



Resolución Directoral

San Juan de Lurigancho, 01 de Febrero de 2023

VISTO:

El expediente N° 23-002606-001 de fecha 31.01.23, que contiene el Memorando N° 020-2023- UGC-HSJL de fecha 30.01.23 de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Informe N°22-2023-OPE-HSJL de fecha 31.01.23, de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital San Juan de Lurigancho y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales 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 tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Decreto Supremo N°013-2006.SA, se aprueba el Reglamento de Establecimiento de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo, el cual tiene por objetivo establecer los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación control y evaluación de su cumplimiento;

Que, Artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado mediante Decreto Supremo N°013-2006 SA establece que las Funciones del director médico y/o del responsable de la atención de salud Al director médico o al responsable de la atención de salud le corresponde: a) Planificar. organizar, dirigir y controlar la producción de los servicios de salud, asegurando la oportuna y eficiente prestación de los mismos; b) Asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud;

Que, a través de Resolución Ministerial N°811-2018 se resuelve aprobar la Directiva Administrativa N° 251 -MINSAL/2018/DGOS, Directiva 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, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial;

Que, conforme lo establece el sub-numeral 6.2.2 de la Directiva precitada. "Todo Director o Jefe de la IPRESS debe implementar el Plan Cero Colas" de acuerdo a su realidad fortaleciendo los servicios, optimizando los tiempos de espera, y facilitando el acceso a los usuarios externos durante su estancia en la IPRESS; señalando además que el Sub Numeral 6.2.3 que el "Plan Cero Colas" estará dirigido a los servicios de admisión, consulta externa, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento;



Que, mediante Resolución Ministerial 090-2022/MINSA de fecha 21 de febrero del 2022 se aprobó la Directiva Administrativa N°326-MINSA/OGPPM-2022 "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial, el cual tiene como finalidad la de contribuir al logro de objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud(MINSA) que se orienten a lograr la operatividad de las intervenciones sanitarias y administrativas relevantes ;

Que, con Resolución Directoral N°025-2019-DE-HSJL-DIRIS-LC/MINSA de fecha 18.01.19 donde se resuelve en su artículo 1° "Plan Cero Colas 2019 del Hospital San Juan de Lurigancho"

Que, con Memorando N°020-2023-UGC-HSJL de fecha 30.01.23 la Jefatura de la Unidad de la Gestión de la Calidad remite a la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico el documento técnico denominado Plan Cero Colas -2023 a fin de continuar con los trámites correspondientes para su oficialización con Resolución Directoral pertinente;

Que, con Informe N°22-2023-OPE –HSJL de fecha 31.01.23 de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico cual concluye y recomienda "(...) *Del análisis y evaluación a la documentación se concluye que el Anteproyecto del Documento Técnico "Plan Cero Colas 2023" tiene como objetivo "Contribuir a la calidad de la atención mediante la implementación del Plan Cero Colas para mejorar los flujos de atención respetando las medidas adoptadas y así incrementar la satisfacción del usuario , mejorando el trato , facilitando el flujo de atención y reduciendo los tiempos de espera en la consulta externa en el Hospital San Juan de Lurigancho, el cual ha sido elaborado cumpliendo con la estructura establecida en la Directiva Administrativa N°251-MINSA /2018/DGOS , Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las instituciones prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales cuyas actividades están contempladas en el Anteproyecto del Documento Técnico "Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2023"del Hospital San Juan de Lurigancho;* "

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital San Juan de Lurigancho, resulta pertinente atender la propuesta presentada por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho, y en consecuencia, emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el "Plan Cero Colas - 2023 de Hospital San Juan de Lurigancho, de acuerdo al marco normativo vigente;

Contando con la visación de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, de la Jefatura de la Unidad de gestión de la Calidad, la Coordinación del Equipo de Asesoría Jurídica del Hospital San Juan de Lurigancho;

