



Resolución Directoral

Santa Anita, 22 de mayo de 2023

Visto el Expediente N° 23MP-02581-00 e Informe N° 020-OGC/HHV/2023, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad solicitando la aprobación del proyecto del Plan para el Estudio de tiempos de Espera y Movimientos en Consulta Externa del Hospital Hermilio Valdizán 2023;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestación de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA-2018-DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, cuya finalidad es 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), en adelante IPRESS, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, señala que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario; teniendo asignados entre sus objetivos funcionales: "Asesorar en el desarrollo de la auto evaluación, el proceso de acreditación y auditoría clínica, según las normas que establezca el Ministerio de Salud" e "Implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios", entre otros;

Que, mediante el documento de Visto, la Oficina de Gestión de la Calidad remite el proyecto del Plan para el Estudio de tiempos de Espera y Movimientos en Consulta Externa del Hospital Hermilio Valdizán 2023, el cual tiene como objetivo general evaluar y mejorar los tiempos de espera durante la atención en pacientes continuadores del Servicio de Consulta Externa en el Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente, en el Departamento del Adulto y Geronte y en el Departamento de Adicciones; y como objetivo específico cuantificar el tiempo promedio, los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el Servicio de Consulta Externa en pacientes continuadores de los indicados departamentos asistenciales, identificando oportunidades de mejora;

Que, en el Informe N° 032-UO-OEPE-HHV-2023 y Nota Informativa N° 046-OEPE-HHV-2023, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable al proyecto del Plan propuesto, el cual se encuentra alineado con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"; por lo que, es necesario proceder a su aprobación;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 163-OAJ-HHV-2023;

Con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; y,

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SADM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan para el Estudio de tiempos de Espera y Movimientos en Consulta Externa del Hospital Hermilio Valdizán 2023, el mismo que consta de veintidós (22) páginas y tres (3) anexos, el mismo que es integrante de la presente Resolución y por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

Artículo 2.- La Oficina de Gestión de la Calidad, efectuará el proceso de implementación, seguimiento y monitoreo del mencionado Plan, asimismo informará sobre el desarrollo del mismo a la Dirección General.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución a través de la Pagina Web de la Institución.

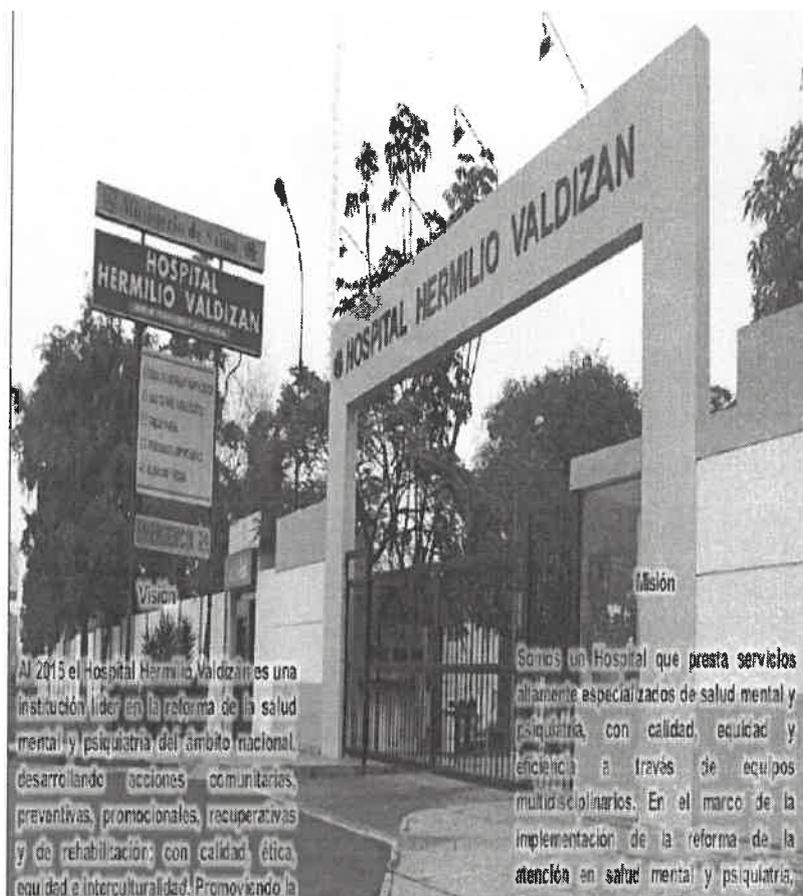
Regístrese y comuníquese.

**MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizán"**

Dra. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P. N° 23449 R.N.E. 11799

GLCV/OACH
DISTRIBUCIÓN
OEPE
OGC
OAJ
OEI

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA Y MOVIMIENTOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN



OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2023



ÍNDICE

	Pag
I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVOS	4
3.1 Objetivo general	4
3.2 Objetivos específicos	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL	4
VI. CONSTENIDO	5
6.1 Aspectos técnicos conceptuales	5
6.2 Análisis de la situación actual del aspecto sanitario o administrativo	7
6.3 Articulación estratégica al POI.....	8
6.4 Actividades	8
6.5 Metodología	8
6.6 Procesamiento de datos	11
6.7 Análisis e interpretación de los datos	12
6.8 Presupuesto y fuentes de financiamiento	12
VII. RESPONSABILIDADES	14
7.1 Organización para la ejecución del Plan	14
7.2 Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación	14
VIII. ANEXOS	14
Anexo 1. Articulación estratégica con el POI	
Anexo 2. Matriz de actividades	
Anexo 3. Cartillas para la toma de datos	



I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Hemilio Valdizán es un hospital de atención en Salud Mental, de tercer nivel de complejidad, categoría III-1, considera que el estudio de tiempos de espera y movimientos, es una herramienta muy importante para el manejo y control de los recursos que intervienen en los procesos internos de la organización, siendo el objetivo principal mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios externos relacionado con los tiempos de espera y movimientos en los diferentes lugares de atención.

También es importante conocer los porcentajes de satisfacción del usuario externo. En los últimos cinco años según la encuesta Servqual, fueron: en el 2018 el 49.5%, 2019 el 40.6%, 2020 el 75.8%, 2021 el 85.2% y por último el 2022 el 93.5%.

La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán, en cumplimiento con la normativa sectorial vigente como son los documentos técnicos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, los objetivos establecidos en el Plan de Gestión de la Calidad, y con la finalidad de valorar indicadores de la calidad de la atención médica en la consulta externa realizará el estudio de tiempos de espera y movimientos.

Para realizar esta actividad emplearemos la metodología de estudio detallado de tiempos de espera y movimientos establecida por el Ministerio de Salud, la cual nos brinda la posibilidad de evidenciar numéricamente que tiempo demoran nuestros procesos de atención y poder definir un estándar, el cual será socializado y analizados por las personas que participan en los procesos.

En ese sentido, considerando los antes citado, desarrollaremos el Plan de estudio de tiempos de espera y movimientos 2023 en pacientes continuadores del servicio de consulta externa en los departamentos de Niños y Adolescentes, Adultos y Geriatría y Adicciones del Hospital Hermilio Valdizán.



II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención en pacientes continuadores del servicio de Consulta Externa en los departamentos de Niños y Adolescentes, Adultos y Geriatria y Adicciones del Hospital Hermilio Valdizán.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo general

Evaluar y mejorar los tiempos de espera durante la atención en pacientes continuadores del Servicio de Consulta Externa en los Departamentos de Salud Mental del Niño y Adolescente, Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte y Departamento de Adicciones del Hospital Hermilio Valdizan.

3.2 Objetivo específico

Cuantificar el tiempo promedio, los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el Servicio de Consulta Externa en pacientes continuadores del Servicio de Consulta Externa en los Departamentos de Salud Mental del Niño y Adolescentes, Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte y Departamento de Adicciones del Hospital Hermilio Valdizan, identificando oportunidades de mejora.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

Usuarios externos que acuden al Servicio de Consulta Externa en pacientes continuadores del Servicio de Consulta Externa de los Departamentos de Salud Mental del Niño y Adolescentes, Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte y Departamento de Adicciones del Hospital Hermilio Valdizan.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29414. Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.



- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA-MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA, que aprueban la Guía Técnica “Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.
- Resolución Ministerial N° 214-2018-MINSA, que aprueba la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN: “Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica”.
- Resolución Ministerial N° 811-2018-MINSA, que aprueba la Directiva para la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas” en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio y Gobiernos Regionales.

VI. CONTENIDO

6.1 Aspectos técnicos conceptuales

Ruta de medida: Es el recorrido de los usuarios externos que acuden a la consulta externa del hospital Hermilio Valdizán.

Punto de registro: Es la zona donde se ubicará el registrador y anotará las mediciones, descrita en las rutas de medida y observaciones del proceso.

Tiempo de espera: Es el tiempo promedio transcurrido, medido directa o indirectamente, entre el ingreso del usuario a la IPRESS y el ingreso del servicio donde recibe la atención.

Tiempo de atención. Es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria.

Mediante esta herramienta, se calculará aspectos importantes como la media, los límites de control y evidenciará la oportunidad de mejora.

Media. El cálculo de la media nos servirá para identificar nuestros propios estándares de atención a la fecha de estudio.

Desviación Estándar. Nos indicará el tiempo de variación con respecto a la media.



Límites de control (LIC, LSC). Los límites de control, nos mostrarán los tiempos aceptables en las que se realizará cada atención.

Atención de salud. Es toda actividad desarrollada por el personal de la salud para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud que se brinda a la persona, familia y comunidad.

Calidad de la atención en salud. Consiste en la aplicación de la ciencia y de la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, “la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

Evaluación. Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

Instrumentos de Calidad. Herramientas utilizadas para medir el nivel de calidad de la atención alcanzado (Encuestas de satisfacción del usuario interno y externo, formatos para la auto evaluación, matriz para el análisis de los resultados de la auto evaluación, matriz para la elaboración de proyectos de mejora continua de la calidad, etc.).

Monitoreo. Es uno de los procesos de la función de control gerencial destinado a observar sistemáticamente el cumplimiento de la ejecución de los procesos e instrumentos para la disminución de “colas” de los usuarios externos de la IPRESS.

Plan “Cero Colas”. Documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención en salud, así como reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita o atención ambulatoria, en las áreas de admisión, consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento,

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 la salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive y cuando el agente comunitario o 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 del primer nivel de atención para que sean atendidos.



Contrarreferencia. Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de la 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.

Tercer nivel de atención. Es el nivel de mayor especialización y capacidad resolutive en cuanto a recursos humanos y tecnológicos, dirigidos a la solución de las necesidades de salud referidas de los niveles de atención precedentes, así como aquellas personas que acuden a los establecimientos de salud de este nivel por razones de urgencia o emergencia. Además, realiza actividades preventivas promocionales, según corresponda. Asimismo, en este nivel se desarrolla docencia e investigación con mayor énfasis. Este nivel comprende las IPRESS categorizadas desde III-1, III-2 Y III-E.

6.2 Análisis de la situación actual del aspecto sanitario o administrativo

Se ha efectuado la encuesta a usuarios externos continuadores de los Servicios Adultos y Adicciones en el hospital Hermilio Valdizán en el mes de octubre del año 2022 con apoyo de un personal de la Oficina de Gestión de la Calidad, pero para esta oportunidad es necesario que la encuesta sea realizada por personal ajeno a la institución para obtener resultados más exactos y rápidos de los tiempos de espera de los usuarios externos, la Oficina de Gestión de la Calidad no cuenta con presupuesto para poder contratar encuestadores, pero se deberá considerar en el plan anual del 2023 de la Oficina de Gestión de la Calidad, para que la Oficina de Planeamiento Estratégico lo considere y poder realizar esta actividad que será muy beneficioso para el hospital.

