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

Resolución Directoral

MAD N° 4654674

N° 150 - 2019-GR.CAJ/DSRSJ-DG/OAJ

Jaén, 03 de Junio del 2019

VISTO:

El Memorando Nº 932-2019-GR.CAJ-DSRSJ/DG, MAD 4665502, de fecha 07 de junio del año 2019, mediante el cual, Dirección General, Autoriza proyectar Resolución Directoral de Aprobación del **PLAN CERO COLAS DEL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA - 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 Nº 22-2019-GR.CAJ/DSRSJ-DG/DESP/DAICS/CALIDAD, con MAD Nº 04651889, 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 Hospital San Javier De Bellavista – Año 2019; que tiene como objetivo general implementar un Plan Cero Colas para reducirlos tiempos de espera en consultorios externos de los usuarios que acuden a nuestra institución para la obtención de un servicio de calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 811-2018/MINSA se aprueba la Directiva Nº 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;

Finalidad:

- ✓ Garantizar la disminución de tiempo de espera para la obtención de citas y atención ambulatoria; por ende mejorar las prestaciones de servicios en bien del usuario externo, obteniendo así una atención oportuna y de calidad en los diferentes procesos por los cuales transita el usuario en nuestra institución, logrando una mayor satisfacción mediante la minimización de dichos procesos.

Objetivo General:

- ✓ Implementar un Plan Cero Colas para reducirlos tiempos de espera en consultorios externos de los usuarios que acuden a nuestra institución para la obtención de un servicio de calidad.

Objetivos Especificos:

- ✓ Disminuir el tiempo de espera mejorando los procesos de atención en consulta externa.
- ✓ Mejorar el grado de satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención.

Base Legal:

- ✓ Ley Nº 26842 "Ley General de Salud".
- ✓ Ley Nº 27444 "Ley de Procedimientos Administrativos".

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

Resolución Directoral

MAD N° 4654674

Nº 150 - 2019-GR.CAJ/DSRSJ-DG/OAJ

Jaén, 03 de Junio del 2019

- ✓ Ley Nº 28683"- Establece atención preferencial.
- ✓ Ley Nº 27657 "Ley del Ministerio de Salud".
- ✓ D.S. 014-2002 SA, "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".

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 Nº 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 YOVER 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 HOSPITAL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA- 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 HOSPITAL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA - 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 DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
SUB REGION DE SALUD JAEN
HOSPITAL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA

PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2019

PLAN DE CERO COLAS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JAVIER DE BELLAVISTA

I. INTRODUCCIÓN.

El Hospital de apoyo "San Javier" de Bellavista, fue fundado el 03 de Diciembre de 1952; cuenta con la categoria de II-1, tiene una infraestructura horizontal en la cual están distribuidas las diferentes unidades prestadoras de servicios.

Dicho hospital cuenta con dos áreas que brindan servicio a la población tanto en la parte preventiva como recuperativa; así mismo cuenta con población adscrita y es centro de referencia de establecimientos que corresponden a su jurisdicción. Tiene una cartera de servicios con especialidades básicas para solucionar las necesidades de la población, sin embargo, el número de recurso humano es escaso para la demanda que atiende, esto conlleva a la presencia de colas para la obtención del servicio requerido.

Por otro lado el no contar con un sistema integrado para la continuidad y discriminación en la atención hace que los procesos se extiendan de manera que ocasione una mayor estancia del usuario en nuestra institución, a esto sumado la falta de equipos que permitan implementar un sistema integral, el escaso número de recurso para la atención del mismo, flujogramas desactualizados y extensos, el déficit de capacitación en manejo de procesos ha conllevado un alto indice de espera para su atención, esto demostrado en la medición de tiempo de espera obtenido el mayor tiempo demostrado de 4 horas debiendo optimizarse 3 horas; ocasionados así insatisfacción en un gran número de nuestros usuarios.

