



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de julio del 2022

VISTOS: Informe N°135-2022-DIRESA-HRM/07-0/INFMAT emitido el 03 de junio de 2022 por la Responsable del Área de Informática, Informe N° 131-2022-DIRESA-HRM/07-0/INFMAT emitido el 02 de junio de 2022 por la Responsable del Área de Informática, Informe N° 187-2022-DIRESA-HRM/07 emitido el 03 de junio de 2022 por la Jefatura de la Unidad de Estadística e Informática del HRM, Informe N° 058-2022-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 13 de junio de 2022 por la Responsable del Área de Planeamiento, Informe N° 433-2022-DIRESA-HRM/03 emitido el 13 de junio de 2022 por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Informe N° 178-2022-DIRESA-HRM/07-0/INFMAT emitido el 23 de junio de 2022 por la responsable del Área de Informática, Informe N° 223-2022-DIRESA-HRM/07 emitido el 27 de junio de 2022 por la Jefatura de la Unidad de Estadística e Informática, Informe N° 078-2022-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 01 de julio de 2022 por la Responsable del Área de Planeamiento, Informe N° 502-2022-DIRESA-HRM/03 emitido el 04 de julio de 2022 por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico.

CONSIDERANDO:

Que, en los numerales I, II, y VI 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 lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, garantizando una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 4 de la Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud, establece que el ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los mismos que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos subsecuentes;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se resolvió aprobar la Directiva 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, la cual tiene como finalidad contribuir mediante la ejecución del Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las IPRESS, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes, manteniendo como segundo objetivo específico, establecer líneas





Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de julio del 2022

de acción y responsabilidades para la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas” en las IPRESS, de acuerdo al nivel de atención y de su capacidad resolutive;

Que, mediante Informe Nº 187-2022-DIRESA-HRM/07, la Jefatura de la Unidad de estadística e Informática HRM remite a la Dirección ejecutiva el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Colas presentado por la responsable del Área Funcional, el mismo que fue observado por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico con Informe Nº 433-2022-DIRESA-HRM/03, trasladando las observaciones detalladas en el Informe Nº 058-2022-DIRESA-HRM/03-0/PLAN;

Que, mediante Informe Nº 223-2022-DIRESA-HRM/07, la Jefatura de la Unidad de Estadística remite el “Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Colas” con las correcciones realizadas por la Ing. Ruth Mariela Limache Meléndez, como responsable del Área Funcional de Informática; precisando que, es de suma importancia su aprobación dado que, es un documento que permitirá la implantación del Sistema de Gestión de Colas a través de un sistema de atención por ventanilla web en forma ordenada, eliminando las colas físicas para obtener una cita o atención en el Hospital Regional de Moquegua;

Que, mediante informe Nº 502-2022-DIRESA-HRM/03 LA Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, luego de la revisión efectuada del “Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Colas” se emite su opinión favorable;

Contando con proveído de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua que dispone su atención y trámite, asimismo, contando con el visto bueno de la Unidad de Estadística e Informática y de la Oficina de Planeamiento Estratégico;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8º del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional Nº007-2017-CR/GRM;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR el PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS para el Hospital Regional de Moquegua, el que consta de dieciocho (18) páginas y forma parte integrante de la presente Resolución.



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de julio del 2022

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Unidad de Estadística e Informática del Hospital Regional de Moquegua, difundir y ejecutar las acciones necesarias para la implementación del Plan aprobado mediante el artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 3°.- REMITASE copia a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.L. JOSÉ LUIS HERRERA DONOSO
CMP 051559
DIRECTOR EJECUTIVO

JLHD/DE
LAVM/AL
C/C D. GENERAL
ADMINISTRACIÓN
PLANEAMIENTO
ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
ARCHIVO

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS



UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
AREA DE INFORMÁTICA



2022



CONTENIDO

I. INTRODUCCION	3
II. BASE LEGAL	3
III. FINALIDAD	4
IV. OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
V. PONSABLES DE LA FORMULACION DEL PLAN	5
VI. DEFINICIONES OPERATIVAS	5
VII. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN	5
4.1 Identificación de Necesidades	5
4.2 Priorización de Necesidades	6
4.3 Definición de Actividades	6
PRIMERA FASE	6
SEGUNDA FASE	8
VIII. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	9
IX. EQUIPO DE GESTIÓN DEL PROYECTO	10
X. RESPONSABILIDAD DE ACTIVIDADES	11
XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	13
XII. COSTO DEL PLAN	14
XIII. ANEXOS	15



I. INTRODUCCION

El Hospital Regional de Moquegua es un establecimiento de salud con categoría nivel II-2, así mismo es órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Moquegua (DIRESA). Brinda atención de salud de mediana complejidad, siendo su misión prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte.

