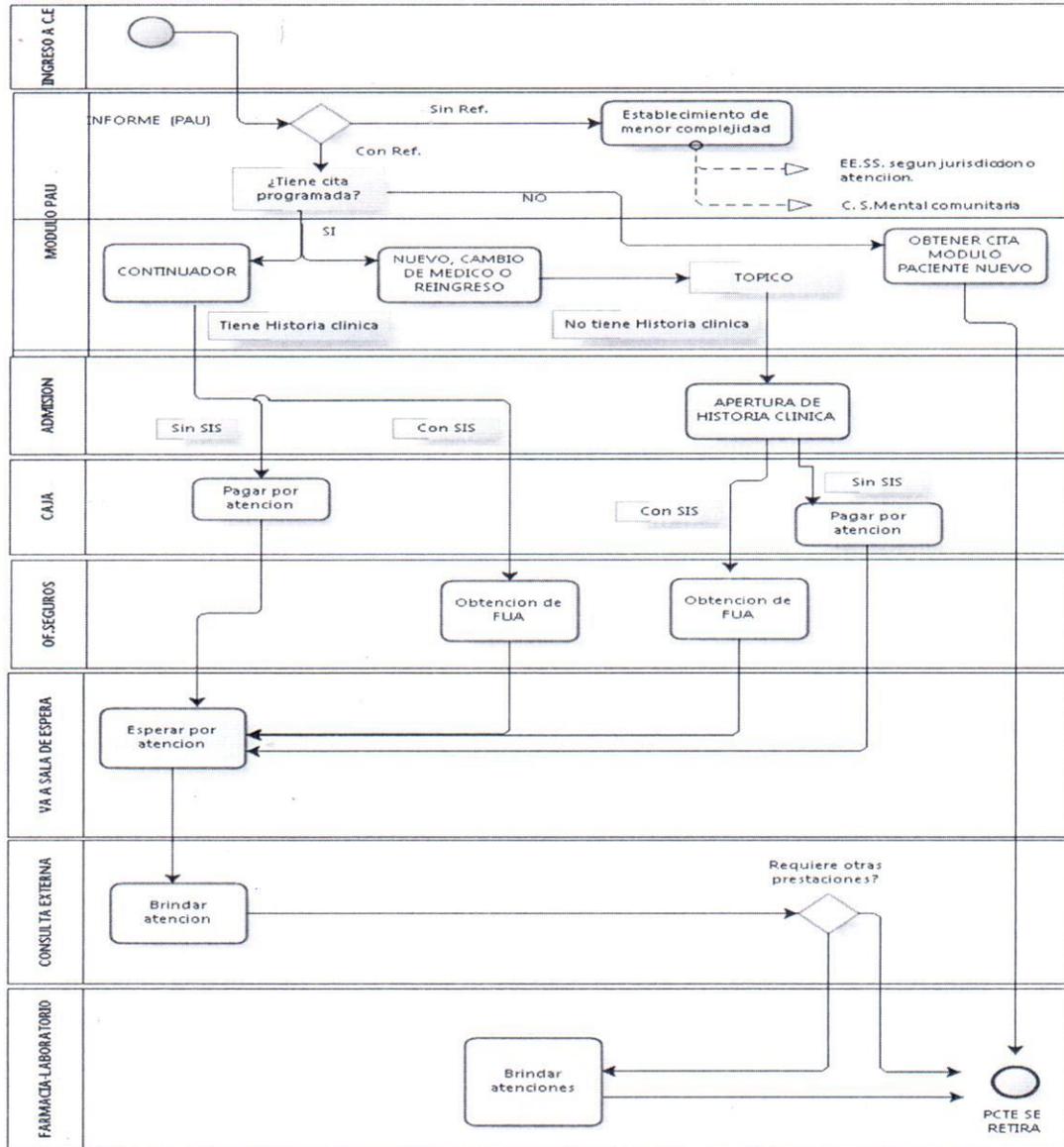
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

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





PERÚ

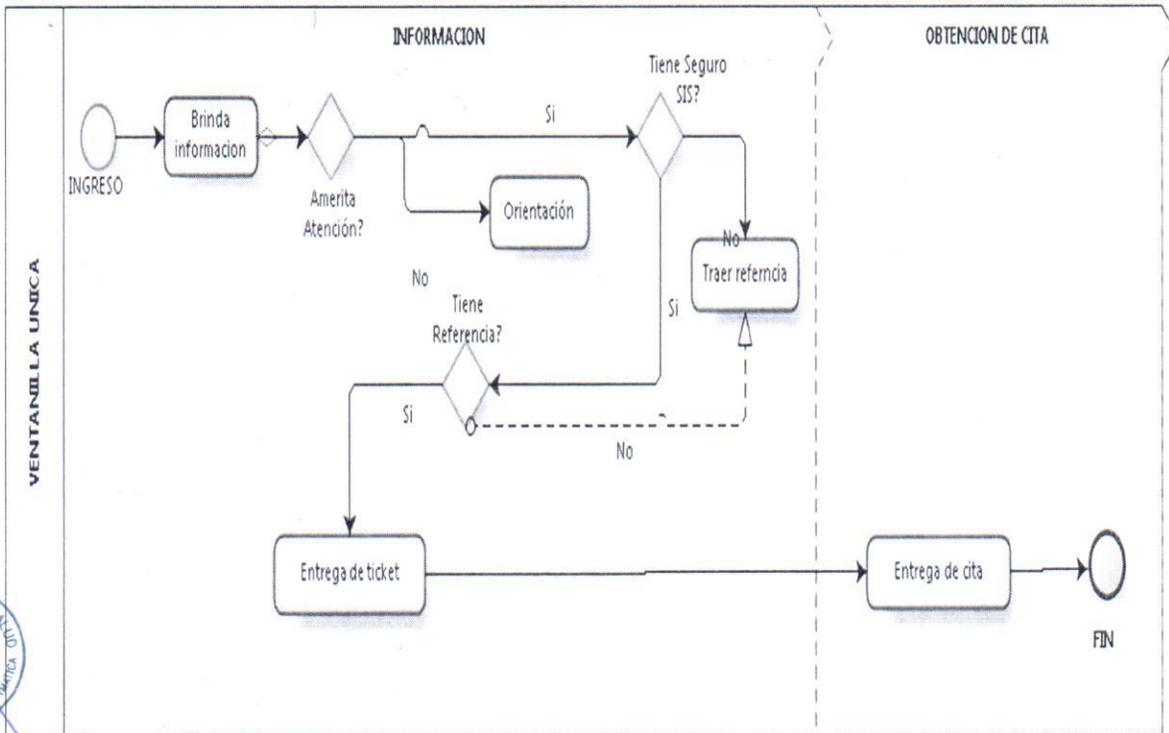
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

