



RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 1.1 FEB 2020

VISTO: El Expediente N° 01502-2020, con la Nota Informativa N° 015-OGC-HNSEB-2020, de la Oficina de Gestión de Calidad, el Informe N° 005-2020-EP/OEPE-HSEB y la Nota Informativa N° 017-2020-OEPE-HSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, sobre aprobación del Plan de Estudio de Tiempo de Espera en la Atención del Usuario Externo en Consultorios Externos, Emergencia y Farmacia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales;

CONSIDERANDO:

Que, en el proceso de la garantía de la calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el Artículo 98° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médico de Apoyo aprobado por el D.S. N°013-2006-SA, ubica entre otros, los estándares e indicadores de calidad evalúan "La satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas";

Que, mediante R.M. N°519-2006/MINSA, se aprobó el documento Técnico denominado "Sistema de Gestión de Calidad en Salud" con la finalidad de fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, mediante principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientando a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención de los Servicios de Salud;

Que, por R.M. N°850-2016/MINSA, se aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", con la finalidad de fortalecer la rectoría sectorial del Ministerio de Salud ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud a través de sus Direcciones u Oficinas Generales, el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud;

Que, mediante la Nota Informativa 015-OGC-HNSEB-2020 de fecha 23.ENE.2020, la Oficina de Gestión de Calidad, presentada para la aprobación el Plan de Estudio de Tiempo de Espera en la Atención del Usuario Externo en Consultorios Externos, Emergencia y Farmacia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, como herramienta para medir la satisfacción del usuario externo y en cumplimiento del POA 2020;

Que, en ese sentido, mediante la Nota Informativa N° 017-2020-OEPE-HSEB, de fecha 04.FEB.2020, la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, comunica que el Equipo de Trabajo de Planeamiento, ha emitido el Informe N° 005-2020-EP/OEPE-HSEB, donde concluye que el mencionado Plan, comprende actividades y tareas del Centro de Costos de Gestión de la Calidad, por lo tanto da opinión favorable para la aprobación correspondiente, del Plan de Estudio de Tiempo de



J. ZUÑIGA B

Espera en la Atención del Usuario Externo en Consultorios Externos, Emergencia y Farmacia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, resultando necesario emitir el acto resolutivo;

Que, en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Sergio E. Bernales" aprobado mediante R.M. N° 795-2003-SA.DM, modificado por R.M. N° 512-2004-MINSA, R.M. N° 343-2007- MINSA y R.M. N° 124-2008; y contando con la visación de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "Plan de Estudio de Tiempo de Espera en la Atención del Usuario Externo en Consultorios Externos, Emergencia y Farmacia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2020", que en documento anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad, realizar las acciones necesarias a fin de materializar el Plan de Trabajo aprobado en el Artículo precedente y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, otorgue la disponibilidad presupuestal correspondiente, e informar de los resultados del Estudio a la Dirección General.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución con el correspondiente anexo, en el Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
Mag JULIO ANTONIO SILVA RAMOS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19373

JASR/ELCO/MVRR/JLZB/

DISTRIBUCIÓN:
DISTRIBUCIÓN:

- OEA
- OEPE
- OAI
- OCI
- OGC
- OC
- Archivo Central

J. ZUÑIGA B



**PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA EN LA
ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIOS
EXTERNOS, EMERGENCIA Y FARMACIA
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

LIMA - PERÚ

AÑO 2020



**PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO
EXTERNO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, EMERGENCIA Y FARMACIA, EN EL
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- I. INTRODUCCION**
- II. JUSTIFICACIÓN**
- III. OBJETIVOS**
- IV. ALCANCE**
- V. BASE LEGAL**
- VI. DEFINICIONES OPERATIVAS**
- VII. METODOLOGIA**
- VIII. MUESTRA**
- IX. ORGANIZADORES**
- X. LUGAR - FECHA**
- XI. RECURSOS**
- XII. CRONOGRAMA**
- XIII. ANEXOS**



I. INTRODUCCION

La misión de las organizaciones de salud de mejorar las condiciones sanitarias de la población mediante la atención, reduciendo des igualdades, conteniendo costos y satisfaciendo a los usuarios con respeto a su autonomía y valores, el usuario es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas, las del prestador de servicios y las de la propia institución.

La calidad en servicios de salud, entendida como el grado en que ésta es mejorada de manera congruente con las normas profesionales y valores de los pacientes, es considerada por Donabedian en dos dimensiones: la técnica y la interpersonal. La primera busca los mayores beneficios para el paciente sin riesgos en la prestación. La segunda pretende respetarlo como ser humano integral buscando su satisfacción plena; dentro de esta última se encuentra el tiempo de espera para recibir la atención en un servicio de salud.