El Hospital Regional de Salud Moquegua es clasificado como hospital de referencia de la jurisdicción el departamento de Moquegua, lo que se corrobora con la estadística de la población que demanda servicios de salud. En el año 2019 se tuvo 50,659 atenciones y para el año 2021 se tuvo 98,758 atenciones en consulta externa, lo que evidencia un crecimiento poblacional de pacientes que buscan una atención de salud especializada del hospital.

Actualmente, desde tempranas horas del día se presenta la formación de colas o líneas de espera de los pacientes que buscan acceder a una prestación de salud en el Hospital, no teniendo un proceso de ordenamiento por orden de llegada de los pacientes.

En ese sentido se elabora el presente Plan de implementación del Sistema de Gestión de Colas, cuyo objetivo es "reducir los tiempos de espera en la atención a los pacientes que acuden al Hospital Regional de Moquegua, contribuyendo a lograr un servicio de calidad, agilizando el proceso de atención desde su ingreso a las instalaciones".

II. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 28683, Establece Atención Preferencial.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- 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 (IPRESS) públicas adscritas al ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
- Ordenanza Regional N°007-2017-CR/GRM, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua y sus órganos

desconcentrados, que consta de seis (6) Títulos, veintiocho (28) artículos, una (01) Disposición Transitoria y Final, y que como Anexo forma parte de la presente Ordenanza.

- Resolución Ejecutiva Regional N° 277-2020-GR/MOQ, Aprueba la actualización de metas al 2023 del Plan Estratégico Institucional (PEI) Extensión 2018-2023 del Gobierno Regional de Moquegua, así como la Matriz del Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2) y el Análisis de Priorización para identificar la Ruta Estratégica del PEI 2018-2023 del Gobierno Regional de Moquegua (Cuadro N°08), los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución; en atención a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- Resolución Directoral N° 351-2010-DRSM- DG, Aprueba el Manual de Organización y Funciones – MOF, del Hospital Regional de Moquegua y modificatorias.
- Resolución Ejecutiva Directoral N° 098-2019-GERESA-HRM/DE, Aprueba la creación de las áreas funcionales.
- Resolución Ejecutiva Directoral N° 174-2016-DRSM-UEHRM/DE, que aprueba el "Esquema para Elaborar Planes de las Unidades Orgánicas", del Hospital Regional de Moquegua.



III. FINALIDAD

Lograr la disminución de colas o líneas de espera físicas, contribuyendo a mejorar la calidad de atención brindada a los pacientes que acuden al Hospital Regional de Moquegua, de forma ordenada, fluida y cómoda; a través de emisión de tickets numerados por orden de llegada.

IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Reducir los tiempos de espera en la atención a los pacientes que acuden al Hospital Regional de Moquegua, contribuyendo a lograr un servicio de calidad, agilizando el proceso de atención desde su ingreso a las instalaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Fortalecer los recursos humanos en las áreas de Admisión, Caja, Triage, Seguros, Laboratorio, Farmacia, Diagnóstico por imágenes y Consultorios médicos de consulta externa; en el manejo del módulo de ventanilla web que asegure el cumplimiento del Sistema de Gestión de Colas.

Integrar los procedimientos de los servicios de consulta externa, a través del flujo de atención asociado a un ticket de turno numerado asignado por el Sistema de Gestión de Colas.