De conformidad con disposiciones establecidas en la Directiva Administrativa N°251-MINSA /2018/MINSA Directiva 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 aprobada con Resolución Ministerial N°811-2018 /MINSA y en uso de las facultades otorgadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, aprobado por Resolución Ministerial N°449-2010/MINSA;





Resolución Directoral

San Juan de Lurigancho, ...01 de febrero...de 2023

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Documento Técnico denominado “Plan Cero Colas 2023” del Hospital San Juan de Lurigancho, el mismo que forma parte adjunta a la presente Resolución y por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°025-2019-DE-HSJL-LC/MINSA de fecha 18.01.19 así como cualquier Acto Resolutivo que se oponga con lo dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución Directoral.

Artículo 3.- Disponer que la ejecución del Plan Cero Colas -2023 del Hospital San Juan de Lurigancho se llevara a cabo previa disponibilidad presupuestal.

Artículo 4.- Encargar al Equipo Responsable de la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas, la Ejecución y Seguimiento del Plan aprobado en el artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital San Juan de Lurigancho (www.hospitalsjl.gob.pe).

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP. 21447 - RWE. 22957

Distribución:

- () Dirección Ejecutiva
- () Equipo de Asesoría Jurídica
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Interesado
- () Archivo



PERÚ Ministerio de Salud

HOJA DE ENVIO DE TRAMITE GENERAL

30/01/2023 16:30:52
HSJL-UGC-kmundaca
Página 1 de 1



Tipo Documento: MEMORANDUM
N° Documento: 020-2023-UGC-HSJL

N° Expediente: 23-002606-001 /
Operador: HSJL-UGC-kmundaca
Fecha Registro: 30/01/2023 16:30

Interesado: UGC-VILCHEZ VASQUEZ MARIA ANGELA
Asunto: APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DIRECTORAL DEL PLAN CERO COLAS 2023

N°	Destinatario (1)	Prio	Ind. (2)	Fecha Registro	Remitente (3)
1	OPF-BECERRA MEDINA RUSBELINDA	NORM	2,6	30/01/2023	UGC-VILCHEZ VASQUEZ MARIA ANGELA
2	<i>Plaus</i>	<i>2/6</i>		<i>31/01/23</i>	
3	<i>D. Ejecutor</i>	<i>6/9</i>		<i>31/01/23</i>	
4	<i>Asesoria</i>	<i>2,6</i>		<i>31/01/23</i>	
5	<i>Dirección</i>	<i>2/6</i>		<i>31/01/23</i>	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

MC. J. BECERRA F.

- | CLAVE INDICACION DEL MOVIMIENTO | | | CLAVE PRIORIDAD |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| 01. Aprobación | 06. Por Corresponderle | 11. Archivar | (B) Baja |
| 02. Atención | 07. Para Conversar | 12. Acción Inmediata | (I) Inmediato |
| 03. Su Conocimiento | 08. Acompañar Antecedente | 13. Prepare Contestación | (MB) Muy baja |
| 04. Opinión | 09. Según Solicitud | 14. Proyecte Resolución | (N) Normal |
| 05. Informe y Devolver | 10. Según lo coordinado | 15. Ver Observación | (U) Urgente |

N°	OBSERVACIONES POR MOVIMIENTO
5	<p><i>Nota informativa N° 44/2023/EA/HSJL/MINSA</i></p> <p><i>Asunto R.O.</i></p> <p><i>RDN° 41. 2023</i></p>

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
 SECRETARÍA DIRECCIÓN
 01 FEB. 2023
RECIBIDO
 Hora: 9:02 Firma:

(1) Use Código (2) Use Clave (3) Use Iniciales

IMPORTANTE NO DESGLOSAR ESTA HOJA

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
 SECRETARÍA DIRECCIÓN
RECIBIDO
 MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
 DIRECTOR EJECUTIVO
 C.M.R. 21447 - R.NE. 22957

COORDINACIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA
 31 ENE. 2023
RECIBIDO
 Folio: 153 Ingreso: 19
 Hora: Firma:



NOTA INFORMATIVA N° 44 -2023-EAJ-HSJL-MINSA

A : MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
Director Ejecutivo del HSJL

ASUNTO : SE REMITE PROYECTADO DE RESOLUCION DIRECTORAL

REFERENCIA : EXP: 23-002606-001

FECHA : San Juan de Lurigancho de 31 de Enero del 2023

Es grato dirigirme a su despacho, con el objeto de remitirle adjunto el Presente, Proyecto de Resolución Directoral, sobre **"APROBAR EL PLAN CERO COLAS 2023 DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO"** durante el año fiscal 2023, lo cual adjunto al presente.

Por lo expuesto, adjunto el Presente, Proyecto de Resolución Directoral.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente


MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integrales de Salud-Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

ABOG. MARCO ANTONIO FERNANDEZ VARGAS
REG. CAL N° 70089
COORDINADOR
EQUIPO DE ASESORIA JURIDICA

JCBF/MAFV/avgc
C.c. Interesado
C. Archivo



INFORME N° 22 - 2023-OPE-HSJL

A : **MC JUAN CARLOS BECERRA FLORES**
Director Ejecutivo del Hospital de San Juan de Lurigancho

ATENCIÓN : **ABOG. MARCO ANTONIO FERNANDEZ VARGAS**
Coordinador del Equipo de Asesoría Jurídica

ASUNTO : Informe de viabilidad técnica del Anteproyecto del Documento Técnico: “Plan Cero Colas”- 2023

REFERENCIA : MEMORANDO N°020-2023-UGC-HSJL

FECHA : San Juan de Lurigancho, 31 de Enero del 2023.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita realizar los trámites correspondientes para su respectiva aprobación mediante resolución directoral del Anteproyecto del Documento Técnico: “Plan Cero Colas”- 2023 del Hospital San Juan de Lurigancho, para lo cual debo informar lo siguiente:

I. ANTECEDENTES:

- 1.1 Que, el 30 de enero, la Unidad de Gestión de la Calidad, emitió el **Memorando N°20-2023-UGC-HSJL**, donde remite Anteproyecto del Documento Técnico: “Plan Cero Colas”-2023, para su oficialización con Resolución Directoral.
- 1.2 Que, el 5 de setiembre de 2018, el MINSA emite la **Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA**, que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas” en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales
- 1.3 Que, el 16 de mayo del 2022, se emite la **Resolución Ministerial N°354-2022/MINSA**, que aprueba la ampliación del horizonte Temporal del Plan Estratégico Institucional PEI-2019-2024 del Ministerio de Salud al año 2025; quedando denominado “Plan Estratégico Institucional PEI-2019 -2025 Ampliado del Ministerio de Salud”.
- 1.4 Que, el 06 de Diciembre del 2022, se promulgó la Ley N°31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- 1.5 Que, el 29 de diciembre del 2022, se emite la Resolución Ministerial N°1097-2022-MINSA, que aprueba el (PIA) Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al año fiscal 2023 del Pliego 011: Ministerio de Salud.
- 1.6 Que, el 30 de Diciembre del 2022, se emite la Resolución Ministerial N°1124-2022-MINSA, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2023 del Ministerio de Salud, consensado con el presupuesto Institucional de Apertura 2023.





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludHospital
San Juan de Lurigancho"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

1.7 Que, el 31 de Diciembre del 2022, se emite la Resolución Directoral N° 329-2022- HSJL/ MINSA, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2023 del Hospital San Juan de Lurigancho, consistenciado con el presupuesto Institucional de Apertura 2023.

II. ANÁLISIS:

2.1 Mediante, **Memorando N°20-2023-UGC-HSJL**, la Unidad de Gestión de la Calidad, remite el Anteproyecto del Documento Técnico: "**Plan Cero Colas**" - 2023, para su oficialización con Resolución Directoral.