De acuerdo a los resultados encontrados se observa que el desplazamiento del paciente desde la puerta de ingreso del establecimiento hasta obtener el ticket para la atención a consulta externa como continuador, tuvo un promedio de 6.48 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 2 minutos y el mayor tiempo demostrado fue de 19 minutos; desde el desplazamiento del paciente desde que espera y llega a ventanilla de admisión y se retira a la sala de espera de la consulta externa como continuador, tuvo un promedio de 12.78 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 2 minutos y el mayor tiempo



demostrado fue de 35 minutos; el tiempo efectivo de la sala de espera de consulta externa tuvo un promedio de 24.24 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 12 minutos y el mayor tiempo demostrado fue de 48 minutos; el tiempo efectivo de la atención en consultorio del médico para paciente continuador tuvo un promedio de 21.72 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 6 minutos y el mayor tiempo demostrado fue de 56 minutos; el Tiempo efectivo de la atención en farmacia tuvo un promedio de 18.16 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 6 minutos y el mayor tiempo demostrado fue de 28 minutos.

6.3 Articulación Estratégica al POI (anexo 1)

Toda actividad que se realiza debe estar incluida en un producto, o actividad del POI de la institución.

6.4 Matriz de Actividades: (anexo 2)

- Ejecución de la encuesta de estudio de Tiempos de Espera y Movimientos en la consulta externa en el hospital Hermilio Valdizan.
- Emitir el informe final con los resultados, conclusiones y recomendaciones de la encuesta de estudio de tiempos de espera y movimientos en la consulta externa en el hospital Hermilio Valdizan.

6.5 Metodología

6.5.1 Metodología del Proceso

La metodología utilizada para la realización de este trabajo y especialmente para la obtención de estos datos, está basada en la observación de campo, calculando los tiempos de espera en un formato elaborado por la OGC, en los diferentes lugares de atención.

Asimismo, se analizará los datos estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos). (Documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera).

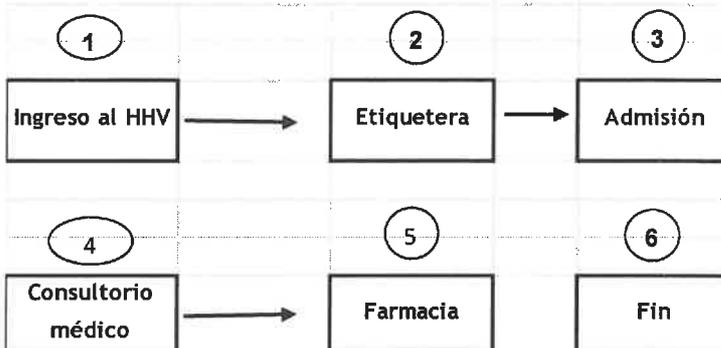


El método utilizado es el estudio detallado de tiempos de espera y movimientos, cuyo punto de partida fue definir la RUTA de medida, la misma que se plasmó en un diagrama de bloques para el análisis de los resultados por área de atención y por cada etapa de proceso de atención.