V. PONSABLES DE LA FORMULACION DEL PLAN

N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Correo Electrónico
1	Cuevas Machaca Ronald Zenón	Ingeniero de Sistemas	rzcuevasm@hospitalmoquegua.gob.pe
2	Elías Quispe Katherine De los Milagros	Ingeniero de Sistemas	keliass@hospitalmoquegua.gob.pe
3	Limache Melendez Ruth Mariela	Ingeniero de Sistemas	rlimache@hospitalmoquegua.gob.pe
4	Stelman Uribe Suge Milagros	Ingeniero de Sistemas	sstelman@hospitalmoquegua.gob.pe

VI. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Sistema de Gestión de Colas:** Es una metodología utilizada para reducir los tiempos de espera de los usuarios, atendiendo en el orden correcto de llegada a las instalaciones de la entidad.
- **Ticket de atención:** Es un comprobante impreso, donde se detalla los datos como son: el número de orden, código del servicio/consultorio, descripción del servicio, fecha de impresión (ver anexo1), que servirá para el llamado del paciente por número de orden de llegada al hospital.
- **Pedestal:** Equipo que permite la emisión del ticket físico, cuenta con un menú de los servicios en consultorios externos (ver anexo 5). Así mismo muestra un submenú con tipos de tickets diferenciados (normal, preferencial).
- **Ventanilla web:** Es la interfaz web (ver anexo 6) que permite al operador del sistema pueda llamar un ticket, iniciar y finalizar una atención, generar un ticket interno, derivar un ticket a otro servicio.
- **Windbox:** Equipo que permite mostrar los tickets que los operadores del sistema están llamando. Al mismo tiempo, permite la visualización de videos o señal en los televisores.

VII. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN

4.1 Identificación de Necesidades

Actualmente se evidencia que gran número de pacientes arriban al hospital desde tempranas horas del día y forman largas colas de espera sin una secuencia de atención por orden de llegada; así mismo durante el día continúa el arribo de pacientes, los cuales, al no tener la orientación o información de la secuencia de atención, se ubican delante o en medio de la cola, ocasionando reclamos y/o conflictos entre los pacientes que arribaron primero al hospital.

Si bien es cierto; existe dos ventanillas en el área de admisión de consulta externa (atención normal, atención preferencial), es necesario establecer un orden con ticket de atención numerado diferenciado para los pacientes preferenciales (gestantes, madres con niños, ancianos, etc.), que permita una atención rápida y de calidad.

Se ha evidenciado que es necesario contar con un sistema que permita la gestión de colas formadas por los pacientes, estableciendo una secuencia de atención, a través de la emisión de tickets numerados por orden de llegada, por ello se ha identificado las siguientes necesidades:

- Contar con un equipo dispensador e insumos (papel térmico), para la impresión de tickets de atención.
- Desarrollo de caso práctico in-situ (en el servicio/área) del personal de Admisión, Caja, Triage, Seguros, Laboratorio, Farmacia, Imagenología, así como profesional médico (Consultorio de consulta externa) en el manejo del módulo de ventanilla web del Sistema de Gestión de Colas.
- Identificación de servicios y/o consultorios acordes a la nomenclatura del Sistema de Gestión de Colas (ticket de atención).
- Personal para la orientación a los pacientes en el flujo de atención y orden del arribo de los pacientes.



4.2 Priorización de Necesidades

Para la implementación del Sistema de Gestión de Colas, es necesario priorizar las siguientes necesidades que va permitir lograr el correcto funcionamiento del sistema propuesto.

- El equipo dispensador para la impresión de tickets de atención, deberá contar con el insumo (papel térmico).
- Capacitar al personal de los servicios que utilizaran el módulo de ventanilla web para la llamada de los tickets de atención.
- Identificación de servicios y/o consultorios acordes a la nomenclatura del Sistema de Gestión de Colas (ticket de atención).
- Capacitar al personal encargado de la orientación al paciente en el manejo del dispensador de tickets.



4.3 Definición de Actividades

PRIMERA FASE

- Ejecutar acciones Técnicas para la implementación del Sistemas de Gestión de Colas:

- Publicar el flujo de atención del paciente en Consulta Externa; consiste en publicar un banner del flujo de atención, que permita al paciente acudir a los diferentes servicios del hospital en consulta externa, esta actividad está a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad.
- Identificación de servicios y/o consultorios; consiste en rotular los servicios, acorde a la nomenclatura del Sistema de Gestión de Colas (ticket de atención), que permita a los pacientes identificar el servicio (admisión, caja, triaje), esta



actividad estará a cargo de la Unidad de gestión de la calidad y el Departamento de Consulta Externa y hospitalización.