2.2 Que mediante, la **Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA**, que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, cuya finalidad es de contribuir mediante la ejecución del "Plan Cero Colas" para mejorar la calidad de 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 un a prestación de salud. Además, en el artículo VI DISPOSICIONES ESPECÍFICAS en el inciso 6 DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN CERO COLAS; EN EL NUMERAL 6.1.1 (...), señala el contenido del plan incluye los siguientes aspectos :

- a. Introducción
- b. Objetivos
 - Objetivo General
 - Objetivo Específico
- c. Metas
- d. Actividades
- e. Indicadores de desempeño
- f. Organización para la ejecución del plan
- g. Cronograma
- h. Presupuesto
- i. Anexos: Flujograma

En ese sentido, luego de realizar la revisión se determina que el Anteproyecto del Documento Técnico: **Plan "Cero Colas" - 2023**, cumple con la estructura y normatividad correspondiente, en el cual se basa la estructura de este plan especial .

2.3 Mediante la **Resolución Directoral N°354-2022/MINSA**, que aprueba la ampliación del horizonte Temporal del Plan Estratégico Institucional PEI-2019-2024 del Ministerio de Salud al año 2025; quedando denominado "Plan Estratégico Institucional PEI-2019 -2025 Ampliado del Ministerio de Salud", documento de gestión que alinea los objetivos y acciones estratégicas e indicadores de desempeño y hospitalarios, a las políticas de salud, es el documento al cual se articula al Plan Operativo Institucional Multianual 2023-2025 del Hospital San Juan de Lurigancho.

BICENTENARIO
PERÚ



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

- 2.4 Que, se promulga la Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023, que a través del análisis del Presupuesto Público, es uno de los principales instrumentos de gestión del Estado para otorgar un mayor bienestar a la ciudadanía, a través de una asignación eficiente y eficaz de los recursos públicos, acorde con la disponibilidad de los fondos públicos.
- 2.5 De igual manera, a través de la Resolución Ministerial N°1097-2022/MINSA, se aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al año fiscal 2023 del Pliego 011: Ministerio de Salud, conforme detalla en sus anexos 3 y 4 de la estructura programática y la estructura funcional respectivamente, proporcionados por la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas a través del Aplicativo Web “Módulo de Programación Multianual”, y que forman parte de la presente Resolución Ministerial, en el cual también se contempla el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2023 del Hospital San Juan de Lurigancho, el cual será ejecutado según la priorización de gastos en beneficio de la salud de los ciudadanos, por tal motivo el Plan está sujeto a disponibilidad Presupuestal.
- 2.6 Asimismo, el presente Anteproyecto del Documento Técnico: **Plan “Cero Colas” - 2023**, tiene como finalidad “Mejorar la calidad en los procesos de atención en el Hospital San Juan de Lurigancho y dentro de la reforma de la política de gestión del Ministerio de Salud, que impulsa el fomento de una atención al usuario externo con mayor rapidez, mejorando nuestra capacidad resolutive en los diferentes procesos administrativos, acceso a una atención eficiente en la prestación de los servicios de salud de calidad, respeto, solidaridad a través del tiempo, con el propósito de evitar las inequidades actuales existentes, promoviendo la salud y previniendo las enfermedades, a través de nuevos estilos de vida, cambios de comportamiento y respeto.”
- 2.7 Finalmente la Oficina de Planeamiento Estratégico en cumplimiento al artículo 8° del Reglamento de Organización Funciones, aprobado a través de la **Resolución Ministerial N°449-2010/MINSA**, cumple las siguientes funciones:

(...)

- a) Efectuar el diagnóstico situacional e identificar los objetivos metas y estrategias de largo, mediano y corto plazo.
- b) Formular el Plan Estratégico y Plan Operativo del Hospital.
- c) **Evaluar la eficacia y eficiencia de las estrategias y asignación de recursos para el logro de los objetivos y metas establecidas.**
- d) Evaluar el impacto de los objetivos, metas y estrategias de corto plazo y su eficacia para el reordenamiento, de darse el caso y cumplimiento de los objetivos de mediano y largo plazo.