SERVICIO: Psiquiatría Consulta Externa Adulto y Adicciones

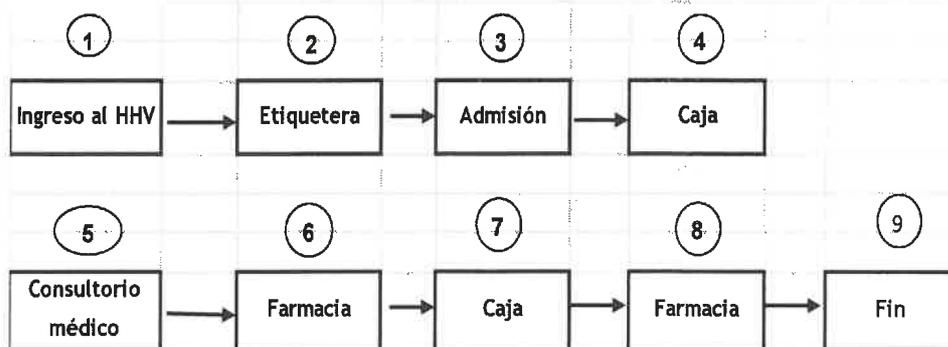
Condición SIS continuator

Ruta A

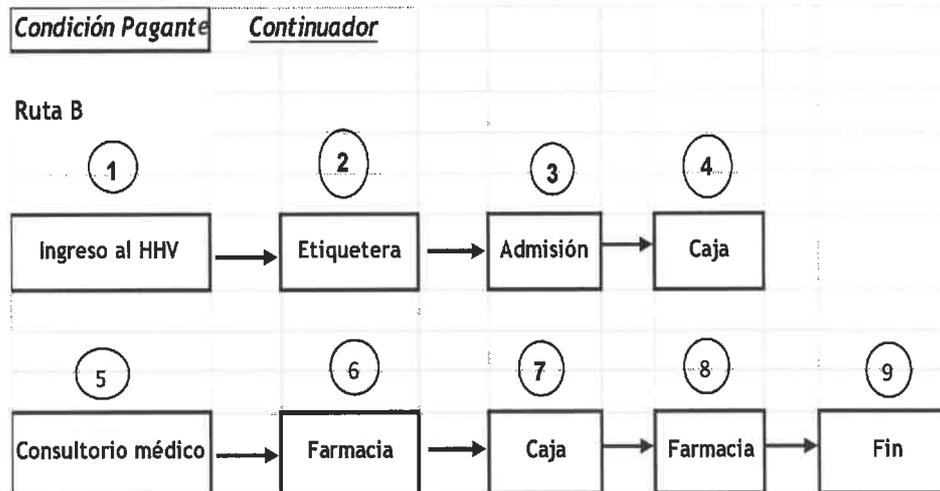
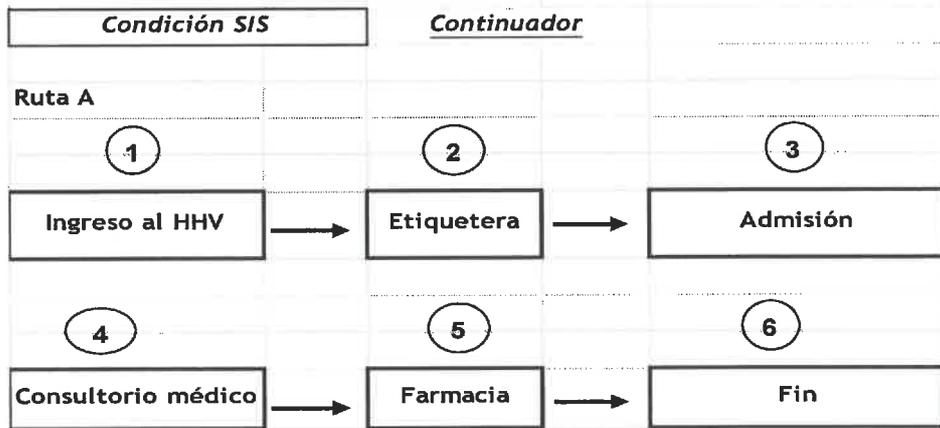


Condición Pagante continuator

Ruta B



SERVICIO: *Psiquiatría Consulta Externa Niño y Adolescente*



6.5.2 Selección de la Muestra



Los usuarios seleccionados a quienes se les medirá el tiempo de espera serán mediante el método de selección aleatoria simple durante dure el periodo de investigación, siendo la población objetivo los pacientes continuadores que serán atendidos en los departamentos de Niños y Adolescentes, Adultos y Geriatría y Adicciones, debiendo completar 25 pacientes por departamento.

6.5.3 Selección del personal que registrará el tiempo de espera en las colas, de ventanilla admisión, consultorios, farmacia y otros lugares.

El personal que registrará las mediciones de los tiempos de espera deberá tener experiencia en la realización de encuestas, entrevista, registros y procesamiento de datos, como mínimo de un periodo. Deberán ser proactivos, amables y de buen trato, con conocimientos y manejo de hoja de cálculo. Asimismo, el personal seleccionado no debe ser menor de cuatro, incluyendo al digitador.

6.5.4 Capacitación del personal que registrará el tiempo de espera en las colas, de ventanilla admisión, consultorios, farmacia y otros lugares.

A cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad y desarrollara en dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos para realizar las mediciones del tiempo de espera. Se utilizará el documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera/MINSA y el software para el ingreso de los datos otorgado por DGSDP/MINSA.