- Diseño del archivo para publicar en los equipos windbox; consiste en publicar de forma gráfica los datos del ticket de atención (ver anexo 1), haciendo uso de los televisores que se ubican en las salas de espera del hospital, esta actividad estará a cargo de la Unidad de Estadística e Informática.
 - Verificar la operatividad de los equipos Windbox; los equipos windbox se ubican en los cuartos de comunicaciones, en los cuales se instalaron el software BMatic, que permite mostrar tickets en los televisores (ver anexo 7), esta actividad estará a cargo de la Unidad de Estadística e Informática.
 - Verificar la configuración de los televisores asociados a los equipos windbox; permitirá verificar los tickets que se visualizarán en los televisores de acuerdo a la zona donde se ubiquen, actividad a cargo de la Unidad de Estadística e Informática.
 - Verificar la configuración del módulo de ventanilla web; consiste en verificar el módulo denominado "Ventanilla Web", este configurado de acuerdo al servicio de donde se realizará el llamado de los tickets de atención (Admisión, Caja, Triage), esta actividad estará a cargo del personal que manejará el sistema web (admisión, cajero, técnico de triaje) con el acompañamiento de la Unidad de Estadística e Informática.
 - Verificar la operatividad del Equipo dispensador de tickets; consiste en verificar la disponibilidad de papel térmico del equipo dispensador de tickets, que se ubica al ingreso de la sala de espera general de consulta externa, esta actividad estará a cargo del Departamento de Consulta Externa y hospitalización.
- Desarrollo de caso práctico in-situ (PAUS, Admisión, Caja, Triage); consiste en realizar un recorrido del flujo de atención; desde la emisión y derivado del ticket de los pacientes particulares y asegurados, esta actividad estará a cargo de la Unidad de Estadística e Informática con la participación de la Unidad de gestión de la calidad y personal que manejará el sistema web.

Puesta en funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión de Colas:

- Encendido del Equipo dispensador de tickets (Consulta externa); consiste en iniciar el funcionamiento del dispensador de tickets, esta actividad estará a cargo de la Unidad de gestión de la calidad y el Departamento de Consulta Externa y hospitalización
- Apertura de las ventanillas web Admisión; consiste en ejecutar la aplicación web que se ubica en el escritorio de la computadora del servicio, iniciando sesión con un usuario y clave que será proporcionado al personal del área de admisión.

- Apertura de la ventanilla web Caja; consiste en ejecutar la aplicación web que se ubica en el escritorio de la computadora del servicio, iniciando sesión con un usuario y clave que será proporcionado al personal del área de caja.
- Apertura de la ventanilla web Triage; consiste en ejecutar la aplicación web que se ubica en el escritorio de la computadora del servicio, iniciando sesión con un usuario y clave que será proporcionado al personal del servicio de triaje.
- Seguimiento del correcto funcionamiento - Primera fase; consiste en verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de colas, esta actividad estará a cargo de la Unidad de gestión de la calidad, Departamento de Consulta Externa y hospitalización y la Unidad de Estadística e Informática.

SEGUNDA FASE

- Ejecutar acciones Técnicas para la implementación del Sistemas de Gestión de Colas.



- Identificación de servicios y/o consultorios; consiste en rotular los consultorios médicos y servicios, acorde a la nomenclatura del Sistema de Gestión de Colas (ticket de atención), que permita a los pacientes identificar los consultorios médicos y servicios (**laboratorio, farmacia, seguros, imagenología**), esta actividad estará a cargo de la Unidad de gestión de la calidad, laboratorio, farmacia, seguros y diagnóstico por imágenes.



- Verificar la operatividad de los equipos Windbox; los equipos windbox asociados a los televisores, deberán mostrar los tickets de atención de los servicios de Seguros, farmacia, laboratorio y diagnóstico por imágenes, esta actividad estará a cargo de la Unidad de Estadística e Informática.