Por lo que de acuerdo a la normativa vigente y las facultades que competen a la Oficina de Planeamiento Estratégico, se da la **OPINIÓN FAVORABLE** para la aprobación del Anteproyecto denominado Anteproyecto del Documento Técnico: **“Plan Cero Colas”- 2023**.



BICENTENARIO
PERÚ



III. CONCLUSIÓN

3.1 Del análisis y evaluación a la documentación se concluye, que el Anteproyecto del Documento Técnico: **“Plan Cero Colas”-2023**, tiene como objetivo *“ Contribuir a la calidad de la atención mediante la implementación del Plan “Cero Colas”, para mejorar los flujos de atención, respetando las medidas adoptadas y así incrementar la satisfacción de usuario, mejorando el trato, facilitando el flujo de atención y reduciendo los tiempos de espera en la consulta externa en el Hospital San Juan de Lurigancho ”*; el cual ha sido elaborado cumpliendo con la estructura establecida en la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales; cuyas actividades están contempladas en el Anteproyecto del Documento Técnico “Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2023” del Hospital San Juan de Lurigancho.

Finalmente indicar que el presente plan, se encuentra sujeto a disponibilidad y/o priorización presupuestal, habiendo sido analizado por el Equipo de Organización y Modernización, Equipo de Planificación y Equipo de Presupuesto y Costos se encuentra apto para su aprobación y oficialización correspondiente, por lo que se da la **OPINIÓN FAVORABLE** y se insta a los involucrados en la implementación y ejecución del presente plan, a realizar acciones con arreglo a ley.

IV. RECOMENDACIONES

4.1 Se recomienda continuar con los trámites correspondientes para oficializar la aprobación del Anteproyecto del Documento Técnico: **“Plan Cero Colas”-2023**, a través del acto resolutivo correspondiente.

Sin otro particular, agradezco la atención al presente.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Central
HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO
C.P.C. RUBELINDA BECERRA MEDIN
JEFE DE LA OFICINA DE DELEGADOS

RBM/rech/djasm
CC. Archivo.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

14
"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

MEMORANDO N° 020-2023-UGC-HSJL.

A : **CPC. Rusbelinda Becerra Medina**
Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico.

Asunto : Aprobación con Resolución Directoral del Plan Cero Colas 2023

Fecha : San Juan de Lurigancho, 30 de Enero del 2023.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a su vez remitir el Plan Cero Colas 2023. A fin, de continuar con el trámite correspondiente para su oficialización con Resolución Directoral.

Se adjunta:

- Plan Cero Colas (folios 13)

Agradezco su atención, no sin antes reiterarle mi consideración

Atentamente,

 **MINISTERIO DE SALUD**
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO


.....
Lic. MARÍA VILCHEZ VASQUEZ
C.E.P. 38398
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



MAVV/kymr
Cc. Archivo



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

“PLAN CERO COLAS”



DIRECTOR EJECUTIVO

MC JUAN CARLOS BECERRA FLORES



2023



PERU

Ministerio
de Salud

Asesoría
Técnica
Administrativa
Departamento de Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

Documento Técnico: Plan "Cero Colas"

MIEMBROS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023

Lic. María Ángela Vilchez Vásquez

Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad

Ing. Wilber Edison Coronado Loayza

Jefe de la Unidad de Estadística e Informática

Dra. Gladys Elsa Mendoza Suarez

Coordinadora de Consultorios Externos



INDICE

I. INTRODUCCION	1
II. OBJETIVOS.....	2
II.1 OBJETIVO GENERAL	2
II.2 OBJETIVO ESPECIFICOS	2
III. METAS.....	2
IV. ACTIVIDADES	3
V. INDICADORES	4
VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN	5
VII. CRONOGRAMA	4
VIII. PRESUPUESTO	6
IX. ANEXOS.....	7

El presente Documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL que se tiene a la vista
 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
 01 FEB. 2023
 C.D. JESUSA. LLERENA BAZÁN
 FEDATARIO TITULAR





IV. ACTIVIDADES:

OBJETIVO 1: Estandarizar procesos de atención en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias y Farmacia.

