



RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 07 OCT. 2022

Visto: El Expediente N°017662-2022 que contiene la Nota Informativa N°188-2022-OEPE-HNSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Nota Informativa N°090-2022-DCEyH-HNSEB del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la ley N°26842 Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de Salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el Artículo 9° del Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado por Decreto Supremo N°013-2006-SA, dispone la obligación de los Establecimientos de Salud a garantizar a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA se aprobó la Directiva Administrativa N°251-MINSA/2018/DGOS Directiva Administrativa 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, con la finalidad de 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, el numeral 5.3 de la citada Directiva, señala que cada IPRESS conformará un equipo de profesionales de la salud que será responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas y este Equipo estará conformado por un máximo de tres (03) profesionales, y debe ser reconocido mediante una Resolución Directoral o Jefatural de la IPRESS;

Que, mediante Resolución Directoral N°186-2022-SA-DG-HNSEB de fecha 24.AGO.2022, se conformó el Equipo de Profesionales de Salud, responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas del Hospital Nacional Sergio E. Bernalles;

Que, el Jefe del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, mediante la Nota Informativa N°090-2022-DCEyH.-HNSEB remite el proyecto del Plan Cero Colas del Hospital Sergio E. Bernalles – 2022, para el trámite correspondiente;

Que, con la Nota Informativa N°188-2022-OEPE-HNSEB la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico informa que el Equipo de Trabajo de Planeamiento mediante el Informe N°025-2022-EP-OEPE-HNSEB, ha emitido opinión técnica favorable al Plan Cero Colas del Hospital Sergio E. Bernalles 2022, por lo que resulta conveniente continuar con los trámites correspondientes para su aprobación;

Que, el Plan Cero Colas del Hospital Sergio E. Bernalles 2022, tiene por objetivo reducir significativamente el tiempo de espera de los usuarios para obtener una cita o atención en las áreas de admisión, consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento;



Estando a lo informado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, con opinión técnica favorable, es necesario aprobar el Plan Cero Colas del Hospital Sergio E. Bernales 2022, solicitado por el Jefe del Departamento de Consulta Externa y Hospitalización;

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Sergio E. Bernales" aprobado mediante R.M. N°795-2003-SA-DM, modificando por R.M. N°512-2004-MINSA, R.M. N°343-2007-MINSA y R.M. N°124-2008-MINSA; y con la visación de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – Aprobar el **PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES 2022**, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°. - Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Regístrese, comuníquese y archívese,



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Mg. ORLANDO HERRERA ALANIA
DIRECTOR GENERAL
CMP. 26426



J. ZUÑIGA B

OFHA/LHVC/JJBQ/JZB/mse

DISTRIBUCIÓN:

- () Director General
- () Dirección Adjunta
- () Oficina de Gestión de la Calidad
- () Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
- () Oficina de Asesoría Jurídica
- () Oficina de Comunicaciones
- () Integrantes del Equipo
- () Archivo



PERÚ

MINISTERIO DE
SALUD

HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES

6

PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES 2022



MC Roberto Jaurégui Santa Cri
MEDICO ANESTESIOLOGO
CNP 19019 RNE 19229



PERU

MINISTERIO DE
SALUD

HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES

Elaborado por el Equipo "Plan Cero Colas" 2022

- Jefe de Consultorios Externos
- Jefe de la Oficina de Seguros
- Jefe de la Oficina de *Gestión* de la Calidad

Equipo de apoyo conformado por:

- Responsable de la Plataforma de Atención al usuario
- Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
- Enfermera Jefa del Servicio de Enfermería de Consulta Externa
- *Coordinadora Unidad de Telesalud-telemedicina*



[Handwritten signature]
ME ROBERTO SANTANA
MEDICINA FISIOLÓGICA
CMP 19019 RNE 19229



INDICE

I.	INTRODUCCION.....	4
II.	OBJETIVOS.....	5
III.	METAS.....	6
IV.	ACTIVIDADES,	6
V.	INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	8
VI.	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIO DEL PLAN.....	8
VII.	CRONOGRAMA.....	10
VIII.	PRESUPUESTO.....	12
IX.	ANEXOS.....	12



MC. RODRIGO ALVARADO
MEDICO ANESTESIOLOGO
CMP 19219 RNE 19229



I. INTRODUCCION

La creciente demanda de atención y cobertura de pacientes SIS de la población adscrita del Hospital Sergio E. Bernales, el aumento de la población, así como el aumento de la oferta de servicios requieren optimizar los tiempos de atención *tanto para la atención de la consulta como para el otorgamiento de la cita* de los diferentes procedimientos que se realizan directamente al usuario hasta llegar a cero colas de espera.