- Verificar la configuración del módulo de ventanilla web; consiste en verificar el módulo denominado “Ventanilla Web”, este configurado de acuerdo al servicio de donde se realizará el llamado de los tickets de atención (laboratorio, farmacia, seguros, imagenología), esta actividad estará a cargo del personal que manejará el sistema web, con el acompañamiento de la Unidad de Estadística e Informática.



Verificar la operatividad del Equipo dispensador de tickets; consiste en verificar la disponibilidad de papel térmico del equipo dispensador de tickets, que se ubica al ingreso de la sala de espera general de consulta externa, esta actividad estará a cargo del Departamento de Consulta Externa y hospitalización.

- Capacitación y desarrollo de caso práctico in-situ (Consultorio atención médica:
 - Desarrollo de caso práctico in-situ (PAUS, Admisión, Caja, Triage, consultorios médicos, laboratorio, farmacia, seguros y diagnóstico por imágenes); consiste en realizar un recorrido del flujo de atención; desde la emisión, derivado del ticket a los servicios y/o consultorios médicos de los pacientes particulares y asegurados, esta actividad estará a cargo de la Unidad de Estadística e

Informática con la participación de la Unidad de gestión de la calidad y personal que manejará el sistema web.

- Puesta en funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión de Colas
 - Apertura de las ventanillas web Admisión; consiste en ejecutar la aplicación web que se ubica en el escritorio de la computadora del servicio y/o consultorio médico, iniciando sesión con un usuario y clave que será proporcionado al profesional que manejará la ventanilla web, esta actividad estará a cargo de los profesionales que atiende en los consultorios médicos y o servicios de apoyo.
- Seguimiento del correcto funcionamiento - Segunda fase; consiste en verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de colas, esta actividad estará a cargo de la Unidad de gestión de la calidad, Departamento de Consulta Externa y hospitalización y la Unidad de Estadística e Informática.

VIII. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Para la implementación de Sistema de Gestión de Colas, el hospital cuenta con los requerimientos técnicos mínimos, que se detallan a continuación.

- **Hardware Equipo dispensador de tickets**

Modelo	:	K900
Tipo	:	Pedestal
Monitor	:	Pantalla touch screen LCD 15"
Impresora térmica	:	Interna, de corte automático

- **Hardware de estaciones de trabajo**

Procesador	:	Core I5 de 3.19 GHz
Memoria RAM	:	8.00 GB
Disco duro	:	500 GB
Tarjetas de red	:	10/100/1000
Internet	:	120 Mbps

Mouse, Teclado, Monitor SVGA

Software de Estaciones de Trabajo:

Sistema Operativo	:	Windows 7 o superior
Herramienta ofimática	:	Office 2019 Standard
Antivirus actualizado	:	Si

Número de PCs instaladas:

Admisión general	:	3 PCs
Caja	:	1 PC
Triaje General	:	1 PC
Farmacia	:	1 PC
Seguros	:	1 PC
Diagnóstico por imágenes	:	1 PC
Laboratorio	:	1 PC

Consulta externa (servicios)

14 terminales

IX. EQUIPO DE GESTIÓN DEL PROYECTO

El equipo de gestión del proyecto se deberá conformar a través del "Comité de Implementación del Sistema de Gestión de Colas del Hospital Regional de Moquegua, Unidad Ejecutora 402, Periodo – 2022", la misma que deberá ser aprobado mediante Resolución Ejecutiva Directoral.

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA			
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ROL
1	Director Ejecutivo HRM	PRESIDENTE	Responsable Funcional
2	Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad	SECRETARIO	Miembro
3	Jefe de la Unidad de Estadística e Informática	1º MIEMBRO	Responsable Operativo
4	Responsable de Racionalización /Organización	2º MIEMBRO	Miembro
5	Jefe del Departamento de Consulta Externa	3º MIEMBRO	Miembro
6	Jefe del Departamento de Medicina	4º MIEMBRO	Miembro
7	Jefe del Departamento de Cirugía	5º MIEMBRO	Miembro
8	Jefe del Departamento de Gineco Obstetricia	6º MIEMBRO	Miembro
9	Jefe del Departamento de Pediatría	7º MIEMBRO	Miembro
10	Jefe del Departamento de Diagnostico por Imágenes	8º MIEMBRO	Miembro
11	Jefe del Departamento de Odonto-estomatología	9º MIEMBRO	Miembro
12	Jefe del Departamento de Enfermería	10º MIEMBRO	Miembro
13	Servicio de Laboratorio	11º MIEMBRO	Miembro
14	Servicio de Farmacia	12º MIEMBRO	Miembro
15	Unidad de Seguros	13º MIEMBRO	Miembro
16	Área de Comunicaciones	14º MIEMBRO	Facilitador