- Monitorear la puntualidad y permanencia del personal de salud/administrativo, que labora en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias y Farmacia.
- Implementar la programación de turnos de Consultorio Externo establecida por las Jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo de 02 meses de anticipación.
- Realizar difusión permanente a través de los diferentes canales de información escrita y virtual (redes sociales), que los pacientes deberán de apersonarse al Hospital mínimo 30 minutos antes de la hora citado en su ticket de atención.
- Monitorear que el Horario de atención en Consultorios Externos en el turno mañana 8am y en el turno tarde 2pm.
- Monitorear que los datos del paciente requeridos en el Sistema eGALENS, se encuentren registrados correctamente.
- Fomentar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada a personas con Discapacidad, adultos mayores y gestantes.
- Monitorear el cumplimiento de atención al usuario de acuerdo a la fecha y hora establecida en la cita.
- Realizar medición de tiempos de esperas en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias y Farmacia.



OBJETIVO 2: Mejorar la infraestructura, equipamiento, materiales, recursos tecnológicos y recursos humanos de acuerdo a la demanda.

- Garantizar el número de médicos especialistas sea el suficiente para cubrir aquellas especialidades con mayor demanda en Consulta Externa.
- Fortalecer la gestión y control de las Historias Clínica, garantizando el resguardo en Archivo ya sea las HC en físico o HC Electrónicas.
- Implementar progresivamente el equipamiento de cómputo, impresoras y otros productos electrónicos necesarios para atención en Admisión y Consultorios Externos.





OBJETIVO 3: Fortalecer al recurso humano (Realizar capacitaciones de buen trato, humanización, deberes y derechos de los usuarios en salud) al personal asistencial y administrativo de nuestra institución.

- Realizar talleres sobre buen trato, humanización, deberes y derechos de los usuarios en salud, dirigido a todas las áreas asistenciales y administrativas priorizando las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias y Farmacia.

OBJETIVO 4: Implementar un sistema de gestión de emisión de citas a través del Sistema REFCON y eGALENS.

- Implementar la gestión de citas médicas mediante la operatividad del Sistema REFCON y eGALENS.

OBJETIVO 5: Fortalecimiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

- Fortalecer de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud para garantizar una infraestructura acorde a los estándares requeridos.
- Fortalecer la operatividad de un "Call Center", con equipamiento, ambiente y personal calificado.



V. INDICADORES

N°	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO (**)	ESTÁNDAR O LÍNEA DE BASE	FUENTE DE DATOS
1	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:	$\frac{\text{N° DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE REFIEREN ESTAR SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA}}{\text{N° TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA}} \times 100$	100%	INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN





PERU

Ministerio de Salud

Comando en Jefe de la Policía Nacional de Asesoramiento en Salud

Hospital San Juan de Lurigancho

Documento Técnico: Plan "Cero Colas"

				ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SEGÚN CATEGORÍA.
2	PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA EN MÓDULO DE ADMISIÓN, CONSULTA EXTERNA, APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO, FARMACIA.	N° PACIENTES ATENDIDOS DENTRO DEL INTERVALO DEL TIEMPO ÓPTIMO	70%	E-GALENS
		N° DE PACIENTES ATENDIDOS		
	PORCENTAJE DE RECURSO HUMANO ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO CAPACITADOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES, HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO.	N° DE PERSONAL CONCIENTIZADOS	80%	INFORMES DE EJECUCIÓN DE CAPACITACIONES
		N° DE PERSONAS CAPACITADAS		
4	PORCENTAJE DE PRODUCTIVIDAD DE HORA MÉDICO.	N° DE ATENCIONES MÉDICAS REALIZADAS EN UN PERIODO	ENTRE 3-4 CONSULTAS POR HORA	HIS
		N° DE HORAS MÉDICO PROGRAMADAS EN EL MISMO PERIODO		

