



Resolución Directoral

MAD N° 04687439

N° 203 - 2019-GR.CAJ/DSRSJ-DG/OAJ

Jaén, 21 de Junio del 2019

VISTO:

El Memorando N° 931-2019-GR.CAJ-DSRSJ/DG, MAD 4665475, de fecha 07 de junio del año 2019, mediante el cual, Dirección General, Autoriza proyectar Resolución Directoral de Aprobación del **PLAN CERO COLAS DEL CENTRO DE SALUD PUCARA - AÑO 2019**, Jurisdicción de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, y luego publicarla en la página WEB, según se indica en la documentación adjunta, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 21-2019-GR.CAJ/DSRSJ-DG/DESP/DAICS/CALIDAD, con MAD N° 04646246, de fecha 06 de junio del 2019, la Coordinadora De Gestión De Calidad. Obsta. Ena Del Carmen Balarezo Ramírez, solicita la Proyección de la Resolución del Plan Cero Colas Del Centro De Salud Pucara - Año 2019; que tiene como objetivo general Disminuir el tiempo de espera para mejorar la calidad de la atención al usuario en el Centro de Pucara, Según los anexos adjuntos que forman parte del presente Plan "Cero Colas" – Centro de Salud Pucara";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA se aprueba la Directiva N° 251-MINSA/2018/DGOS "DIRECTIVA PARA LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN "CERO COLAS" EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPRESS) PUBLICAS ADSCRITAS AL MINISTERIO DE SALUD Y GOBIERNOS REGIONALES"; que tiene como finalidad 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;

Objetivo General:

Disminuir el tiempo de espera para mejorar la calidad de la atención al usuario en el Centro de Pucara.

Objetivos Específicos:

- ✓ Implementación del sistema de citas en el servicio de admisión – triaje en el Centro de Salud Pucara.
- ✓ Implementación del sistema de citas en el servicio de apoyo al diagnóstico en el Centro de Salud Pucara.
- ✓ Programación de horario de los recursos humanos de acuerdo a la mayor demanda según los días de semana en el Centro de Salud Pucara.
- ✓ Reorganización de los diferentes servicios para mejorar la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Pucara.
- ✓ Fortalecer la Plataforma de Atención al Usuario del Centro de Salud Pucara en la cual se brinde información y orientación a los usuarios respecto a su atención, respetando el contexto sociocultural y garantizando la atención 24 horas del día los 7 días de la semana.
- ✓ Brindar capacitación al personal que labora en el Centro de Salud Pucara, mejorando las competencias de cada trabajador para brindar una atención integral y con calidad al usuario.





Resolución Directoral

MAD N° 04687439

N° 203 - 2019-GR.CAJ/DSRSJ-DG/OAJ

Jaén, 21 de Junio del 2019

Metas:

- ✓ Mejorar los estándares de calidad, mediante en el plan "Cero Colas", el cual contribuirá a mejorar en la calidad de atención.
- ✓ "Disminuir en un 50% el tiempo de espera en consulta externa en el Centro de Salud Pucara".

Que, mediante el Memorando del visto, Dirección General autoriza proyectar Resolución Directoral de Aprobación del **PLAN CERO COLAS DEL CENTRO DE SALUD PUCARA - AÑO 2019**, jurisdicción de la Dirección Sub Regional de Salud I Jaén, y luego ser publicarla en la página WEB del portal Institucional, según se indica en los documentos adjuntos a la misma;

Contando con los Vistos correspondientes, y con las atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N°: 701-2004/MINSA, de fecha 13/07/2004, y Resolución Regional Sectorial N° 015-2019-GR.CAJ/DRS-OE-GD.RR.HH, de fecha 08 de enero del año 2019; se Resuelve Designar a partir del 08 de enero del año 2019, a don EDWIN YOYER GAVIDIA OLIVERA, para que desempeñe las funciones de Director Sub Regional de Salud Jaén, Categoría Remunerativa F4 de la Dirección Regional de Salud Cajamarca;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el PLAN CERO COLAS DEL CENTRO DE SALUD PUCARA - AÑO 2019, de la jurisdicción de la Sub Región de Salud I Jaén, en concordancia con la documentación adjuntada en el oficio antes precitado.-----