09

X. RESPONSABILIDAD DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
PRIMERA FASE	
Elaborar plan de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Colas	Unidad de Estadística e Informática
Aprobar plan de trabajo de implementación del Sistema de Gestión de Colas	Oficina de Planeamiento Estratégico
Conformación del comité de implementación del Sistema de Gestión de Colas	Unidad de Estadística e Informática
Ejecutar acciones Técnicas para la implementación del Sistemas de Gestión de Colas.	
Publicar el flujo de atención del paciente en Consulta Externa	- Unidad de gestión de la calidad
Identificación de servicios y/o consultorios acordes a la nomenclatura del Sistema de Gestión de Colas (ticket de atención)	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización
Diseño del archivo para publicar en los equipos windbox	- Unidad de Estadística e Informática
Verificar la operatividad de los equipos Windbox	- Unidad de Estadística e Informática
Verificar la configuración de los Tvs asociados a los equipos windbox	- Unidad de Estadística e Informática
Verificar la configuración del módulo de ventanilla web (Admisión, Caja, Triage)	- Unidad de Estadística e Informática - Área de admisión - Área de caja - Servicio de triaje
Verificar la operatividad del Equipo dispensador de tickets (disponibilidad papel térmico)	- Departamento de Consulta Externa y hospitalización
Desarrollo de caso práctico in-situ (PAUS, Admisión, Caja, Triage)	
Prueba en Consulta externa	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Unidad de Estadística e Informática
Puesta en funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión de Colas	
Encendido del Equipo dispensador de tickets (Consulta externa)	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización
Apertura de las ventanillas web Admisión	- Área de admisión
Apertura de la ventanilla web Caja	- Área de Caja
Apertura de la ventanilla web Triage	- Servicio de Triage
Seguimiento del correcto funcionamiento - Primera fase	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Unidad de Estadística e Informática
SEGUNDA FASE	
Ejecutar acciones Técnicas para la implementación del Sistemas de Gestión de Colas.	
Identificación de servicios y/o consultorios acordes a la nomenclatura del Sistema de Gestión de Colas (ticket de atención)	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Servicio de Farmacia - Servicio de Laboratorio - Servicio de Diagnóstico por Imágenes - Unidad de Seguros
Diseño del archivo para publicar en los equipos windbox	- Unidad de Estadística e Informática
Verificar la operatividad de los equipos Windbox	- Unidad de Estadística e Informática
Verificar la configuración de los Tvs asociados a los equipos windbox	- Unidad de Estadística e Informática

Verificar la configuración del módulo de ventanilla web (Consultorios)	- Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Unidad de Estadística e Informática
Verificar la configuración del módulo de ventanilla web (Seguros e Imagenología)	- Servicio de Diagnóstico por Imágenes - Unidad de Estadística e Informática
Verificar la configuración del módulo de ventanilla web (Laboratorio y Farmacia)	- Unidad de Estadística e Informática - Servicio de Farmacia - Servicio de Laboratorio
Verificar la operatividad del Equipo dispensador de tickets (disponibilidad papel térmico)	- Departamento de Consulta Externa y hospitalización
Capacitación y desarrollo de caso práctico in-situ (Consultorio atención médica)	
Desarrollo de caso práctico in-situ (PAUS, Admisión, Caja, Triage)	- Unidad de gestión de la calidad - Área de admisión - Área de caja - Servicio de Triage - Unidad de Estadística e Informática
Desarrollo de caso práctico in-situ (Servicios de atención médica)	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Unidad de Estadística e Informática
Puesta en funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión de Colas	
Apertura de ventanilla web (PAUS, Admisión, Caja, Triage)	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Unidad de Estadística e Informática
Apertura de ventanilla web (Consultorios médicos)	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización
Apertura de ventanilla web (laboratorio, farmacia, imagenología, seguros)	- Servicio de Farmacia - Servicio de Laboratorio - Servicio de Diagnóstico por Imágenes
Seguimiento del correcto funcionamiento - Segunda fase	- Unidad de gestión de la calidad - Departamento de Consulta Externa y hospitalización - Unidad de Estadística e Informática

XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



XII. COSTO DEL PLAN

El Sistema de Gestión de Colas instalado en el Hospital, forma parte del proyecto "Ampliación y Mejoramiento del Hospital de Moquegua", todos los equipos que componen el subsistema de comunicaciones se encuentran operativos.