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 N° 26842), en este 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 Directiva administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS "*Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas*" 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 Hospital Nacional Sergio E. Bernales ha enfocado el presente Plan en las necesidades del usuario externo que acude al hospital y tiene como base de datos estadísticos e indicadores de los servicios del hospital, teniendo en cuenta que somos hospital de referencia del primer nivel de atención de la población de lima norte .

El estudio de tiempo de espera en la atención al usuario externo, elaborado por la Oficina de Gestión de Calidad, indica:

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS (Tiempo en Minutos)

ACTIVIDADES	MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO	PROMEDIO	MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO
ATENCIÓN EN ADMISIÓN	30:00	54:00	70:00
ESPERA EN CONSULTORIOS EXTERNOS	20:00	56:24	98:00
ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS	07:00	10:00	15:00



Indicadores de Tiempo de Espera en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Tiempo de Espera en el año 2019 fue de 2:53 hora en consulta externa.

Tiempo de Espera en el año 2021 fue de 2.45 horas en Consulta Externa

Tiempo de Espera en el año 2022 fue de 2.30 horas en Consulta Externa

[Handwritten signature]
MEDICO AREA SILOGIA
CMP 19019 RNE 19229



Indicadores de Satisfacción Insatisfacción en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Año 2019

- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2019 en Consulta Externa 42.01%
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2019 en Consulta Externa 57.9%
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2019 en Emergencia 70.00 %
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2019 en Emergencia 30.0%
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2019 en Hospitalización 43.0%
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2019 en Hospitalización 56.97%

Año 2021

- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2021 en Consulta Externa 45.11%
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2021 en Consulta Externa 54.89%
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2021 en Emergencia 29.18 %
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2021 en Emergencia 70.82%
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2021 en Hospitalización 55.41%
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2021 en Hospitalización 44.59%

Año 2022

- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2022 en Consulta Externa 30.4%
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2022 en Consulta Externa 60.9%
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2022 en Emergencia 35.00 %
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2022 en Emergencia 64.19%
- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo año 2022 en Hospitalización 65.2%
- Porcentaje de Insatisfacción del usuario externo año 2022 en Hospitalización 34.8%

Debido a la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional por el ministerio de salud y el poder ejecutivo por pandemia por SARS COV2 ha visto la necesidad *de modificar el plan cero colas*, ya que en la actualidad se está atendiendo los servicios de consultorios externos y hay cambios en la atención directa al paciente, por ello se propone la restructuración de la atención en consulta externa optando por canales de atención: Tele consulta, *Teleorientación* y otros sistemas de citas, en las cuales haya menos riesgo de contagio entre los usuarios internos y externos, teniendo en cuenta además de los consultorios externos los servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento.

También debe considerar la evolución de la pandemia, y debe proyectarse la atención presencial de la consulta médica al 100% de la además de atención presencial al igual que la atención de las citas.

El plan "Cero Colas" es el documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención de salud, así como reducir los tiempos de espera, para la obtención de una cita o atención ambulatoria, en las áreas de admisión-citas de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.