Es por ello que en bien de mejorar los procesos y brindar una atención de calidad se ha elaborado una propuesta que permita mejorar y minimizar los procesos mediante el presente plan Cero Colas, el cuál permita brindar una mejor atención

II. FINALIDAD

Garantizar la disminución de tiempo de espera para la obtención de citas y atención ambulatoria; por ende mejorar las prestaciones de servicios en bien del usuario externo, obteniendo así una atención oportuna y de calidad en los diferentes procesos por los cuales transita el usuario en nuestra institución, logrando una mayor satisfacción mediante la minimización y simplificación de dichos procesos.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Implementar un plan cero colas para reducir los tiempos de espera en consultorios externos de los usuarios que acuden a nuestra institución para la obtención de un servicio de calidad.

3.2 Objetivos Específicos

3.2.1 Disminuir el tiempo de esperar mejorando los procesos de atención en consulta externa.

3.2.2 Mejorar el grado de satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
- Ley N° 27444. Ley de procedimientos administrativos.
- Ley N° 28683. Establece atención preferencial.
- Ley N° 27657. "Ley del Ministerio de Salud"
- D.S. 014-2002 SA, "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presenta plan es de aplicación en la unidad productora de servicios de consulta externa del Hospital de Apoyo San Javier de Bellavista.

VI. METAS

- Plan "cero colas" implementado y ejecutado"
- Mejorar el tiempo promedio de atención en consulta externa.
- 100% de personal del personal de que labora en consulta externa conoce la implementación del plan cero colas.
- 100% de personal del personal de que labora en consulta externa capacitado en atención al usuario.

- Plataforma de atención al usuario implementado.
- Área de admisión y triaje implementado con equipos y mobiliario.

VII.ACTIVIDADES

Objetivo específico N°1: Disminuir el tiempo de esperar mejorando los procesos de atención en consulta externa.

1. Coordinación de implementación del Plan cero colas
   - Conformación del equipo de implementación.
   - Asignación y reconocimiento del equipo de implementación mediante resolución directoral.
   - Elaboración, ejecución y monitoreo del plan de implementación cero colas.
   - Socialización del plan de implementación "Cero Colas" con personal y actores locales.

2. Análisis y evaluación de la problemática de los diferentes procesos en la consulta externa.
   - Medición de tiempo de espera.
   - Identificar y determinar los nudos críticos presentes durante los procesos de atención.
   - Elaboración de un nuevo flujo de atención.
   - Descripción actual del funcionamiento de los procesos de atención.

3. Implementación de un sistema de citas.
   - Elaboración de un cronograma de citas.
   - Implementación de un sistema informático de citas.
   - Equipamiento para la obtención de citas vía telefónica.
   - Implementación de equipos de cómputo en las diferentes áreas de atención.
   - Implementación de una etiquetera para la obtención de citas.

Objetivo específico N°2: Mejorar el grado de satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención.

1. Sensibilización y difusión del nuevo sistema de citas
   - Difusión de la implementación del sistema de citas con el usuario externo.
   - Publicación del Horario de obtención de citas.
   - Elaboración de material de difusión para la implementación del sistema.
   - Difusión de la cartera de Servicio.

- Identificación del prestador de servicio de turno en cada consultorio.
- Identificación del prestador de servicio de turno.

VIII. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Tiempo de espera para la atención en triaje.
- Tiempo de espera para la atención en consultorios externos.
- Tiempo de espera para la atención en farmacia.
- % de satisfacción del Usuario externo.
- N° de capacitaciones realizadas a personal asistencial y administrativo.
- 100% personal asistencial y administrativo capacitado

IX. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Equipo de Implementación del plan cero colas

Presidente	:	Director
Vice- Presidente	:	Jefe de Consulta Externa
Secretario Técnico	:	Jefa del área de Gestión de la Calidad
Miembro	:	Jefe del área de estadística
Miembro	:	Jefe de Admisión
Miembro	:	Jefe de triaje

