



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



N° 66 -DG/HHV-2020

# Resolución Directoral

Santa Anita, 05 de Marzo de 2020

## VISTO:

El Expediente N° 20MP-03601 e Informe N° 020-2020/OGC-HHV, de la Oficina de Gestión de la Calidad solicitando la aprobación del "Plan Cero Colas 2020", del Hospital Hermilio Valdizan;

## CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, disponen que "La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público; por lo tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, se aprobó las "Normas de Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", que permite estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa del Ministerio de Salud, así como brindar a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas;

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 de "Plan Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la calidad es la encargada de implementar y promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal;

Que, con el documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del Plan Cero Colas periodo 2020, el cual tiene como objetivo general: Mejorar la calidad de la atención a los usuarios externos en cuanto al acceso, oportunidad y calidez; y como objetivos específicos: mejorar la gestión de las citas horarias en el hospital; así como mejorar el sistema de seguimiento de las historias clínicas, entre otros; por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por la Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Oficina de Estadística e Informática, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR el PLAN CERO COLAS 2020 DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN**, el mismo que consta de catorce (14) páginas, formando parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** La Oficina de Gestión de la Calidad, informará periódicamente a la Dirección General sobre la ejecución del referido Plan.

**Artículo 3°.-** Disponer a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución en la página Web del Hospital Hermilio Valdizan.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

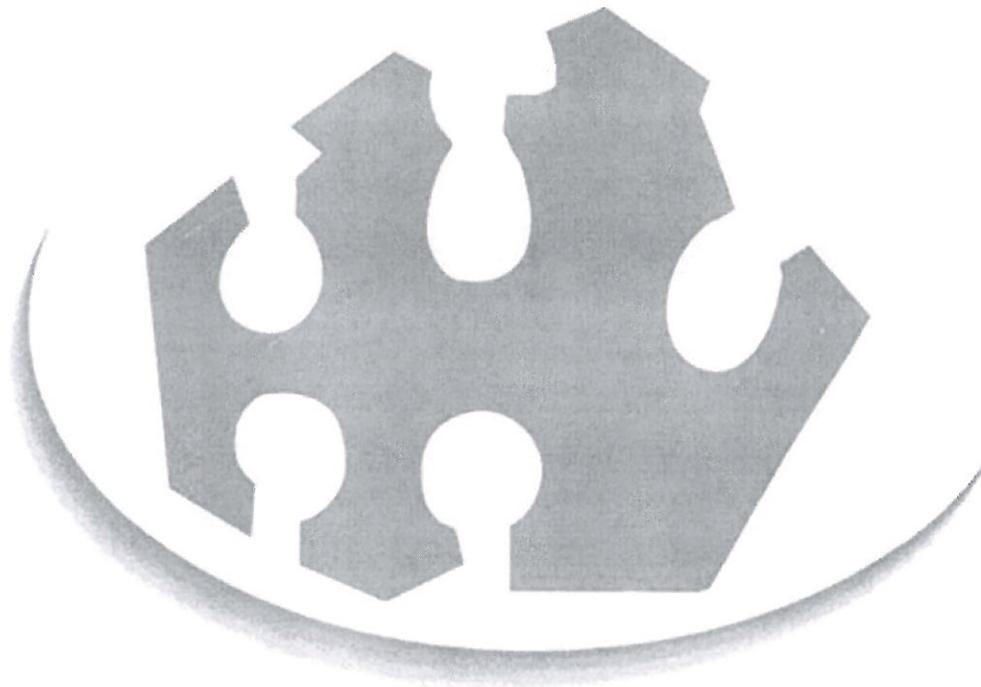
MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Hermilio Valdizan

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara  
Directora General (e)  
C.M.P N° 71499 R.N.E. 12799

GLCV.  
DISTRIBUCIÓN  
DADG  
OEI  
OGC  
OAJ  
OCI  
INFORMÁTICA.



# MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN



## PLAN "CERO COLAS"

2020



*[Handwritten signature]*  
CFA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
Jefe (e) de la Oficina de Estadística  
Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. SANDRA CRUZATA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
*[Handwritten signature]*  
Sr. RUBEN DALCADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
III.	OBJETIVOS	
	3.1 Objetivo General	9
	3.2 Objetivos Específicos	9
IV.	METAS	9
V.	ACTIVIDADES	10
VI.	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	13
VII.	CRONOGRAMA	14
VIII.	PRESUPUESTO	14



*[Handwritten signature]*  
UFA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN  
*[Handwritten signature]*  
Lic. PEDRO QUISEP SOTOMAYOR  
Jefe (a) de la Oficina de Estadística  
Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN  
*[Handwritten signature]*  
Sr. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN  
*[Handwritten signature]*  
Lic. SARA CALLETA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

## I.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Hermilio Valdizán es un hospital de atención especializada en salud mental, de tercer nivel de complejidad, categoría III-1 y tiene la misión de prestar servicios altamente especializados en salud mental y psiquiatría con calidad, equidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinares.