ARTÍCULO 2°: ENCARGAR el seguimiento y fiel cumplimiento del PLAN CERO COLAS DEL CENTRO DE SALUD PUCARA- AÑO 2019, de la jurisdicción de la Sub Región de Salud I Jaén, a la Coordinadora de Gestión De Calidad a la obsta. Ena Del Carmen Balarezo Ramirez-----

ARTÍCULO 3°: DISPONER, la Difusión de la presente Resolución Directoral en el portal WEB Institucional de la Dirección Sub Regional de Salud I Jaén.-----

ARTÍCULO 4°: NOTIFÍQUESE, al interesado la presente Resolución y a las Unidades Orgánicas Correspondientes, y Archivo para los fines pertinentes.-----

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD JAÉN

M. C. Edwin Y. Gavidia Olivera
C.M.P. N° 15980



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

PLAN "CERO COLAS"

CENTRO DE SALUD PUCARÁ



CONFORMADO POR:

1. **Obst. Carmen Elvira Guillermo Villanueva** (coordinadora de gestión de la calidad clas Pucará)
2. **Obst. Héctor Santisteban Mugerza** (gerente del clas Pucará)
3. **Dr. Alex Janampa De La Cruz** (jefe de establecimiento centro de salud Pucará)

JAEN

2019

PLAN "CERO COLAS"
CENTRO DE SALUD PUCARÁ



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

I. INTRODUCCIÓN:

La propuesta del "Plan Cero Colas", en el establecimiento de salud I-4 Centro de Salud Pucará, se realiza de acuerdo a las normas vigentes, las cuales buscan contribuir a mejorar la calidad de atención, significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud.

El punto de partida para la elaboración del Plan "Cero Colas" debe ser el análisis de los resultados de medición del tiempo de espera al momento de su del año 2018, como se evidencia hay puntos críticos en los cual se tiene que trabajar, primero la admisión – triaje, segundo la atención en medicina y apoyo al diagnóstico. En este análisis, el equipo responsable de su elaboración debe identificar las causas o explicaciones de este resultado y a partir de ello definir la meta a alcanzar y las actividades necesarias a implementar para intervenir sobre las causas.

Dentro del presente plan, se quedó integrado por la coordinadora de gestión de calidad, el gerente del CLAS Pucará, el jefe de establecimiento.

Este presenta plan contiene el objetivo general y específicos, Además de las metas a conseguir, las actividades e indicadores de desempeño. La organización del plan, el cronograma y un presupuesto.

II. OBJETIVO GENERAL:

- Disminuir el tiempo de espera para mejorar la calidad de la atención al usuario en el Centro de Pucará.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Implementación del sistema de citas en el servicio de admisión – triaje en el Centro de Salud Pucará.
- Implementación del Sistema de citas en el servicio de apoyo al diagnóstico en el Centro de Salud Pucará.
- Programación de horarios de los recursos humanos de acuerdo a la mayor demanda según los días de semana en el Centro de Salud Pucará.
- Reorganización de los diferentes servicios para mejora la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Pucará.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

- Fortalecer la Plataforma de Atención al Usuario del Centro de Salud Pucará en la cual se brinde información y orientación a los usuarios respecto a su atención, respetando el contexto sociocultural y garantizando la atención las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- Brindar capacitación al personal que labora en el Centro de salud Pucará, mejorando las competencias de cada trabajador para brindar una atención integral y con calidad al usuario.

IV. METAS:

- "Mejorar los estándares de calidad, mediante en plan "Cero Colas", el cual contribuirá a mejorar en la calidad de atención".
- "Disminuir en un 50% el tiempo de espera en consulta externa en el Centro de Salud Pucará"

V. ACTIVIDADES A REALIZAR:

ACTIVIDADES A REALIZAR	LOGROS QUE SE ESPERA OBTENER
- Mejora en la programación de turnos de acuerdo a los días de mayor afluencia de pacientes.	- Atender a todos los usuarios, logrando que los usuarios vayan satisfechos con la atención brindada.
- Establecer citas tanto para consultorio externo y apoyo al diagnóstico.	- Disminuir el tiempo espera del usuario, generando satisfacción en su atención.
- Fortalecer la Plataforma de Atención al Usuario del Centro de Salud Pucará asignado recurso humano y capacitando al personal programado.	- Mejorar la comunicación personal de salud paciente, orientándolo y brindando la información que él (ella) requiera, de esta manera se evitara reclamos posteriores.
- Capacitación mensual al personal que labora en el Centro de Salud Pucará.	- Mejorar las competencias y funciones del personal de salud para la atención al usuario.
- Elaboración del plan de mejora continua, en función al área de admisión en las Historias Clínicas.	- Mantener un buen orden de las historias Clínicas, y así evitar pérdidas, duplicidad, etc.

