

## INFORME N° 026-2019/OGC-HHV.

A : Dra. Gloria Cueva Vergara  
Directora General del Hospital Hermilio Valdizán

DE : Lic. Pedro Quispe Sotomayor (Jefe de la OEI)  
Lic. Rubén Delgado Aguilar (Jefe de la UFI)  
Lic. Sarita Calizaya Jiménez (Jefe de la UFE)  
Sr. Diego Morillo Arguedas (Jefe de la UFA)  
Dra. Giovanna Zapata Coacalla (Jefe de la OGC)



ASUNTO : Avances del Plan Cero Colas 2019

FECHA : Santa Anita, 25 de junio del 2019

Mediante el presente le hacemos llegar un cordial saludo y a su vez, le informamos lo siguiente:

- En marzo del 2019 se conformó el Equipo de elaboración del Plan Cero Colas que se aprobó con RD Nro 105-DG/HHV-2019.
- El Plan "Cero Colas" se ha presentado a la Dirección General en marzo del 2019 y se aprobó con RD Nro 106-DG/HHV-2019.
- En fecha 23 de julio del 2018 la Oficina de Planeamiento Estratégico envía a la DG el Memorando Nro 237 – OEPE-HHV-2018 en la cual indica que el Hospital ya cuenta con la Unidad de Admisión la que depende de la Oficina de Estadística e Informática, según el Manual de Organización y Funciones aprobado con RD Nro 301-DG/HHV-2016. En dicho MOF indica que la Oficina de Estadística e Informática tiene tres Unidades Funcionales (Unidad Funcional de Admisión, la Unidad Funcional de Informática y la Unidad Funcional de Estadística) Teniendo en consideración esto, **se crea la Unidad Funcional de Admisión con el sistema de ventanilla única.**
- Se ha implementado el horario de atención en Admisión de 7am a 7pm de lunes a sábado.
- Se ha implementado 07 ventanillas únicas de atención las cuales aperturan historias clínicas, elaboran el formato FUA, registran las citas, cierran partes diarios, duplicado de tarjetas, actualizan datos.
- Se ha implementado 01 ventanilla de Caja el cual ya se ha integrado a la Unidad de Admisión.
- Se ha fortalecido el funcionamiento del sistema de llamada paciente con video.
- Se ha implementado en la ticketera un sistema informático que muestra la información del paciente con su motivo de atención, esto permite emitir los tickets de acuerdo al

motivo de consulta del paciente por orden de llegada y permite conocer que pacientes necesitan actualizar sus datos.

- Se ha implementado un lector de código de barras del DNI para validar la identidad del paciente y verifica la cita. Este lector se encuentra en la ticketera.
- Con el uso del sistema informático, en la ticketera se controla el tiempo de espera del paciente en las ventanillas de atención. Además controla la producción del personal de ventanilla única.
- En la ticketera también se imprime el ticket de atención de la próxima cita
- Se está capacitando constantemente al personal sobre las mejoras en los sistemas de información y en atención al cliente.
- Se inicia el registro de citas de los diferentes servicios.
- Las citas adicionales son registradas durante todo el día en ventanilla única
- Se ha implementado en la unidad de admisión la entrega oportuna de las historias clínicas de pacientes nuevos al departamento de niños
- Anexo 1 Fotos de la Unidad e Admisión

Es todo cuanto informamos en honor a la verdad

Atentamente,

Ministerio de Salud  
Hospital Hermilio Valdizán

Dra. Giovanna Zapata Coacalla  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  
CMP: 36635 / RNE:23990

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL «HERMILIO VALDIZÁN

Lic. PEDRO QUISTE SOTOMAYOR  
Jefe (e) de la Oficina de Estadística e  
Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL «HERMILIO VALDIZÁN

Sr. RUBÉN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL «HERMILIO VALDIZÁN

Sr. DIEGO MORILLO ARGUEDAS  
Respons. Unidad Funcional de Admisión

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL «HERMILIO VALDIZÁN

Lic. SARMA CALIZAYA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

## ANEXO 1 FOTOGRAFIAS DE LA UNIDAD DE ADMISIÓN



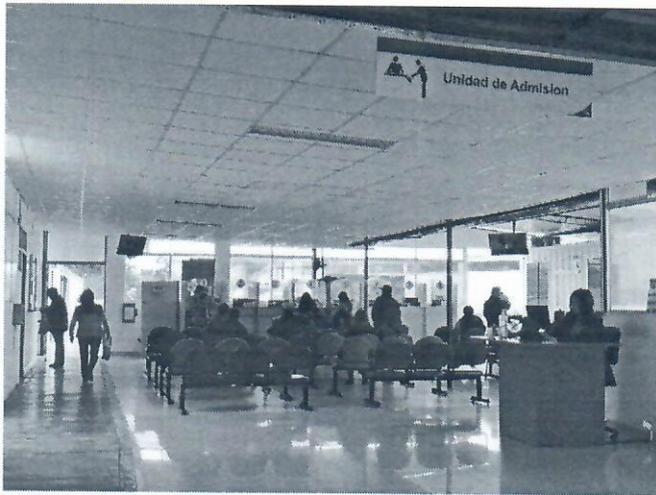
### Oficina de Estadística e Informática

*Jefe de la Oficina de Estadística e Informática:  
Lic. Pedro Quispe Sotomayor*

*Jefe de la Unidad Funcional de Informática:  
Lic. Rubén Delgado Aguilar*

*Jefe de la Unidad Funcional de Estadística:  
Lic. Sarita Calizaya Jiménez*

*Jefe de la Unidad Funcional de Admisión:  
Sr. Diego Morillo Arguedas*



### Unidad Funcional de Admisión



### 08 ventanillas únicas



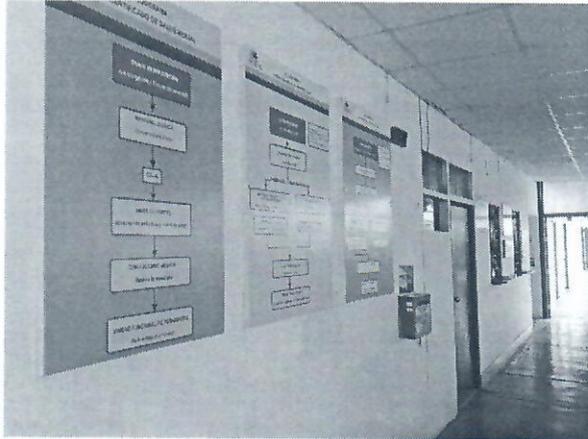
*Personal que atienden en las ventanillas únicas*



*Tiketera donde se encuentra el lector de código de barras del DNI*



*La Oficina de Informes y la Oficina de Referencias y Contrareferencias en la Unidad de Admisión*



Fluxogramas de atención en la  
Unidad de Admisión



Reunión con el equipo de la  
Unidad de Admisión