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

- El presente Plan Cero Colas 2023, se llevara a cabo de enero a diciembre 2023.
- La Dirección Ejecutiva es responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del presente Plan.
- Se considera como equipo responsable de la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" a los siguientes servidores:





PERU

Ministerio de Salud

Vicerrectorado de Estudios e Investigación en Salud

Hospital San Juan de Lurigancho

Documento Técnico: Plan "Cero Colas"

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Lic. Maria Angela Vilchez Vasquez	Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad
2	Ing. Wilber Edinson Coronado Loayza	Jefe de Unidad de Estadística e Informática
3	Dra. Gladys Elsa Mendoza Suarez	Coordinadora de Consultorios Externos

- d) Todas las Jefaturas de los Departamentos/Unidades, Servicios y áreas Administrativas 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.



VII. CRONOGRAMA

N°	OBJETIVO	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	RESPONSABLE
1	OBJETIVO 1: Estandarizar procesos de atención en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Referencias y Farmacia.	Monitorar la puntualidad y permanencia del personal de salud/administrativo, que labora en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias y Farmacia.	INFORME DE PERMANENCIA		X	X			X			X			X	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
2	Apoyo al Diagnóstico, Referencias y Farmacia.	Implementar la programación de turnos de Consultorio Externo establecida por las Jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo de 02 meses de anticipación.	ROL DE PROGRAMACION	X		X		X		X		X		X		TODAS LAS JEFATURAS DE LOS ORGANOS DE LINEA
3		Realizar difusión permanente a través de los diferentes canales de información escrita y virtual (redes sociales), que los pacientes deberán de apersonarse al Hospital mínimo 30 minutos antes de la hora citada en su ticket de atención.	CONTENIDO INFORMATIVO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DIRECCION INSTITUCIONAL, UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA/ADMISION.
4		Monitorar que el Horario de atención en Consultorios Externos en el turno mañana 8am y en el turno tarde 2pm.	INFORME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, COORDINADORA DE CONSULTORIOS EXTERNOS.
5		Monitorar que los datos del paciente requeridos en el Sistema eGALENS, se encuentren registrados correctamente.	INFORME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA
6		Fomentar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada a personas con Discapacidad, adultos mayores y gestantes.	CHARLA INFORMATIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	TODOS DEPARTAMENTOS, SERVICIOS Y AREAS QUE SE ENCUENTREN VINCULADOS CON LA ATENCION DIRECTA DEL PACIENTE.
7		Monitorar el cumplimiento de atención al usuario de acuerdo a la fecha y hora establecida en la cita.	REPORTE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA
8		Realizar medición de tiempos de esperas en las áreas de Admisión, Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al Tratamiento, Referencias y Farmacia.	INFORME		X				X		X		X		X	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA



01 FEB 2023
C.D. JESUS LLEFRENA BAZAN
FEDATARIO TITULAR

			Documento Técnico: Plan "Cero Colas"
---	---	---	--------------------------------------

VIII. PRESUPUESTO

Se ejecutara de acuerdo a la disponibilidad presupuestal institucional.