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN:

- 1- Compromiso de la alta dirección por parte del gerente actual del CLAS Pucará y jefe de establecimiento para llevar a cabo el proceso y brindar las facilidades para el cumplimiento del plan cero colas.
- 2- Información del establecimiento I-4 y organización.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

- 3- Recursos humanos en general (nombrados, contratados, Serums, etc.)
- 4- Aspectos importantes del Centro de Salud Pucará. (visión y misión)
- 5- Cartera de servicios que ofrece.
- 6- Verificar la población asignada.
- 7- La evaluación en los tiempos de espera (lo cual mostró en las áreas de admisión-triaje, medicina y laboratorio muestra la tendencia del tiempo decreciente a lo esperado)
- 8- Verificar el impacto mediante las encuestas de satisfacción al usuario y la medición de los tiempos de espera 2019.

VII. CRONOGRAMA:

- Fecha de inicio: junio 2019
- Fecha de evaluación: setiembre – diciembre 2020
- Capacitaciones 1 por mes, según las necesidades

VIII. PRESUPUESTO:

Se estará solicitando de acuerdo a cada actividad establecida.

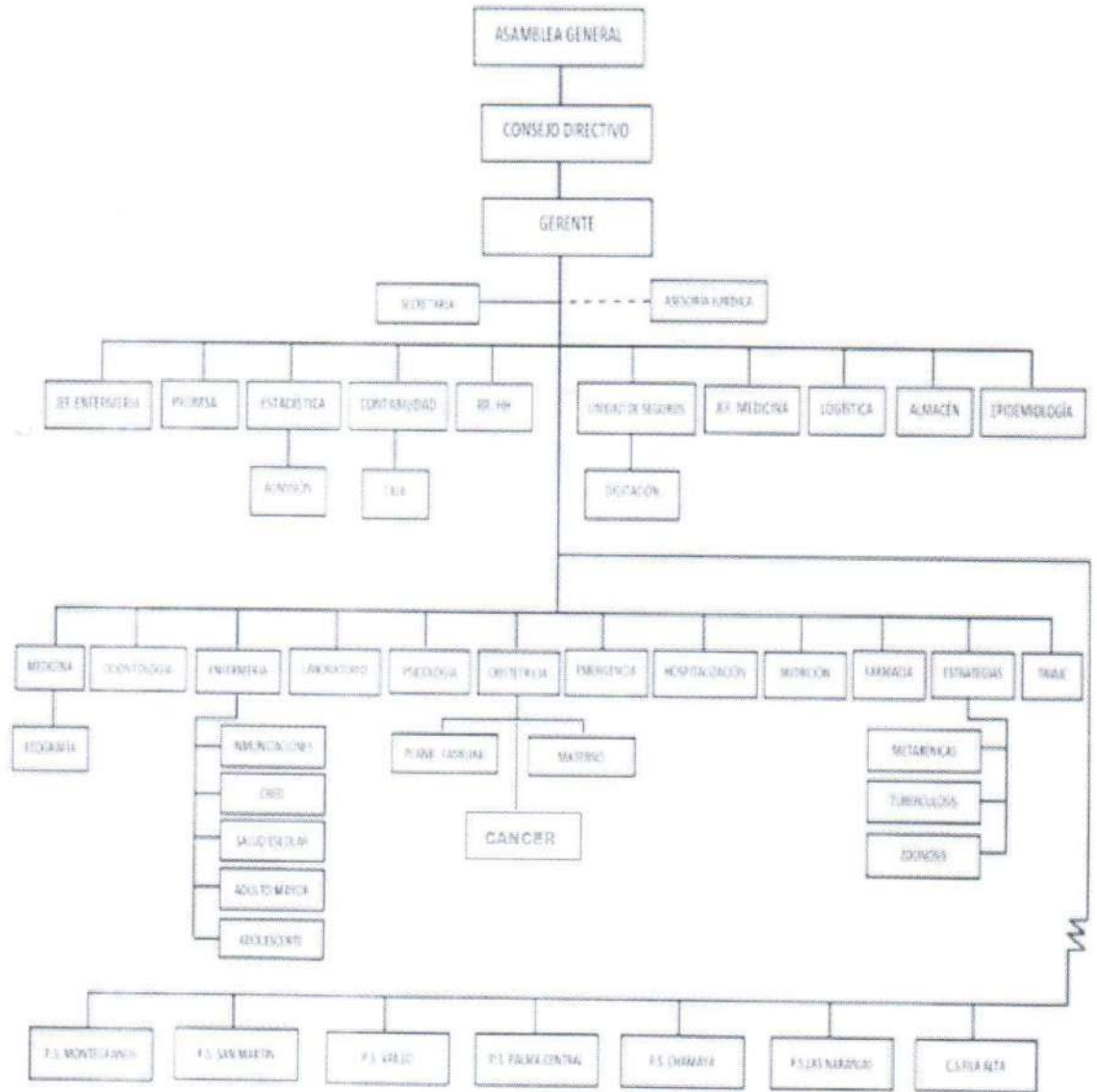
IX. INDICADORES:

Tiempo de espera
Satisfacción del usuario externo
Indicadores priorizados (madre, niño, daños no transmisibles, adulto mayor)

X. ANEXOS:



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
CLAS PUCARÁ



Red: Jaén - micro red: Pucará Población asignada al EESS: 7662

Horario de atención del EESS: 24 hrs

CATEGORIA	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROVINCIA	DISTRITO	HORARIO DE ATENCIÓN	POBLACIÓN
I-4	C.S. PUCARA	JAEN	PUCARA	8AM-8PM	7662
I-1	P.S. CUYCA	JAEN	PUCARA	8AM-2PM	641



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Cartera de servicios:

- ✓ Servicio de medicina
- ✓ Servicio de obstetricia
- ✓ Servicio de enfermería
- ✓ Servicio de odontología
- ✓ Servicio de laboratorio
- ✓ Servicio de psicología
- ✓ Servicio de nutrición
- ✓ Servicio de Adulto Mayor
- ✓ Servicio Farmacia
- ✓ Servicio de emergencias
- ✓ Servicio de radiología (rayos x y ecografías)
- ✓ Hospitalización y atención de partos las 24 horas

- *Principales Grupos de Usuarios:*

Brindar atención medica integral y primaria con equidad, calidad en los diferentes programas y servicios de salud con la participación activa multisectorial y ciudadana.

- *Principales Proveedores*

El CLAS Pucará es un establecimiento de nivel I-4, cuenta con un equipo de Salud multidisciplinario que brinda atención medica primaria e integral, orientada a las actividades preventivas promocionales y recuperativas manteniendo siempre los principios de calidad, calidez, eficiencia y equidad.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