Entre los Lineamientos de Política Sectorial, se promueve que es un derecho como condición indispensable del desarrollo humano acceder a un servicio de salud de calidad (Ley General de Salud Ley N° 26842), en ese sentido consideramos que es oportuno mejorar y fortalecer la calidad de nuestros servicios a través del desarrollo de procesos y procedimientos adecuados para alcanzar el bienestar individual y colectivo.

La Resolución Ministerial Nro 811-2018 / MINSA aprobó la Directiva Administrativa Nro 251- MINSA / 2018 / DGOS Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) donde se indica que la finalidad del Plan "Cero Colas" es mejorar la calidad de atención, reduciendo significativamente el tiempo de espera para la atención oportuna evitando la generación de colas en las diferentes ventanillas logrando así una mayor satisfacción de los usuarios.

En este sentido el año 2019 el hospital ha implementado la Unidad Funcional de Admisión con el sistema de ventanilla única, el cual en la actualidad ha disminuido el tiempo de espera en la atención y la generación de colas, quedando la tarea de hacerlo sostenible en el tiempo.

El presente Plan "Cero Colas" tiene el objetivo de seguir mejorando la calidad de nuestros servicios, está enfocado en las necesidades del usuario externo y toma como base los datos estadísticos e indicadores de los servicios del hospital.



UFD

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
Responsable de la Oficina de Estadística e Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Responsable Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. SARAH CALIZAYA JIMENEZ  
Responsable Unidad Funcional de Estadística

## II.-DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Existen varios factores que demoran la atención en consulta externa:

Se ha observado que los pacientes para sacar una cita de nuevo, adicional o una cita para el consultorio de atención rápida CAR, acuden en horas de la madrugada poniendo en riesgo su salud e integridad física ya que el hospital abre sus puertas a las 6:00am.

Los pacientes llegan en horas de la madrugada a pesar que se le ha asignado una cita con horario.

Existe ausencia del personal de caja en la Unidad Funcional de Admisión, lo que incrementa el tiempo de espera.

Según el informe final del proyecto de mejora continua "Mejorando la calidad en la Unidad Funcional de Estadística" del 2019, la disponibilidad de las historias clínicas en consulta externa es de 98.75% quedando por mejorar lo restante, ya que ello provoca un incremento del tiempo de espera para la atención médica e incomodidad a los pacientes porque tienen que ir a reclamar su historia clínica al archivo clínico.

Existe demora en el archivamiento de los informes de psicología diagnóstico y resultados de los exámenes de laboratorio lo que genera incomodidad en los pacientes.

Inasistencia frecuente de médicos programados en consulta externa que obliga a reprogramar la cita y anular los FUAS de atención.

No hay espacio para reprogramar las citas, según informe Nro 04-OEI-UFA-HHV-2020 de la Unidad Funcional de Admisión las citas más próximas de los médicos

en consulta externa es como sigue:

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
C. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
Jefe (e) de la Oficina de Estadística e Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Sr. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. SARA CALZAYA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

Tabla 1. Citas más próximas de los médicos de consulta externa

Nro de médicos de consulta externa	Cita más próxima en la agenda
04 médicos	En marzo
03 médicos	13,14 y 21 de abril
04 médicos	Ultima semana de abril
06 médicos	Primera semana de mayo
02 médicos	Tercera semana de mayo
03 médicos	Ultima semana de mayo
01 médico	16 de julio
01 médico	11 de agosto

Nota: Unidad Funcional de Admisión

Como se observa en la tabla 1 las citas más próximas de los médicos de consulta externa están en los meses de marzo a agosto, lo que incrementa el tiempo de espera para la atención.