MC ROBERTO J. MEDINA
MEDICO AMES - SIGLO XXI
CMP 19019 RNE 19229

II. OBJETIVO

Reducir significativamente el Tiempo de Espera de los usuarios para obtener una cita o atención en las áreas de admisión, de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Optimizar los procesos administrativos relacionados a la recepción, orientación y atención de los usuarios de los servicios de salud que se brinda en Consultorios Externos, referencias, Contrareferencias y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
2. Disminuir el tiempo de Espera para la Atención Asistencial *presencial* en Consultorios Externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
3. Promover la vinculación de los procesos de las unidades/oficinas/departamento a través del enfoque de gestión por procesos y simplificación administrativa.
4. *Mejoramiento/condicionamiento de infraestructura para una atención más rápida, cómoda y ordenada.*
5. *Impulsar las actividades de Telemedicina/teleatendiendo-HNSEB.*

III. METAS

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

- a. Disminuir el tiempo de espera para *acceder* a una cita en consulta externa.
- b. Incrementar la Satisfacción en los usuarios Externos
- c. *Disminuir el tiempo de espera para la atención médica presencial*
- d. *Disminuir el flujo de pacientes para la atención médica presencial impulsando la atención por Telemedicina (Tele atiendo-HNSEB) principalmente para pacientes continuadores y especialidades cuya atención de calidad pueda hacerse través de una consulta virtual*
- e. Incrementar la Satisfacción en los usuarios Externos

IV. ACTIVIDADES

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Optimizar los procesos administrativos relacionados a la recepción, orientación y atención de los usuarios de los servicios de salud que se brinda en Consultorios Externos, referencias, Contrareferencias (REFCON) y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

1.1 CONSULTORIOS EXTERNOS

Ampliación de la Oferta Asistencial y Proceso de Atención de citas.

- Establecer la brecha oferta demanda de consulta externa de profesionales de salud especialistas.
- Contratación de médicos especialistas en función de la demanda existente y *demanda proyectada* que puedan brindar atención en horarios extendidos.
- Contratación o implementación de call center y sistema de citas, para la atención de citas vía telefónica.



MEDICO ANES - SUCO
CNP 19019 RNE 19229



- Medición del Tiempo de espera en el servicio de *admisión-citas y referencias*
- Medición del Tiempo de espera en Citas en Consulta Externa
- Medición del Tiempo de espera en diferentes consultorios de apoyo diagnóstico y tratamiento.
- Gestión de presupuesto para reubicación del área de admisión-citas y referencias en un ambiente amplio *así como* la plataforma de atención al usuario: intervención de buenos oficios y atención de reclamos
- Aplicación del Decálogo del Buen trato a través de encuestas de satisfacción de usuario en la dimensión EMPATIA.
- Monitoreo del buen trato a través de encuestas de satisfacción de usuario en la dimensión EMPATIA.
- Monitoreo de ejecución del plan cero colas en el HNSEB
- Evaluación de resultados de aplicación del plan cero colas
- Implementación de recomendaciones

Implementación de la Atención Asistencial a Horario en Consultorios Externos

1. Gestionar y operativizar la Atención Asistencial a Horario en Consultorios Externos.
2. Promover la vinculación de los procesos de las unidades/oficinas/departamento a través del enfoque de gestión por procesos y simplificación administrativa.

Identificación e Implementación de los Procesos de Atención Relacionadas con la Atención Ambulatoria

- Mapeo de los Procesos de atención de la diferentes Áreas Intervinientes en la Consulta externa o ambulatoria.
 - Implementar la simplificación administrativa de los Procesos.
 - Diseño en conjunto de los procesos intervinientes.
 - Socialización de los Procesos de Atención
 - Gestionar y operativizar la Atención Asistencial a Horario en Consultorios Externos
3. Promover la vinculación de los procesos de las unidades/oficinas/departamento a través del enfoque de gestión por procesos y simplificación administrativa.

Identificación e Implementación de los Procesos de Atención Relacionadas con la Atención Ambulatoria

- Mapeo de los Procesos de atención de la diferentes Áreas Intervinientes en la Consulta externa o ambulatoria.
 - Implementar la simplificación administrativa de los Procesos.
 - Diseño en conjunto de los procesos intervinientes.
 - Socialización de los Procesos de Atención
4. REFCON

Cumplimiento del Procedimiento de Referencias por parte de los Establecimientos Periféricos.

Reuniones de trabajo y coordinación con los Responsables de los Establecimientos Periféricos y representantes de la DIRIS.

Mejora del Sistema REFCON del Hospital.