X. CRONOGRAMA

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	RESULTADO/ PRODUCTO	META	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO
Implementar un plan cero colas para reducir los tiempos de espera en consultorios externos de los usuarios que acuden a nuestra institución para la obtención de un servicio de calidad.	Disminuir el tiempo de esperar mejorando los procesos de atención en consulta externa.	Coordinación de implementación del Plan cero colas	Conformación del equipo de implementación	Acta de conformación	1	Dirección del HSJB	22/05/2019	
			Emisión de documento para asignación y reconocimiento del equipo de implementación mediante resolución directoral.	R.D	1	Dirección Sub regional de salud I Jaén	30/05/2019	
			Elaboración, ejecución y monitoreo del plan de implementación cero colas	Plan de aprobado mediante R.D	1	Equipo de implementación de plan	27/05/2019	S/. 200.00
			Socialización del plan de implementación "Cero Colas" con el personal del establecimiento.	Acta de socialización	1	Equipo de implementación	30/05/2019	
		Análisis y evaluación de la problemática de los diferentes procesos en la	Determinar el tiempo de espera según referente basal.	Informe de estudio de tiempos y movimientos.	1	Área de calidad	27/05/2019	
			Identificar y determinar los nudos críticos	Matriz de problematización	1	Equipo de implementación de plan	27/05/2019	S/.200.00

	consulta externa.	presentes durante los procesos de atención.				
		Elaboración de un nuevo flujo de atención	Flujograma de atención	1	Equipo de implementación de plan	31/05/2019
		Descripción actual del funcionamiento de los procesos de atención	Matriz de análisis de datos	1	Equipo de implementación de plan	27/05/2019
	Implementación de un sistema de citas	Elaboración de un cronograma de citas.	Cronograma Mensual de citas	1	Admisión	03/06/2019
		Solicitar la implementación de un sistema informático de citas.	Obtención del sistema informático de citas	1	Dirección Sub regional de salud I Jaén y Dirección del HSJB	03/06/2019
		Solicitar equipamiento para la obtención de citas vía telefónica.	Obtención de un equipo telefónico	1	Dirección del HSJB	03/06/2019
		Solicitar implementación de equipos de cómputo en las diferentes áreas de atención.	13 equipos de cómputos	13	Dirección Sub regional de salud I Jaén y Dirección del HSJB	03/06/2019
		Verificar la operatividad de la etiquetera para la obtención de citas.	Etiquetera Operativa	1	Admisión	31/05/2019
		Realizar requerimiento de material de escritorio	Listado de requerimiento anual	1	Admisión	31/05/2019

		según necesidad de servicio.					
Mejorar los procesos internos relacionados a recepción, orientación y atención a los usuarios externos como un indicador de calidad de atención.	Sensibilización y difusión del nuevo sistema de citas	Difusión de la implementación del sistema de citas con el usuario externo.	Informe de sesión de difusión	1 informe trimestral	PAUS, Admisión, Triaje y Equipo de implementación de plan	05/06/2019	S/. 300.00
		Publicación del Horario de obtención de citas.	Afiche de horario de citas	8 Unidades	Admisión	03/06/2019	S/. 160
		Elaboración de material de difusión para la implementación del sistema.	Boletín informático	300 Unidades	Equipo de implementación de plan	12/06/2019	S/. 300.00
		Difusión de la cartera de Servicio	Gigantografía de la cartera de servicios	4 Unidades	Dirección del HSJB	06/06/2019	S/. 80.00
		Identificación del prestador de servicio de turno en cada consultorio.	7 consultorios rotulados	7	Triaje	03/06/2019	S/196.00
		Identificación del prestador de servicio de turno.	100% del personal de Consulta externa se encuentra identificado.	40 Fotocheck	Dirección	10/06/2019	S/400.00

XI. PRESUPUESTO

Para la implementación del siguiente plan cero colas se necesitará S/. 28,176.00 nuevos soles.