Según el informe de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud en el Libro de Reclamaciones se han registrado durante el año 2019 115 reclamos de los cuales 20 reclamos corresponden al servicio de Consulta Externa y 17 reclamos a la Oficina de Estadística e Informática. Respecto a la causa específica del reclamo es como sigue en la siguiente tabla:



JPA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMITO VALDIZÁN  
Lic. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
Jefe (e) de la Oficina de Estadística e Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMITO VALDIZÁN  
Sr. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMITO VALDIZÁN  
Lic. SANITA CALLEJANA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

Tabla 2. Causas específicas de reclamo Libro de Reclamaciones

Causas específicas de reclamo	Nro de reclamos
Relacionado a la calidad de atención	25
Demora en la atención en consulta externa	10
Dificultad de acceso a la IPRESS	10
Descortesía en el personal administrativo de la IPRESS	09
Falta de información adecuada	08
Descortesía del personal asistencial profesional no médico	08
Otras causas	45
<b>Total</b>	<b>115</b>

Nota: PAUS

Durante el año 2019 se ha encontrado 119 sugerencias en el buzón de sugerencias de los cuales 24 sugerencias corresponde al servicio de consulta externa. A continuación algunas sugerencias de los pacientes:

- B. M. R. E. con DNI: ----. Uno llega a las 8 de la mañana para que lo atiendan rápido, pero la historia clínica se demora en llegar y uno es pagante desde las 8 hasta las doce del día, se cansa uno de esperar el doctor llama a todos después yo, incluso los que llegaron después de mí, no se tal vez ponen mi historia clínica al final de casualidad pero lo que soporta uno no está bien, si tuviera dinero no soportaría esto.
- F. M. P. S. con DNI----, con número de teléfono 97065490. Acompañe a mi hija. Me parece un abuso que le den cita para la 1:30 p.m. y por ser nueva son las 5.00 p.m y nos informan recién que los nuevos van últimos, ¿Por qué nos hacen venir tan temprano si nos van atender al último?. Son cinco horas sentadas es inhumano, la gente así se enferma peor.
- F. R. Q., con DNI: ----, mi paciente fue atendida por la Psiquiatra. No me parece que pongan en la tarjeta 2:00 de la tarde la cita y atiendan a las cinco de la tarde, yo vine a las 2:13 de la tarde y me atendieron a las 5:00 de la tarde, no me parece que hagan esperar tanto tiempo o debían informar que tendría que venir antes de la hora indicada.



UPA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. PEDRO O. SOTO

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Lic. SARITA CALLEJA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
Sr. RUBÉN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

- D. B. T. con DNI: -----, y con número de celular: 920600065. Mi queja va dirigido a que hay una caja para consultas, y se debe hacer cola junto con los que van a sacar cita, hacer dos esperas para pagar la caja de farmacia no quiere atender por orden. Caja es diferente con admisión.

Según la encuesta SERVQUAL del 2019 la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión fiabilidad (63.56%), esta dimensión incluye los siguientes aspectos:

Tabla 3. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en consulta externa dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	112	35.3	205	64.7
P2: Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	124	39.0	194	61.0
P3: Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	122	38.4	196	61.6
P4: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	111	34.9	207	65.1
P5: Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	110	34.6	208	65.4
	579	36.4	1010	63.6

Nota: SERVQUAL 2019

Como se observa en la tabla 3 el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P5: Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad (65.41%) seguido por los ítem P4: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención (65.09%) y el ítem P1: Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa (64.67%).



*[Handwritten signature]*  
CPA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
PEDRO QUISPE SOTOMAYO  
Responsable de la Oficina de Estadística  
Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Sr. RUBEN DELGADO AGUIAR  
Responsable Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Lic. SARA CALZAYA JIMENEZ  
Responsable Unidad Funcional de Estadística

## HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN

POBLACIÓN INSATISFECHA DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

Discontinuidad en el tratamiento

Desinformación sobre los procesos y los servicios que ofrece el hospital.

Insatisfacción de los usuarios de salud mental

Baja calidad de atención

Cliente interno insatisfecho

Pérdida de la imagen de la institución

**Percepción de baja calidad de atención de los usuarios del hospital HHV**

Deficiente gestión del sistema de citas (no se hace uso de las citas horarias)

Falta de disponibilidad de las historias clínicas en consulta externa (1.25%)

Ausencia del personal de caja en la Unidad Funcional de Admisión

Demora en el archivar de los informes de psicología diagnóstica y de

Falta de información adecuada al usuario externo

Demanda elevada

Deficiente disponibilidad de programación para obtener una cita

Insuficiente presupuesto en infraestructura y equipamiento

Infraestructura inadecuada

Ausencia de tecnología de información (computadoras obsoletas)

Ausencia de instrumentos y herramientas de gestión (guías, protocolos y manuales de procedimientos)



*[Handwritten signature]*  
C.F.S.