- Integración del Sistema REFCON y el Sistema SIS GALEN PLUS.
- Racionalización en la programación del recurso humano
- Contratación de Médicos Auditores
- Habilitación del espacio físico propio y equipamiento de REFCON.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Impulsar las actividades de Teleconsulta/Teleatendiendo



MC Roberto
MEDICANOES
CAMP 19019 RNE 19229



- Impulsar, Mejorar la oferta de Teleconsulta y facilitar la cita-consulta médica virtual
- Incrementar los canales de atención para agendar la cita de la consulta virtual a través de:

- 1- Consulta Médica Presencial
- 2-Ventanilla de atención citas
- 3-Página Web del Hospital
- 4-Telemedicina

- Adecuación en el sistema Informático de la Plataforma de Teleconsulta para implementar una Plataforma Integrada de Teleconsulta:

-Conexión con la propia página web del Hospital para incrementar los canales de atención.

-La adecuación debe incluir a Admisión-citas, Consultorio Presencial, REFCON, SIS.

- Desarrollar un aplicativo móvil para facilitar la atención de la cita y consulta virtual.

- Acondicionar infraestructura y equipamiento para la atención de la Teleconsulta.

- Organización/coordinación de la atención de Teleconsulta en forma conjunta con los Dptos. Clínicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Mejoramiento/acondicionamiento de Infraestructura Integrada para la atención de : Admisión-citas, REFCON, PAUS y Teleconsulta.

V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Porcentaje de Satisfacción del usuario externo
- Porcentaje de Reducción de tiempos de espera en ventanillas de admisión de los servicios de consulta externa, admisión y apoyo a diagnóstico y tratamiento.

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

- a) El presente Plan Cero Colas-HNSEB, se llevará a cabo durante el periodo del año 2022.
- b) El presente plan podrá variar por emergencia sanitaria en la cual modifiquen su organización.
- c) La Dirección Ejecutiva es responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del presente Plan.
- d) Se considera como Comité Responsable de la elaboración e implementación del "Plan Cero Colas del HNSEB" a los siguientes servidores.

- Jefe de Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización
- Jefe de la Oficina de Seguros
- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Coordinador de Telemedicina

Equipo de Apoyo

- Responsable de la Plataforma de Atención al usuario
- Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
- Enfermera Jefa del Servicio de Enfermería de Consulta Externa



MC Roberto J. [Signature]
MEDICINA ESPECIALIDAD
CAMP 19019 RNE 19229



PERÚ

MINISTERIO DE
SALUD

HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES

- e) Todas las jefaturas de los Departamentos y Servicios que brindan atención al usuario externo y que forman parte del proceso de implementación del Plan Cero Colas, deberán cumplir las disposiciones emitidas según cronograma de actividades del presente Plan.



MC ROBERTO MORALES
MÉDICO ANESTESIOLOGÍA
CNP 19019 RNE 19229

VII. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	META	TAREAS	CRONOGRAMA 2022				RESPONSABLES
			I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	
Cumplimiento de programación de turnos médicos según Directiva Administrativa N° 207-MINSA/DGSP-V.01.(RM N° 343-2015/MINSA)			X	X	X	X	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL
Cumplimiento del procedimiento de referencia desde los establecimientos periféricos		Reuniones de trabajo con la DIRIS y establecimientos periféricos	X	X	X	X	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL
Mejora del Sistema informático y sistema SIGALEN PLUS			X	X	X	X	OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
Regulación de citas adicionales			X	X	X	X	DPTO. CONSULTORIOS EXTERNOS
							DPTOS CLINICOS
Regulación de reprogramación de turnos médicos			X	X	X	X	OFICINA DE PERSONAL
Capacitación del personal de Admisión-Citas			X				OFICINA DE PERSONAL



MC Roberto de la Cruz
MEDICO ANESTESIOLOGO
CAMP 19019 RNE 19229

PROGRAMACIÓN ANUAL
ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD AÑO 2022