### 8.3. FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCIÓN DE CITA EN EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. (Programación por fecha)





PERÚ

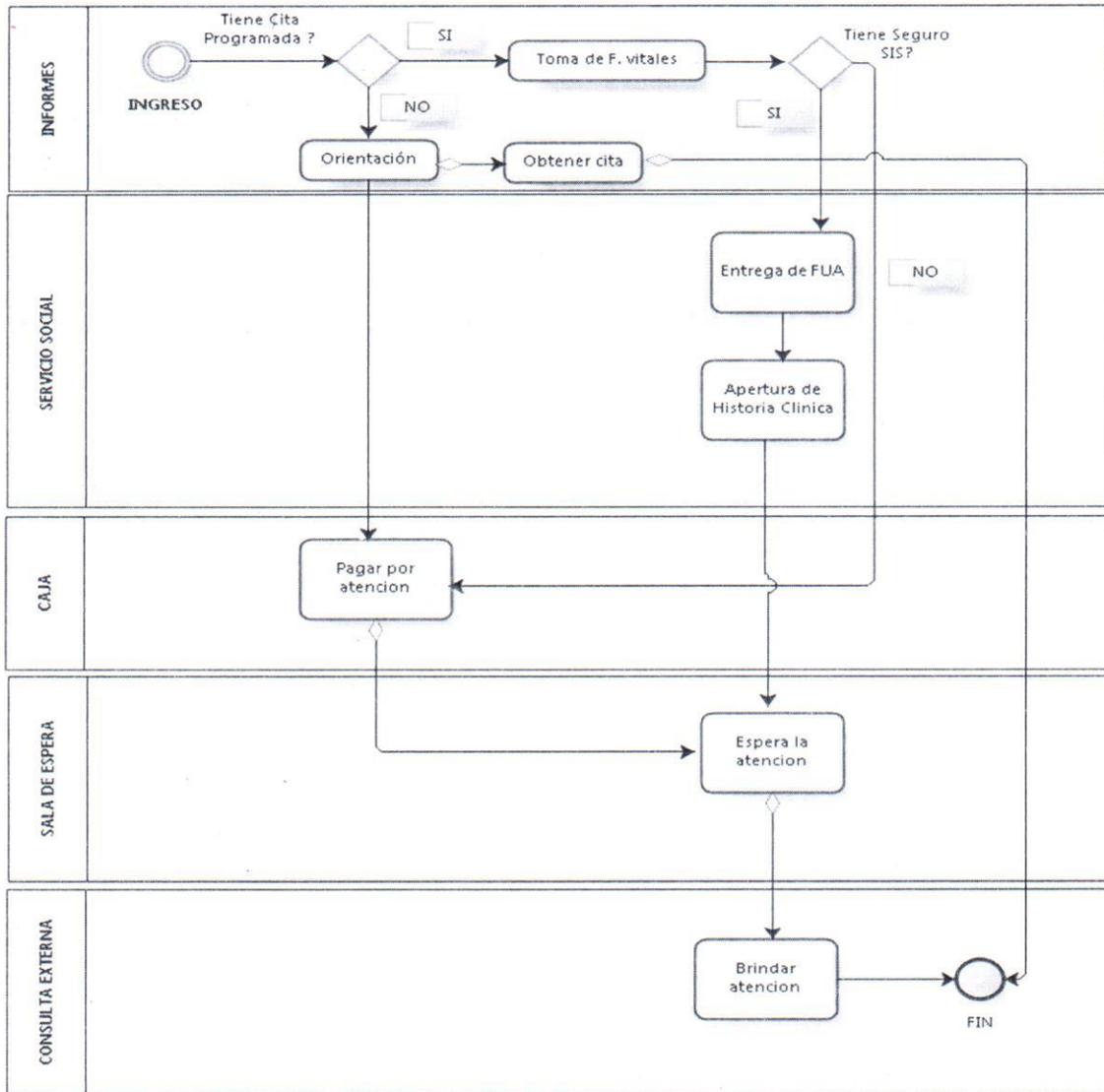
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Universalización de la salud"

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



Powered by bizagi