11.1 Recursos económicos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Colas (personas, bienes, servicios).

N°	Actividad	Descripción	Importe S/
1	Elaborar plan de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Colas		0.00
a).	Recursos Humanos (Profesionales contrato CAS)		0.00
b).	Recursos materiales (hojas, Impresión, copias, etc.)		0.00
2	Aprobar plan de trabajo de implementación del Sistema de Gestión de Colas		0.00
3	Conformar el comité de implementación del Sistema de Gestión de Colas		0.00
4	Ejecutar acciones Técnicas para la implementación Sistema de Gestión de Colas		0.00
5	Desarrollo de caso práctico in-situ (PAUS, Admisión, Caja, Triage, Consultorios médicos, Laboratorio, Farmacia, Seguros, Diagnóstico por imágenes)		0.00
9	Puesta en funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión de Colas		0.00
a).	Recursos Humanos (Profesionales contrato CAS)		0.00
b).	Recursos materiales (hojas, Impresión, copias, etc.)		0.00

11.2 Recursos Económicos a ser priorizados por el Hospital, que implica adquisición de insumos.

N°	E.G.	Descripción	Cant.	Monto S/.	Meta SIAF	Fuente de Financiamiento
1	23.15.12	PAPEL TERMICO DE IMPRESIÓN 80 mm X 80 m	10	S/ 1,000.00	89	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS
3	23.19.12	GIGANTOGRAFIA DE LONA 11 oz 1.00 m X 2.00 m (Flujo de atención)	2	S/ 600.00	40	RECURSOS ORDINARIOS
TOTAL				S/ 1,600.00		


Ruth M. Limache Melendez
ING. DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Reg. CIP. 133710


Euge Milayo Selman Uribe
INGENIERA DE SISTEMAS
CIP. 106471


Katherine de los Milagros Elías Quispe
ING. EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS
Reg. CIP 165726