Actividad Presupuestal	Unidad de Medida	Cantidad Física Anual	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	RESPONSABLES
			P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P		
Medición de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización /emergencia															
Medición del Tiempo de espera en el servicio de admisión	Documento	4		1				1			1		1		OGC
Medición del Tiempo de espera en el servicio de caja	Documento	4		1				1			1		1		OGC
Medición del Tiempo de espera en Citas en Consulta Externa	Documento	4		1				1			1		1		OGC
Medición del Tiempo de espera en diferentes consultorios	Documento	4		1				1			1		1		OGC
Medición del Tiempo de espera en el servicio de farmacia	Documento	4		1				1			1		1		OGC
Medición del Tiempo de espera en laboratorio y rayos x	Documento	4		1				1			1		1		OGC
Gestión de presupuesto para reubicación de un ambiente amplio para la plataforma de atención al usuario: intervención de buenos oficios y atención de reclamos	Documento	1			1										OGC/COMUNICACIONES
Aplicación del Decálogo del Buen trato a través de encuestas de satisfacción de usuario en la dimensión EMPATIA	Documento	1									1				OGC
Monitoreo del buen trato a través de encuestas de satisfacción de usuario en la dimensión EMPATIA	Documento	1					1								OGC
Monitoreo de ejecución del plan cero colas en el HNSEB		1											1		Comité
Evaluación de resultados de aplicación del plan cero colas	Documento	4		1				1			1		1		Comité
Implementación de recomendaciones	Documento	1													Comité



MC RODRIGO...
MEMORIAS...
CAP 19019 RNE 19229

12-16

**VIII. PRESUPUESTO**

Nº	Ítem	Cantidad	Detalle	Valor referencial aprox.
1	Alquiler de equipos (PC) de cómputo básicos que incluye: -Procesador Core i5 -Pantalla 18.5" -Disco Sólido SSD 240 GB -Memoria RAM 8 GB -Antivirus Licenciado x 12 meses.	10	Para implementar las atenciones al 100% con historia clínica electrónica. Integrar electrónicamente todas las atenciones y servicios de los pacientes. Y los trámites y documentos administrativos (FUA, Referencia). Los equipo deben permitir la visualización de imágenes Rx Alquilar equipos de cómputo es beneficioso por el desfase de la tecnología, mantenimiento, reparación de los equipos.	S/. 32,000.00
2	Servicio de Alquiler de Impresoras blanco y negro x 12 meses	20	Transitoriamente hasta que se implemente la atención al 100% con historia clínica electrónica. El alquiler es beneficiosos por razones de tecnología, mantenimiento, insumos de tinta y repuestos asumidos por la empresa prestadora del servicio de alquiler.	s/. 10,000.00
3	Servicio de alquiler de Ticketera x6 meses	6	Transitoriamente hasta que se implemente la atención al 100% con citas a través de call center. Impresoras del ticket de citas, para los módulos de sistema de control de colas.	s/. 3,600.00
4	Equipo Biométrico (Identificación Biométrica-Huellero digital)	12	Equipo necesario para la identificación del usuario en todas las atenciones y servicios	s/. 7,200.00
5	Adquisición de equipos para firma digital	3	Para la atención al 100% con historia clínica electrónica	S/. 6,000.00
6	Digitadores (Recursos Humanos)	6	Personal calificado para la atención al usuario (Empresa de servicios x 12 meses)	s/. 125,000.00
TOTAL				S/. 183,800.00