Asimismo se le brindará una identificación por el periodo que dure la medición de tiempo de espera.

6.5.5 Criterios de inclusión

Usuarios externos (mayores de 18 años) que llegan a la cola, que tienen permanencia en cola y que reciben la atención del servicio solicitado.

6.5.6 Criterios de exclusión

Usuarios externos (menores de 18 años) que llegan a la cola, que no tienen permanencia en cola y que no reciben la atención del servicio solicitado.

6.5.7 Supervisión del personal que registrará las mediciones del tiempo de espera y control de calidad del proceso.

Durante el proceso del registro de las mediciones de tiempo de espera se supervisará al personal que realiza el referido trabajo y se verificará la aplicación correcta del instrumento.



Al finalizar los registros del tiempo de espera se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del referido personal.

Para el control de calidad de los registros del tiempo de espera se verificará que los tiempos registrados sean correctos.

6.6 Procesamiento de datos

Se utilizará la herramienta informática (Aplicativo Excel), para el procesamiento de tiempo de espera en el servicio de Consulta externa del hospital Hermilio Valdizan empleando la metodología de tiempos de espera y movimientos.

Después de la digitación, se realizará el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo Excel) de acuerdo con el servicio correspondiente.

El periodo de medición del tiempo de espera no excederá más de 20 días, el cual se realizará de lunes a sábado.

6.7 Análisis e interpretación de los datos

Mediante el análisis de los datos obtenidos se conocerá el flujo de recorrido de los usuarios que acuden al hospital Hermilio Valdizan, o lo que podemos denominar rutas de medición. Asimismo, se evaluará la situación actual de los procesos, para obtener un marco de referencia sobre el cual se pueda actuar, para implementar acciones y proyectos de mejoras continuas.

6.8 Presupuesto y fuentes de financiamiento

6.8.1 Los recursos materiales y/o insumos

Los útiles de escritorio como: formatos, lapiceros, tableros los facilitará la Oficina de Gestión de la Calidad. Asimismo, se les brindará un carnet de identificación a los encuestadores por el periodo que dure la medición de tiempo de espera.



Recursos ordinarios

6.8.2 Requerimientos de Bienes y Servicios

a. Recursos Humanos

Se cuenta con un personal profesional Estadístico nombrado, se requiere la contratación de personal con experiencia para realizar la encuesta de medición de los tiempos de espera y movimientos, con la finalidad de obtener resultados de manera confiable, consistente y rápida.

Por lo que se requiere contar con 04 personas en condición de terceros para realizar las encuestas, a un costo de 500 soles por cada encuestador, haciendo un total de 2000 soles.

PERSONAL	NOMBRAMIENTO	DESTACADO	CAS	SERVICIOS DE TERCEROS	TOTAL
Estadístico	X				1

b. Recurso Informático

ITEM	COD.PATRIMONIAL	DESCRIPCIÓN				OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	MARCA	MODELO	ESTADO	
1	74088037003	Monitor a color	SAMSUNG	Sync Master SA 300	MALO	Computadora era usada por la Jefatura. Fue reparado en el mes de Enero del 2021. No cuenta cuenta con audio ni camara para realizar reunión ZOOM

Se requiere un equipo informático para poder ingresar las encuestas y realizar el análisis estadístico correspondiente.



b. Recurso por adquirir

N°	BIENES/SERVICIOS (DESCRIPCIÓN SIGA)	CLASIFICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO (*)	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL (S/)
1	Personal técnico encuestador		soles			4	
2	Laptop	26, 32, 31				1	
MONTO TOTAL DE REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS POR ADQUIRIR							
(*) Precio unitario estimado correspondiente a valores referenciales consignados en CATÁLOGO PRECIO SIGA							

El presupuesto de las actividades programadas en el Plan para el estudio de tiempos de espera y movimientos 2023, ha considerado los bienes y servicios necesarios para su desarrollo.

Cabe resaltar que el presente presupuesto está considerado en el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2023.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1 Organización para la ejecución del Plan

La Oficina de Gestión de la Calidad con su equipo ejecutará todo el Plan con respecto a la encuesta de medición de los tiempos de espera y movimientos 2023.