Ronald A. Torres Machaca
INGENIERO DE SISTEMAS
CIP. 86145

XIII. ANEXOS

ANEXO 1: DATOS DEL TICKET DE ATENCIÓN

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
01/10/2021

1. Código Servicio / Consultorio

ADMISION

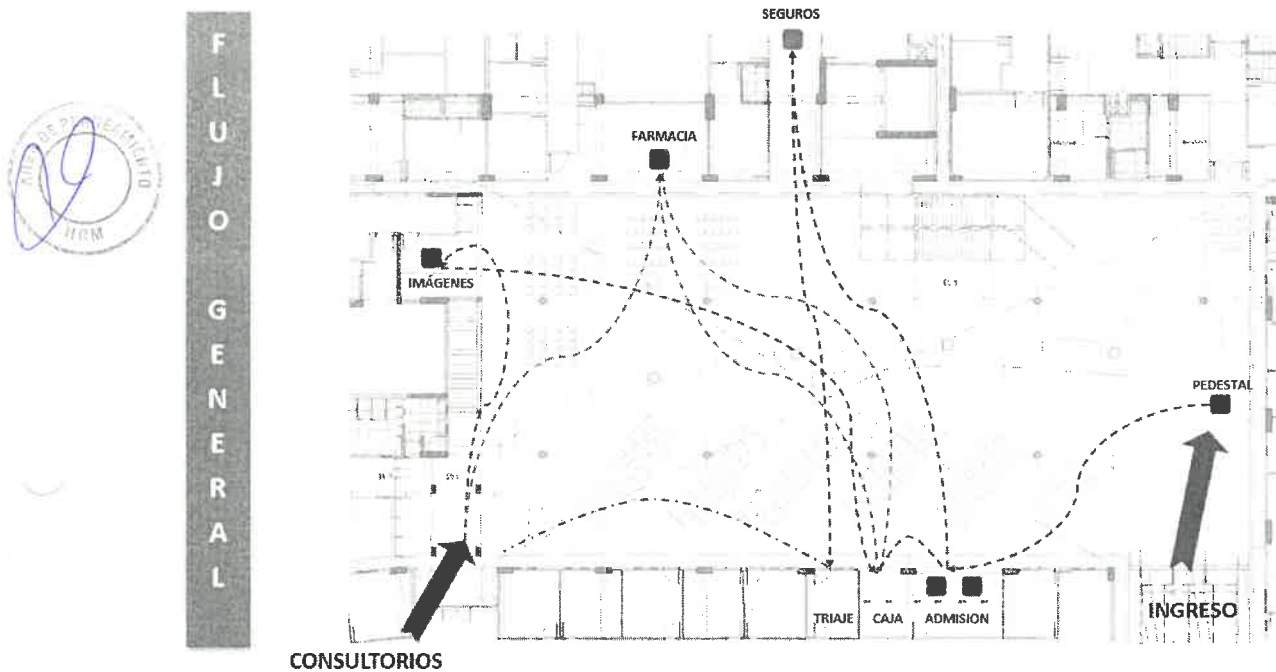
A6

BIENVENIDOS

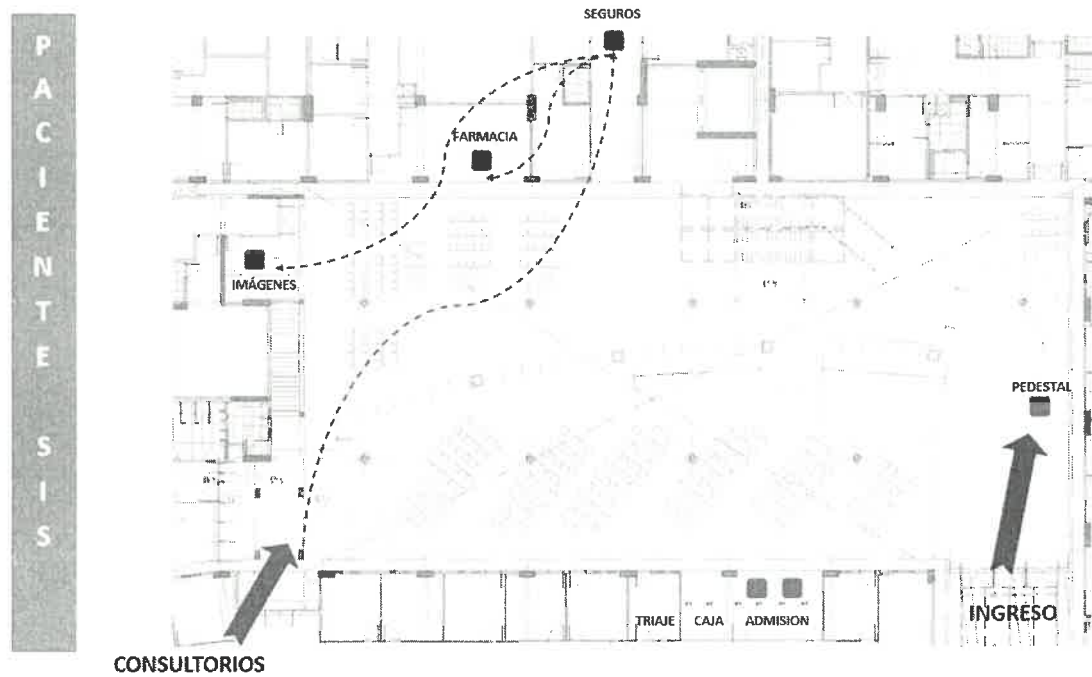
3. Descripción Servicio

2. Número de orden

ANEXO 2: ESQUEMA FLUJO GENERAL EN CONSULTORIOS EXTERNOS



ANEXO 3: ESQUEMA FLUJO GENERAL PACIENTE SIS



ANEXO 4: ESQUEMA FLUJO GENERAL PACIENTE PARTICULAR