IX. ANEXOS**ANEXO 1: Flujograma paciente nuevo****ANEXO 2: Etiqueta de conducta e imagen institucional**

MC RODRIGO V.
MEDICO ANES
CMP 19019 RNE 19229

**MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y TAREAS**

ACTIVIDAD	META	TAREAS	CRONOGRAMA				RESPONSABLES
			I trim	II trim	III trim.	IV trim	
Cumplimiento de programación de turnos médicos según Directiva Administrativa N° 207-MINSA/DGSP-V.01.(RM N° 343-2015/MINSA)			X	X	X	X	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL
Cumplimiento del procedimiento de referencia desde los establecimientos periféricos		Reuniones de trabajo con la DIRIS y establecimientos periféricos	X	X	X	X	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL
Mejora del Sistema informático y sistema SISGALEN PLUS			X	X			OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMÁTICA
Regulación de citas adicionales			X	X			DPTO. CONSULTORIOS EXTERNOS DPTOS CLINICOS
Atención de citas CALL CENTER- VIRTUAL				X	X	X	DPTO. EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS
Regulación de reprogramación de turnos médicos			X	X	X	X	OFICINA DE PERSONAL
Capacitación del personal de Admisión				X			OFICINA DE PERSONAL
Mejoramiento de Infraestructura Integrada para la atención de : Admisión-citas, REFCON, PAUS y Teleconsulta						X	Dpto. de Consulta Externa y Hospitalización. Oficina Ejecutiva de Administración OEPE Oficina de Economía Oficina de Logística
Organización de la atención de Teleconsulta						X	Dpto. Consulta Externa y Hospitalización Dptos. Clínicos
Puesta en funcionamiento de la Plataforma Integrada de Atención de Teleconsulta						X	Oficina de Estadística é Informática



[Handwritten signature]
 14/06/2016
 14-16



PERU

MINISTERIO DE
SALUD

HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES

PARTICIPANTES:

- Pacientes que requieran atención por consulta externa *presencial y virtual*
- Personal que labora en el área de Consulta Externa y Hospitalización, apoyo diagnóstico y terapéutico.

CARACTERIZACIÓN DEL PLAN:

• IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

El Hospital Sergio E. Bernales en su afán de mejoramiento en su calidad de atención y a fin de minimizar el problema de tiempo de espera que genera largas colas en la atención principalmente en el área de admisión para sacar una cita para los consultorios, se ha visto en la necesidad de reforzar y mejorar el área de admisión tanto en infraestructura como en equipamiento teniendo como base la implementación e integración de nuevas tecnologías (ventanilla única con software informático) y aumentar ventanillas de atención al usuario.

• PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES

1. Realizar las coordinaciones técnicas para la implementación del sistema de interconexión de citas.
2. Las programaciones de los médicos de las diferentes especialidades que atienden en Consulta Externa, serán realizadas en forma directa al sistema hospitalario, por sus respectivas jefaturas.
3. Convocatoria de concurso CAS y tercerización de servicios para médicos especialistas medicina física y rehabilitación, neonatología, neurocirugía, cardiología, endocrinología, reumatología, oftalmología y hematología.
4. Proyecto de implementación del módulo de atención al paciente a través de la oficina de OEPE.
5. Convocatoria de concurso CAS y tercerización de personal administrativo, para Consultorios Externos.
6. La Oficina de Calidad y Comunicaciones deberán implementar los módulos de informes y plataforma de atención al usuario.

• DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES

Cita Médica. - Es un sistema que permitirá al usuario de salud reservar su cita de manera rápida y eficaz, así como realizar facturaciones a pacientes que cuentan con Seguro Integral a fin de disminuir su tiempo de espera y atenderse de manera oportuna.

Atención al usuario. - Es aquel servicio que presta y proporciona la Institución al usuario externo para su atención, en caso que estos necesiten de citas, facturaciones, atención médica, reclamos, sugerencias, etc.

Facturaciones. - Es un sistema que permitirá al usuario que cuenta con Seguro Integral, facturar las citas; así como también procedimientos médicos, órdenes médicas, apoyo al diagnóstico, entre otros.



15-16
MC RODRIGO
MEDICO ANE
CNP 19019 RNE 19229

Reprogramación de citas.- Es un sistema que permite generar el cambio de fecha en una cita programada, debido a la falta de un médico, cambio de turno de un médico, paciente no acude a su cita en la hora y/o fecha indicada.

Consulta Médica.- Es el servicio de atención que se da entre el médico y el paciente que representa una de las formas más antiguas de resolver los problemas de salud - enfermedad de las sociedades.

Procedimientos Médicos.- Son prestaciones de salud (atenciones unitarias o en grupo) que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos, terapéuticos o quirúrgicos, implican el uso de equipamiento, instrumental, instalaciones y profesionales especializados, dependiendo de la complejidad del procedimiento y de las condiciones clínicas del paciente.

MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

El monitoreo de este esquema del Plan de Cero Cola será constante y permanente, según los cambios que se presenten en el día a día en la atención del paciente.



16 - 16
MC Roberto
Médico
C.O.P. 19013 RNE 19229