7.2 Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación del Plan

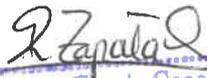
- El monitoreo del presente Plan estará a cargo de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- La Oficina de Gestión de la Calidad, emitirá un informe a la Dirección General sobre los avances del Plan.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Articulación estratégica con el POI

Anexo 2. Matriz de actividades

Anexo 3. Cartillas para la toma de datos


Giovanna Zapata Coacalla
Médico Psiquiatra - Psicoterapeuta
C.M.P. 36635 R.N.E. 23990

↳

ANEXO 1							
Formato 1: MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DEL PLAN ESPECÍFICO							
Unidad Orgánica	estructura programática y operativa						
Marco Estratégico	Acción Estratégica	Actividad Operativa POI	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Objetivo General del Plan	
<p>Objetivo Estratégico institucional del POI</p> <p>OEI 04: Fortalecer la rectoría y gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública</p>	<p>AEI 04.02 Gestión orientada a resultados al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados</p>	<p>Acciones del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Acciones centrales</p>	<p>Sin producto</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>Mejorar la calidad de los servicios de salud en el HHV, mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Objetivo Específico del Plan</p> <p>Determinar la medición de los Tiempos y Movimientos de espera en la consulta externa</p>



ANEXO 2

CAT. PRES	PROG PRES	PROD	OBJETIVO GENERAL: Mejorar la calidad de los servicios de salud en el HHV, mediante la implementación del Sistema de gestión de la Calidad	ACTIVIDAD	TAREA	UJM.	META ANUAL 2023	METAS PROGRAMADAS AL 2023												RESPONSABLES
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
					ELABORAR PLAN DE MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS	PLAN	1	1											Oficina de Gestión de la Calidad	
					APROBACIÓN DEL PLAN	RD	1	1											Dirección General	
					COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DE ENCUESTADORES	INFORME			1										Oficina de Gestión de la Calidad	
					CAPACITACION DEL EQUIPO DE ENCUESTADORES	INFORME			1										Oficina de Gestión de la Calidad	
					EJECUTAR LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS	ENCUESTA			1										Oficina de Gestión de la Calidad	
					VACAR LOS DATOS AL APLICATIVO	INFORME				1									Oficina de Gestión de la Calidad	
					ANÁLISIS DE LOS DATOS	INFORME				1									Oficina de Gestión de la Calidad	
					EMITIR INFORMES DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS	INFORME					1								Oficina de Gestión de la Calidad	
					SOCIALIZACION DEL INFORME CON LOS DIFERENTES ORGANOS Y/O UNIDADES ORGANICAS DEL HHV	INFORME						1							Oficina de Gestión de la Calidad	
					SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS	INFORME							1						Oficina de Gestión de la Calidad	
					INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES	INFORME									1				Oficina de Gestión de la Calidad	

Acciones productivas



CARTILLA PARA LA TOMA DE DATOS

CASO CONTINUADOR ADULTO PACIENTE SIS

FECHA: Día/Mes/Año:.....

Hora de ingreso al HHV:

Hora de salida del HHV:

Hora de llegada a etiquetera:

Hora de salida de etiquetera:

Hora de llegada a sala de espera de admisión:

Hora de salida de sala de espera de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de admisión:

Hora de salida de ventanilla de admisión:

Hora de llegada a sala de espera de consultorio:

Hora de salida de sala de espera de consultorio:

Hora de ingreso a consultorio:

Hora de salida de consultorio:

Hora de llegada a ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de salida de ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de llegada a sala de espera de farmacia:.....

Hora de salida de sala de espera de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de recojo de medicamentos:

Hora de salida de ventanilla de recojo de medicamentos:

Fin paciente se retira del hospital



CASO CONTINUADOR ADULTO PACIENTE PAGANTE

FECHA: Día/Mes/Año:.....