**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN**  
RO QUISEP SOTOMAYOR  
La Oficina de Estadística e Informática

**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN**  
*[Handwritten signature]*  
Lic. SARA CALIZAYA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN**  
*[Handwritten signature]*  
Sr. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

### III.-OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo general

Mejorar la calidad de la atención a los usuarios externos en cuanto al acceso, oportunidad y calidez.

#### 3.2 Objetivos Específicos

Fortalecer el sistema de citas por teléfono en la Unidad Funcional de Admisión

Mejorar la gestión de las citas horarias en el hospital

Mejorar el sistema de seguimiento de las historias clínicas

Diferenciar la atención preferencial

Mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo

Informatizar la demanda no atendida

### IV.-METAS

Todas las actividades a realizarse en el presente plan están dirigidas a:

Reducir el tiempo de espera de los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán.

Evitar las colas en torno al hospital.

Incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención



Handwritten signature in blue ink.

UFD

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

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

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

Lic. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

Lic. SARA CALZAYA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

## V.-ACTIVIDADES

### Objetivo específico 1:

**Fortalecer el sistema de citas por teléfono en la Unidad Funcional de Admisión**

Acción 1.1 Mejorar el sistema de citas por teléfono

Acción 1.2 Se establecerá un número telefónico al cual los usuarios deberán llamar.

Acción 1.3 Contará con 03 operadoras las que atenderán de lunes a sábado de 8:00am a 1:00pm

Acción 1.4 ¿A quiénes se dará cita por teléfono?

Se dará cita para el consultorio de atención rápida CAR siempre y cuando se visualice en el sistema que el paciente perdió su cita con su médico tratante.

Se reprogramará citas de los pacientes que por una u otra razón no pueden venir el día de su consulta programada.

No incluye paciente nuevo, tampoco adicional.

Acción 1.5 Los datos básicos que se solicitarán al paciente son: Nro de Historia Clínica, Nro de DNI, última fecha de atención, nombre del médico tratante.

Acción 1.6 Implementar un sistema de recordatorio de citas

### Objetivo específico 2:

**Mejorar la gestión de las citas horarias en el hospital**

Acción 2.1 Colocar las citas con horario con intervalo de citas cada 15 minutos en tarjetas de citas de los pacientes, todo el personal de ventanilla única.



*[Handwritten signature]*  
CJ

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Lto. PEDRO QUISEP SOTOMAYOR  
Jefe (a) de la Oficina de Estadística  
Informativa

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
SR. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

Lto. SARA GARCÍA JIMÉNEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

Acción 2.2 Mediante documento solicitar al personal profesional que atiende a los pacientes que coloquen en la tarjeta de citas las citas con horario.

Acción 2.3 Indicar a los pacientes que deben venir por lo menos 30 minutos antes de la cita programada para realizar los trámites.

Acción 2.4 Reforzar la impresión del ticket con la próxima cita en la ticketera de admisión y que sea engrampado en la tarjeta.

### Objetivo específico 3:

#### Mejorar el sistema de seguimiento de las historias clínicas

Implementar un formato que comunique al médico la no disponibilidad de la historia clínica por trámites administrativos.

Visualización de los resultados de laboratorio e informes psicológicos en el intramed de consulta externa.

### Objetivo específico 4:

#### Diferenciar la atención preferencial

Marco normativo de atención preferencial:

- Ley Nro 28683 que establece la Atención Preferencial.
- NTS Nro 127-MINSA/2016-DGIESP "Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad" aprobado con RM Nro 981-2016/MINSA.
- Ley Nro 28803 – Ley de las Personas Adultas Mayores

Pacientes que acceden a la Atención Preferencial:

Paciente que de manera permanente usan silla de ruedas



*[Handwritten signature]*  
UFA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Lic. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
Jefe (e) de la Oficina de Estadística  
Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN

Lic. SARAHA CALIZAYA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Sr. RUBEN DILGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

- Paciente que de manera permanente usan muletas o bastón
- Paciente con aparato de yeso en miembro inferior que dificulta su movilidad
- Paciente invidente (parcial o totalmente)
- Paciente con deterioro marcado de su funcionalidad
- Paciente adulto mayor
- Paciente gestante
- Paciente con niño en brazos
- Pacientes que vienen con una orden del servicio de emergencia.

### Consideraciones especiales

Paciente en agitación psicomotriz debe ser llevado a la emergencia por el personal.

Las orientadoras acompañarán a las personas adultas mayores y /o pacientes que necesitan asistencia.

