



Resolución Ejecutiva Virectoral

Moguegua, 15 de julio de 2023.

VISTOS: El Informe N° 850-2023-DIRESA-HRM-03 emitido el 12 de julio de 2023 por la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 180-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 12 de julio de 2023 por la responsable del Área Planeamiento, el Informe N° 507-2023-DIRESA-HRM/05 emitido el 10 de julio de 2023 por la Unidad de Gestión de la Calidad, el Informe N° 0029-2023-DIRESA-HRM/MYVV-PSUGC emitido el 07 de julio de 2023 por el Profesional de Salud UGC, el Informe N° 165-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 21 de junio de 2023 por el Responsable del Área de Planeamiento, el Informe N° 458-2023-DIRESA-HRM/05 emitido el 19 de junio de 2023 por la Unidad de Gestión de la Calidad, el Informe N° 018-2023-DIRESA-HRM/MYVV-PSUGC emitido el 07 de junio de 2023 por la Profesional de la Salud, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

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, siendo la protección de la salud de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En consecuencia, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 2° de la citada Ley, señala que toda persona tiene derecho a exigir que los servicios de Salud que se prestan para atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y practicas institucionales o profesionales;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS denominada "Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) publicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales", el cual tiene como objetivo específico, establecer la metodología para la elaboración, implementación, monitoreo y evaluación del Plan "Cero Colas" en la IPRESS de acuerdo al nivel de atención y de su capacidad resolutiva;

Que, la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, define al Plan "Cero Colas", como un documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención de salud, así como, reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita o atención ambulatoria, en las áreas de admisión, consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento; asimismo el punto 6.1.4 establece que, Todo Plan "Cero Colas" es aprobado por la instancia administrativa superior, con una Resolución Directoral o Jefatural y a norma correspondiente a nivel de Direcciones Regionales de Salud (DIRESA) o Gerencias Regionales de Salud (GERESA), para el caso de los Gobiernos Regionales:

Que, por otro lado, el punto 6.2, de la Directiva Administrativa antes mencionada, establece que, 6.2.1. Todo Director o Jefe de la IPRESS es el responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan "Cero Colas" en el establecimiento a su cargo; a fin de garantizar la disminución del tiempo de espera para una cita y contribuir a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos. La ejecución de esta acción podrá ser delegada a otro profesional de la salud de la misma entidad. 6.2.2. 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 (...);

Que, mediante Resolución Ejecutiva Directoral N° 188-2023-DIRESA-HRM/DE de fecha 12 de junio de 2023, se conforma el "Equipo Técnico de Elaboración del Plan Cero Colas – 2023";











Resolución Ejecutiva Virectoral

Moquegua, 15 de julio de 2023.

Que, con Informe N° 458-2023-DIRESA-HRM/05 de fecha 19 de junio de 2023, la Unidad de Gestión de la Calidad, eleva ante la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua, el Plan Cero Colas – 2023, para su aprobación correspondiente; siendo el mismo observado por el Responsable del Área de Planeamiento, a través de Informe N° 165-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, y devuelto a la Unidad de Gestión de la Calidad, para el levantamiento de observaciones;

Que, la Unidad de Gestión de la Calidad, mediante Informe N° 507-2023-DIRESA-HRM/05 de fecha 10 de julio de 2023, remite el Informe N° 0029-2023-DIRESA-HRM/MYVV-PSUGC de la Profesional de la Salud – UGC, en el cual se cumple con realizar el levantamiento de observaciones;

Que, con Informe N° 180-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN de fecha 12 de julio de 2023, la responsable del Área de Planeamiento, evalúa la propuesta y emite opinión técnica favorable al proyecto de "Plan Cero Colas del Hospital Regional de Moquegua - 2023", indicando que el plan se elaboró en base a 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) publicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales", aprobada con Resolución Ministerial N° 811-2018-MINSA; señala que una vez aprobado este debe ser monitoreado y evaluado por la Jefatura de la Unidad Estructural que propone el plan;

Que, a través de Informe N° 850-2023-DIRESA-HRM-03 de fecha de recepción 12 de julio de 2023, la Oficina de Planeamiento Estratégico, otorga visto bueno de "Plan Cero Colas del Hospital Regional de Moquegua - 2023", y requiere a la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua, aprobarlo mediante acto resolutivo; motivo por el cual a través de proveído de fecha de 12 de julio de 2023, la Dirección Ejecutiva, solicita a la Oficina de Asesoria Legal, el acto administrativo correspondiente;

Contando con el visto bueno de la Oficina de Planeamiento Estratégico, la Unidad de Gestión de la Calidad y con el proveído de Dirección Ejecutiva.

En atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA - 2023", el cual consta de dieciséis (16) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR a la **Unidad de Gestión de la Calidad**, la difusión, monitoreo y evaluación del plan aprobado con la presente resolución.

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

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. IDANIA EDITH MAMANI PILO C.M.P. 53129 RNE. 04274 DIRECTORA EJECUTIVA

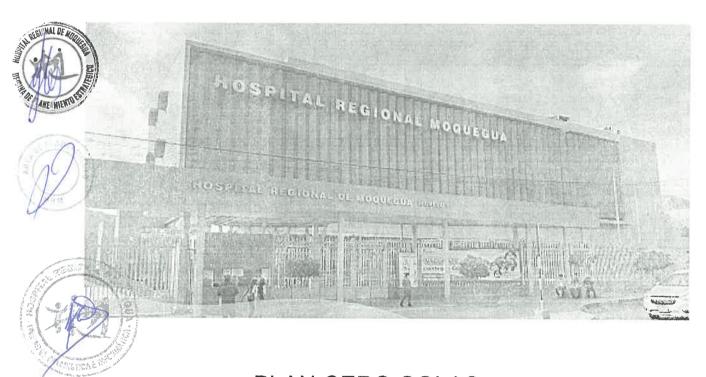
IEMP/DIRECCIÓN JLRV/AL (01) O. ADMINISTRACION (01) G. CALIDAD (01) ESTADÍSTICA ARCHIVO



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"



UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD







2023





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

INTRODUCCION

Los servicios de atención ambulatoria de los hospitales, no son ajenos a la problemática de aumento de la demanda, por el contrario, la sobresaturación de estos servicios es un hecho común que afecta la calidad de atención de los pacientes, a los trabajadores que laboran en ella y a el propio hospital, exponiéndolos al desabastecimiento por exceso de gastos y al descrédito mediático.