Una lista de espera es una fila de pacientes a los que se ha indicado un procedimiento asistencial y que, por imperativos ajenos a su voluntad, deben esperar para ser atendidos.

Es un problema que existe en el sistema nacional de salud que asegura a los ciudadanos una cobertura universal y utiliza sistemas de filas para racionar los servicios.

La preocupación de las autoridades superiores y el Hospital Nacional Sergio E Bernales, ha sido buscar alternativas de solución a la problemática presentada por la demora en la lista de espera en consulta externa especializada. Ante una demanda de servicios cada vez mayor y la consecuente fórmulas de gestión adecuadas a unos recursos que siempre son limitados

En el Perú, los ciudadanos consideran las listas de espera una de las principales causas de insatisfacción con el Sistema Nacional de Salud, y esto se ve reflejado en un número creciente de reclamaciones por parte de los usuarios de ahí, que un porcentaje elevado de las reclamaciones presentadas por el usuario en la administración pública sanitaria se deba a dicha problemática

Aunque la existencia de listas de espera responde inicialmente a una necesidad de facilitar la planificación y favorecer una mejor utilización de los recursos humanos, estas pierden su razón de ser, cuando son exageradas, especialmente en tiempo de espera, y cuando no discriminan de manera suficiente aquellos pacientes en los que el beneficio puede ser marginal de aquellos que pueden obtener beneficios considerables

En este sentido la Gestión del Hospital Nacional Sergio E Bernales, a través de la Oficina de Gestión de la Calidad, realiza esfuerzos en esta área con la finalidad de identificar las especialidades que tienen tiempos de espera superiores, con el objetivo de



PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO
EN CONSULTORIOS EXTERNOS, EMERGENCIA Y FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL
SERGIO E. BERNALES - OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - AÑO 2020

determinar, aquellas que requieren de intervención para disminuir dichos tiempos y así poder brindar una atención más oportuna a los usuarios

El objetivo principal de este Plan de trabajo es identificar posibles problemas en el sistema de diferimiento, derivación, tiempo de espera, y establecer propuestas de mejora que permitan optimizar, con los recursos disponibles, la lista de espera de consultas externas en las diversas especialidades.

II. JUSTIFICACIÓN.

Conocer el tiempo promedio que esperan los pacientes en la atención que proporcionarán a la Institución, datos que permitirán mejoras y generar cambios en los procesos de atención en los servicios de Consulta externa, Emergencia y Farmacia.

III. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Describir los tiempos de espera de la atención en Consulta Externa, Emergencia y Farmacia, del Hospital Sergio E Bernales y contrastar la influencia de los tiempos reales y percibidos en la satisfacción expresada por el paciente. Analizar las variables que pueden influir en los tiempos de espera.

META

Usuarios Servicio de Consultorios Externos, Emergencia y Farmacia del Hospital Sergio E Bernales.

IV. ALCANCE

El presente Plan de Tiempo de Espera en la Atención en Consulta Externa, Emergencia y Farmacia, es de aplicación en los módulos multifuncionales de citas, consultorios externos y ventanillas de Farmacia del Hospital Sergio E. Bernales.

V. BASE LEGAL

1. Ley No 26842, Ley General de Salud.
2. Ley No 27657, Ley del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27444, Ley general de Procedimientos administrativos
4. Decreto Supremo N° 023-2005-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
5. Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.



6. Resolución Ministerial N° 456-2007 / MINSA que aprueba la Norma Técnica de salud para la Acreditación de Establecimientos de salud y Servicios Médicos de apoyo.
7. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
8. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
9. RM N° 795-2003-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
10. RD N° 282-2011-DG-HNSEB que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad
11. RD N° 084-2017 - SA- DG - HNSEB, que aprueba el Plan Operativo Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

VI. DEFINICIONES OPERATIVAS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. Se define la satisfacción del usuario externo al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida.

- **TIEMPO DE ACCESO.** Es el que transcurre desde que se produce la demanda de servicio hasta que se capta la atención de la organización. Tiene esta consideración el tiempo de acceso telefónico o el que se tarda en recibir un informe solicitado o esperado.
- **TIEMPO DE ESPERA.** Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo.
- Tiempos de espera característicos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda índole.
- **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; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga.
- **VENTANILLA INTEGRADA.** Es aquella ventanilla de atención donde se integran los trámites de admisión (registro de citas) y aseguramiento (SIS), brindándoles las facilidades al usuario para lograr una atención preferencial. Teniendo una ventanillas este servicio.

VII. METODOLOGIA

La metodología utilizada para la realización de este trabajo y especialmente para la obtención de información y datos, se basará en la observación de campo y el análisis



PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO
EN CONSULTORIOS EXTERNOS, EMERGENCIA Y FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL
SERGIO E. BERNALES - OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - AÑO 2020

estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos).