Hora de ingreso al HHV:

Hora de salida del HHV:

Hora de llegada a etiquetera:

Hora de salida de etiquetera:

Hora de llegada a sala de espera de admisión:

Hora de salida de sala de espera de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de admisión:

Hora de salida de ventanilla de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de caja:

Hora de salida de ventanilla de caja:

Hora de llegada a sala de espera de consultorio:

Hora de salida de sala de espera de consultorio:

Hora de ingreso a consultorio:

Hora de salida de consultorio:

Hora de llegada a ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de salida de ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de caja:

Hora de salida de ventanilla de caja:

Hora de llegada a sala de espera de farmacia:

Hora de salida de sala de espera de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de recojo de medicamentos:

Hora de salida de ventanilla de recojo de medicamentos:

Fin paciente se retira del hospital



CASO CONTINUADOR ADICCIONES PACIENTE SIS

FECHA: Día/Mes/Año:.....

Hora de ingreso al HHV:

Hora de salida del HHV:

Hora de llegada a etiquetera:

Hora de salida de etiquetera:

Hora de llegada a sala de espera de admisión:

Hora de salida de sala de espera de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de admisión:

Hora de salida de ventanilla de admisión:

Hora de llegada a sala de espera de consultorio:

Hora de salida de sala de espera de consultorio:

Hora de ingreso a consultorio:

Hora de salida de consultorio:

Hora de llegada a ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de salida de ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de llegada a sala de espera de farmacia:.....

Hora de salida de sala de espera de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de recojo de medicamentos:

Hora de salida de ventanilla de recojo de medicamentos:

Fin paciente se retira del hospital



CASO CONTINUADOR ADICCIONES PACIENTE PAGANTE

FECHA: Día/Mes/Año:.....

Hora de ingreso al HHV:

Hora de salida del HHV:

Hora de llegada a etiquetera:

Hora de salida de etiquetera:

Hora de llegada a sala de espera de admisión:

Hora de salida de sala de espera de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de admisión:

Hora de salida de ventanilla de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de caja:

Hora de salida de ventanilla de caja:

Hora de llegada a sala de espera de consultorio:

Hora de salida de sala de espera de consultorio:

Hora de ingreso a consultorio:

Hora de salida de consultorio:

Hora de llegada a ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de salida de ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de caja:

Hora de salida de ventanilla de caja:

Hora de llegada a sala de espera de farmacia:

Hora de salida de sala de espera de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de recojo de medicamentos:

Hora de salida de ventanilla de recojo de medicamentos:

Fin paciente se retira del hospital



CASO CONTINUADOR NIÑOS Y ADOLESCENTES PACIENTE SIS

FECHA: Día/Mes/Año:.....

Hora de ingreso al HHV:

Hora de salida del HHV:

Hora de llegada a etiquetera:

Hora de salida de etiquetera:

Hora de llegada a sala de espera de admisión:

Hora de salida de sala de espera de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de admisión:

Hora de salida de ventanilla de admisión:

Hora de llegada a sala de espera de consultorio:

Hora de salida de sala de espera de consultorio:

Hora de llegada a ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de salida de ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de llegada a sala de espera de farmacia:.....

Hora de salida de sala de espera de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de recojo de medicamentos:

Hora de salida de ventanilla de recojo de medicamentos:

Fin paciente se retira del hospital



CASO CONTINUADOR NIÑOS Y ADOLESCENTES PACIENTE PAGANTE

FECHA: Día/Mes/Año:

Hora de ingreso al HHV:

Hora de salida del HHV:

Hora de llegada a etiquetera:

Hora de salida de etiquetera:

Hora de llegada a sala de espera de admisión:

Hora de salida de sala de espera de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de admisión:

Hora de salida de ventanilla de admisión:

Hora de llegada a ventanilla de caja:

Hora de salida de ventanilla de caja:

Hora de llegada a sala de espera de consultorio:

Hora de salida de sala de espera de consultorio:

Hora de ingreso a consultorio:

Hora de salida de consultorio:

Hora de llegada a ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de salida de ventanilla de digitación de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de caja:

Hora de salida de ventanilla de caja:

Hora de llegada a sala de espera de farmacia:

Hora de salida de sala de espera de farmacia:

Hora de llegada a ventanilla de recojo de medicamentos:

Hora de salida de ventanilla de recojo de medicamentos:

Fin paciente se retira del hospital