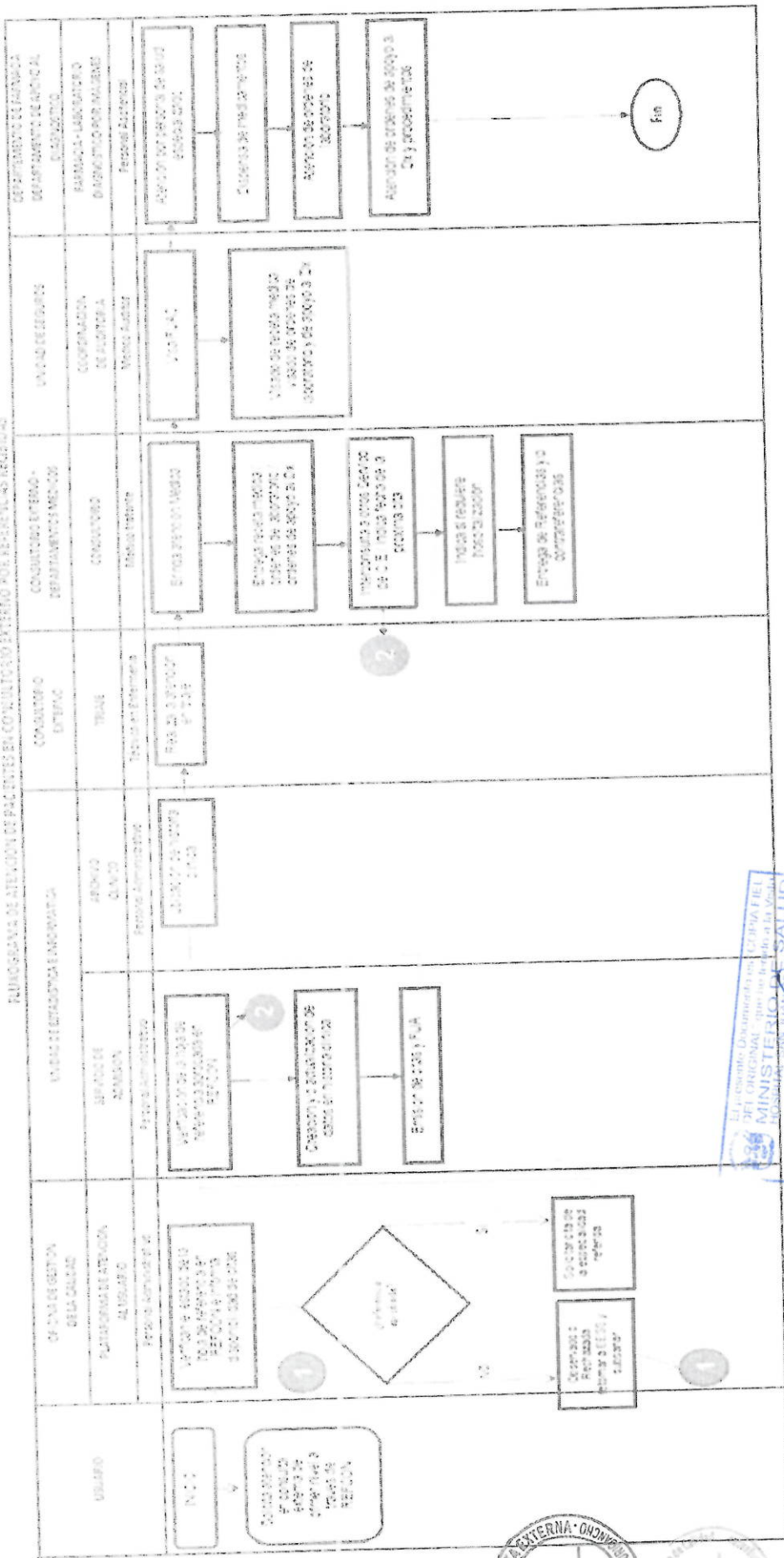

 Este es el Documento, es COPIA FIEL DEL ORIGINAL que se brinda a la Veeda
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
01 FEB 2023

C.D. JESUSA LLERENA BAZAN
 FEDATARIO TITULAR



IX. ANEXOS:

NUMEROS DE ATENCION DE PACIENTES EN CONSULTORIO EXTERNO ROE REFERENCAS RECIBIDAS



El presente Documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL que se encuentra en el Ministerio de Salud
01 FEB. 2023
 C.D. JESUSA LLERENA BAZAN
 FEDIATARIO TITULAR