### Objetivo específico 5:

#### Mejorar el proceso de orientación e información al usuario

Acción 5.1 Reuniones mensuales con las diferentes Órganos y/o Unidades orgánicas que atienden clientes

Acción 5.2 La información vertida en los televisores de la Unidad Funcional de Admisión y de la sala de espera de consulta externa, tomará en cuenta el enfoque intercultural.



*[Handwritten signature]*  
VFB

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN

*[Handwritten signature]*  
RESPONS. UNIDAD FUNCIONAL DE ESTADÍSTICA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
D.C. SARA CALIZAYA JIMENEZ  
Respons. Unidad Funcional de Estadística

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
*[Handwritten signature]*  
Sr. RUBEN DELGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

## Objetivo específico 6:

### Informatizar la demanda no atendida

Implementar el proceso de informatizar la demanda no atendida en triaje de consulta externa, en triaje del Departamento de Salud mental del Niño y Adolescente, DAMOC, Departamento de Salud Mental en Familia, CRÑ.

## VI.-ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Dirección General	Aprobar el Plan Cero Colas
Oficina de Gestión de la Calidad	Supervisar el Plan Cero Colas Medir el tiempo de espera Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario SERVQUAL
Oficina de Planeamiento Estratégico	Ajuste presupuestal para la ejecución del Plan cero Colas Poner a disposición los recursos humanos y financieros.
Oficina de Economía	Asegurar la presencia del cajero en la Unidad Funcional de Admisión
Oficina de Estadística e Informática	Implementar el sistema de citas por teléfono
Unidad Funcional de Admisión	Colocar las citas con horario en las tarjetas de atención.
Unidad Funcional de Estadística	Entregar las historias clínicas de manera oportuna
Unidad Funcional de Informática	Implementar que los informes psicológicos y resultados de laboratorio se visualicen en el intramed de consulta externa. Informatizar la demanda no atendida en los diferentes servicios
Consulta Externa	Asegurar la presencia del personal profesional en consulta externa para que la atención se realice en los horarios establecidos.
Oficina de Relaciones Públicas e Imagen institucional	Cumplir la función de orientar bien al paciente respecto a los diferentes procesos de atención del hospital Velar por el cumplimiento de la atención preferencial



*[Handwritten signature]*

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Lio. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
Jefe (a) de la Oficina de Estadística e Informática

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Lio. CANZAYA JIMENEZ  
Responsable Unidad Funcional de Estadística

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN  
Sr. RUBEN DELEGADO AGUILAR  
Respons. Unidad Funcional de Informática

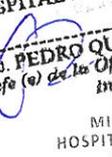
## VII.- CRONOGRAMA

FASES DEL PLAN "CERO COLAS"	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2019													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
FASE DE PLANIFICACIÓN	Establecer línea de base de los indicadores	OGC-OEI		X												
	Reuniones de trabajo para elaborar el Plan	OGC - OEI		X												
	Aprobación del Plan por el Equipo de Gestión	DG			X											
FASE DE EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN	Implementar las citas por teléfono	OEI				X										
	Mejorar la gestión de las citas horarias	OEI				X	X	X								
	Mejorar el sistema de seguimiento de la historia clínica	OEI				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Diferenciar la atención preferencial	OEI				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo	OEI			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Informatizar la demanda no atendida	OEI				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FASE DE SEGUIMIENTO	Medición de tiempo de espera	OGC-OEI						X								
	Medición de la satisfacción al usuario	OGC-OEI						X								
FASE DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Informe trimestral a la DG	OGC					X				X					X
FASE DE INSTITUCIONALIZACIÓN	Institucionalización	DG														X

## VIII.-PRESUPUESTO

	Cantidad	Precio unit	Monto
03 personal para atención citas por teléfono	03		
01 personal para ventanilla de caja turno mañana y tarde	01		
02 orientadores exclusivos de la Unidad de Admisión	02		
03 teléfonos para citas por teléfono	03	100	300
Teléfonos celular (para recordatorio de citas )	04		
Sistema de cámara de vigilancia	01		
Micrófono llamador para sala de espera	08		
Alarma de seguridad	04	100	400
Sistema de aire acondicionado y cortinas de aire			

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
 Lidia Zapata Coacalla  
 Médico Psiquiatra - Psicoterapeuta  
 C.M.P. 35633 R.N.E. 23990

  
  
 MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
 Lidia Salazar Salazar  
 Respons. Unidad Funcional de Estadística

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
 Sr. RUBÉN DELGADO AGUIAR  
 Respons. Unidad Funcional de Informática