1. Medición Del Tiempo De Espera:

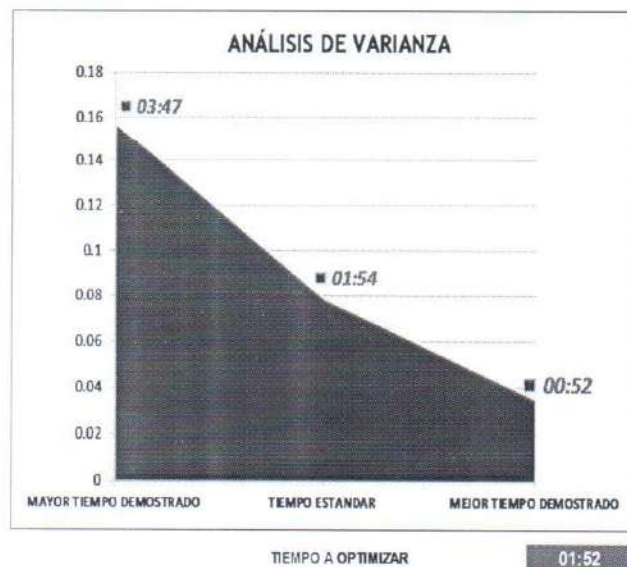
Cuadro de Reporte Final

ACTIVIDADES	M. DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. ATENCIÓN
Cola Fuera del Establecimiento	5.0	11.00	16.0	16.0	
Cola Admisión - SIS	10.0	15.44	22.0	22.0	
Atención Admisión - Caja - SIS	2.0	4.20	7.0		7.0
Espera para Triaje	5.0	8.12	12.0	12.0	
Atención en Triaje	4.0	9.76	25.0		25.0
Espera para Consulta Externa	6.0	26.96	65.0	65.0	
Atención en Consultorio	14.0	27.36	60.0		60.0
Salida del Paciente del Establecimiento	6.0	11.48	20.0	20.0	
	52.00	114.32	227.00	135	92

RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO 03:47
 TIEMPO ESTANDAR 01:54
 MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO 00:52

TOTAL TIEMPO EN COLA 02:15
 TIEMPO DE ATENCIÓN 01:32





"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	95	79.2	25	20.83
P2	68	56.7	52	43.33
P3	65	54.2	55	45.83
P4	56	46.7	64	53.33
P5	83	69.2	37	30.83
Fiabilidad	367	61.2	233	38.83
P6	86	71.7	34	28.33
P7	73	60.8	47	39.17
P8	80	66.7	40	33.33
P9	94	78.3	26	21.67
Capacidad de Respuesta	333	69.4	147	30.63
P10	102	85.0	18	15.00
P11	77	64.2	43	35.83
P12	83	69.2	37	30.83
P13	92	76.7	28	23.33
Seguridad	354	73.8	126	26.25
P14	90	75.0	30	25.00
P15	95	79.2	25	20.83
P16	76	63.3	44	36.67
P17	74	61.7	46	38.33
P18	90	75.0	30	25.00
Empatia	425	70.8	175	29.17
P19	92	76.7	28	23.33
P20	95	79.2	25	20.83
P21	70	58.3	50	41.67
P22	81	67.5	39	32.50
Aspectos Tangibles	338	70.4	142	29.58
PORCENTAJE TOTAL	1817	68.8	823	31.17

Buen Trato				
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	95	79.17	25	20.83
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	65	54.17	55	45.83
¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	94	78.33	26	21.67
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	102	85.00	18	15.00
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	74	61.67	46	38.33
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	70	58.33	50	41.67
Total	500	69.44	220	30.56

Desconocimiento del flujo de atención ante un reclamo en el centro de salud. A partir de marzo se está realizando campañas de difusión de los deberes y derechos. A partir del mes de abril se inauguró la plataforma de atención al usuario para brindar la información necesaria.

La atención recibida por parte del personal de salud. No está en relación al horario establecido

Coordinación con el jefe de recursos humanos para cumplir con el horario estipulado. Con el abastecimiento necesario del personal.

Falta de equipos tales como pulsioxímetro, Oxígeno, y otros materiales en emergencia.

Mediante la acreditación del establecimiento se está verificando muchas carencias. Y se está tomando el compromiso de mejorarlas mediante documentos, oficios y compras.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

No brindarle la información necesaria al paciente hospitalizado. Acerca de su evolución. Exámenes. Condición de alta y otros. El apoyo por parte del personal auxiliar. Enfermera. Obstetra de turno. Para poder resolver las dudas del paciente e informa su evolución. Asimismo se está iniciando el trabajo mediante las rondas de seguridad para verificar la correcta la limpieza de los servicios higiénicos y las camas de hospitalización. Se realiza la limpieza de servicios higiénicos diarios. Pero en el transcurrir del día los pacientes ensucian los servicios. Mediante carteles de limpieza y charlas educativas se espera mejorar. Se debe considerar contrato de personal para garantizar la limpieza de los ambientes y servicios higiénicos las 24 horas del día, debido a la gran afluencia de pacientes que tenemos.

Se puede evidenciar que aún estamos en proceso, tenemos que mejorar la atención en la consulta externa, aun no se logra la atención de acuerdo al orden de llegada, probablemente porque hay demora en admisión al sacar la historia, a veces se extravía la historia, no la encuentran, otras veces la demora es en triaje, en la misma consulta externa o laboratorio.

Continuaremos trabajando por el buen trato al paciente, mejorando la calidad de atención en el servicio.