VIII. MUESTRA

Tamaño de la muestra:

AREAS OBSERVADAS	MUESTRA
ATENCIÓN EN CONSULTORIO	25
ATENCIÓN EN FARMACIA	25
ATENCIÓN EN EMERGENCIA	25

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Criterio de Inclusión: Persona de 0 a 100 años que acude al consultorio externo y se encuentra citado en el día del estudio en las diversas especialidades médicas, en caso de los niños y ancianos a partir de los 80 años se entrevistará a la persona adulta que lo acompaña. Considerando que contamos con 34 especialidades y 49 consultorios físicos y 75 funcionales.

En la medición del tiempo de espera de Consulta Externa se registrará desde la hora de llegada del paciente referido de la IPRESS de Primer Nivel a la ventanilla de Admisión y paciente pagante a la ventanilla de Admisión hasta el ingreso al consultorio para su Atención Médica.

En la medición del tiempo de espera de Emergencia se registrará desde la hora de llegada del paciente/familiar a la ventanilla de Admisión hasta el ingreso al consultorio para su Atención Médica.

Criterio de exclusión: Persona menor de edad o mayor de 80 años que no tenga como acompañante un adulto mayor de 18 años o tenga algún impedimento en el habla o para comunicarse.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Las técnicas estadísticas que se utilizarán para el análisis de la información son las distribuciones de frecuencia, gráficas de distribución, cruce de variables. El nivel mínimo de confianza para las comparaciones es 95%. El procesamiento estadístico de los datos es en Excel.



PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO
EN CONSULTORIOS EXTERNOS, EMERGENCIA Y FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL
SERGIO E. BERNALES - OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - AÑO 2020

Una vez obtenida la información, se realizará el procesamiento de datos para la obtención de los resultados, que permitirá la elaboración de acciones o proyectos de mejora para optimar la satisfacción de los usuarios en el área encuestada del Hospital Nacional Sergio Bernales.

INSTRUMENTO:

Para calcular los tiempos de espera para la atención médica, se ha elaborado un formato indicando día de atención, hora de ventanilla de Admisión y hora de atención por el médico.

- Determinación del tamaño muestral
- Registro de la hora de ingreso del paciente
- Registro de la hora del inicio de su atención
- Obtención de la cifra diferencial
- Calculo del promedio día = X
- Calculo del rango día = R
- Calculo del promedio final = K (promedio del total de número de días estudiados)

FÓRMULA:

Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que el paciente solicitó la atención de Consulta externa y emergencia, hasta el momento en que esta se inició, en un periodo determinado/Total de usuarios observados en ese mismo periodo

Así mismo se aplicará la misma fórmula para Admisión, Farmacia, Radiología y Laboratorio.

RESULTADOS: SE PRESENTARÁN EN TABLAS Y GRÁFICOS

IX. ORGANIZADORES

- Dirección General
- Oficina de Gestión de la Calidad
- UPSS involucradas

X. LUGAR - FECHA

Lugares : Consultorios Externos, Emergencia y Farmacia

Fecha : I, II, III y IV Trimestre 2020.



XI. RECURSOS

a) Humanos

- Jefe de la OGC: Dra. Obstetriz Fanny Valdiviezo Campos
- Personal OGC:
 - Sr. Gonzalo Enrique Araujo Elías
 - Bach, Verónica Carbajal Gómez
 - Sra. Marisol Melgar Galiano.

b) Materiales

Bienes

- 20 lapiceros azules
- 20 tableros acrílicos
- 2 millar y medio de papel bond A4
- 20 Fólderes A4.

Servicios

- Refrigerios 10 refrigerios por día durante 05 días

c) Presupuesto y Recursos Financieros.

- Bienes: S/. 100.00
- Servicios: S/ 250.00

Financiamiento:

- RO – HNSEB:
- RDR – HNSEB



PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO
 EN CONSULTORIOS EXTERNOS, EMERGENCIA Y FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL
 SERGIO E. BERNALES - OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - AÑO 2020

XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	I TRIM			II TRIM	III TRIM	IV TRIM
Elaboración del Plan						
Presentación y Aprobación del Plan						
Capacitación a Encuestadores para aplicación de encuestas						
Aplicación de encuestas-medición en los servicios de consulta externa - admisión, emergencia y farmacia						
Procesar y analizar información						
Informe . Resultados						
Socialización de resultados al personal de las UPS						
Acciones/ proyectos de mejora						
Efectuar Seguimiento y Monitoreo a Satisfacción o Insatisfacción del Usuario por el servicio que recibe y su medición con Indicadores.						

XIII. ANEXOS: INSTRUMENTOS:

Medición del Tiempo de Espera en Consultorios externos, Emergencia y Farmacia