La transición demográfica, aumento de la cartera de servicios y acumulación epidemiologia, ha incrementado, ha incrementado sustantivamente la demanda en consulta externa en los servicios de salud generando colas para la obtención de una cita o atención ambulatoria en las áreas de admisión para atención.

Como respuesta a este problema el Hospital Regional Moquegua implemento en el año 2021 al Call Center, para acceso a citas mediante llamada telefónica y así evitar la acumulación en filas presenciales para la obtención de citas y mediante Resolución Directoral N°1303-2022-DIRESA, el cual se aprobó el 15 julio 2022 y el plan de implementación de sistema de gestión de colas para el Hospital Regional Moquegua el cual se implementó el 18 de agosto del 2022 en su primera etapa:

En el Servicio de Consulta Externa, Área de Caja, Triaje y Unidad de Seguros, estableciendo un orden de la colas o líneas de espera física a través de la emisión de ticket numerados y definiendo una secuencia de atención por orden de llegada que se visualiza en los televisores del Hospital Regional Moquegua, permitiendo a los pacientes esperara al llamado de manera ordenada pero dimitada para personas que no están atentos o tiene limitaciones.

A mi de revertir la situación actual, anualmente el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, solicito mediante la Directiva Administrativa N°251-MINSA/2018/DGOS, que aprueba la Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del Plan cero Colas en las instituciones Prestadoras de Salud IPRESS el cual será implementado.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

II. **OBJETIVOS**

2.1 **OBJETIVOS GENERALES**

Establecer estrategias de intervención para la mejora de atención a través de la disminución de los tiempos de espera en el Servicio Consulta Externa, logrando una atención oportuna al Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua.

2.2 **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Incrementar la operatividad del sistema de gestión de colas con funciones complementarias y reprogramaciones en el Hospital Regional Moquegua para el 2023.
- Establecer mecanismos de monitoreo en las filas de atención en el Área de Admisión, Oficina de seguros, Servicios de farmacia, Servicio de patología Clínica y Departamento de Diagnóstico por Imágenes para la formulación de estrategias de mejora.
- Mejorar el acceso de citas médicas y de procedimientos en el Call center, a través de equipos multimedia, disminuyendo colas presenciales en el Hospital Regional Moquegua.
- Estandarizar los procesos administrativos que se encuentra articulados a la atención con el Área de Admisión, Servicio de Consulta Externa, Unidad de seguros, Servicio de Farmacia, Servicio de Patología clínica, Servicio Social, Departamento de Diagnóstico por Imágenes.
- Fortalecer el recurso humano, mediante capacitaciones (del buen trato, humanización, deberes y derechos de los usuarios en salud) al personal asistencial y administrativo de nuestra institución.
- Garantizar la oportunidad de la atención en el Departamento de Consulta Externa.
- Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en el Área de Admisión, Área de Caja, Departamento de consulta externa y Servicio de Farmacia del Hospital Regional Moquegua



METAS

- 3.1 Reducción en un 20% del tiempo de espera de: Área de Admisión, Unidad de Seguros y departamento de consulta externa y Hospitalización durante el año 2023, hasta alcanzar resultados estándares esperados.
- 3.2 Incrementar en un 10% el nivel de satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Externa a diciembre.







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

IV. ACTIVIDADES

- 4.1 Incrementar la operatividad del sistema de gestión de colas con funciones complementarias y reprogramaciones en el Hospital Regional Moquegua para el 2023
 - a) Interconectar el sistema de llamado de pacientes para llamado de pacientes en los módulos de admisión y unidad de seguros para atención del usuario externo.
 - b) Implementar audio en el sistema del Área de admisión y Unidad de seguros para mejorar la atención al usuario externo y evitar el abandono de tickets.
 - c) Programación de tickets de manera más intercalada, para que el tiempo de espera de las personas que obtienen cita en el día, no demore su atención en la Unidad de Seguros.
 - d) Programación de pantallas en la Unidad de Seguros y Áreas de Admisión para evitar confusiones al usuario externo.
 - e) Implementar tickets para las áreas que aún falta su apertura de Departamento de Diagnóstico por Imágenes, Servicio de Farmacia, Servicio Social y Servicio de Laboratorio Clínico.
- 4.2 Establecer mecanismos de monitoreo en las filas de atención en el Área de Admisión, Oficina de seguros, Servicios de farmacia, Servicio de patología Clínica y Departamento de Diagnóstico por Imágenes para la formulación de estrategias de mejora.
 - a) Toma de tiempo de espera en el Servicio de Consulta Externa,
 Departamento de Apoyo al Tratamiento, Departamento de Diagnóstico por Imágenes y Servicio de Farmacia (Unidad de Gestión de la Calidad)
 - b) Monitoreo de la recepción y entrega de citas
 - c) Monitoreo de cumplimiento de la atención en dos turnos para la consulta externa
 - Personal Médico de 8:00 a 12:30 y de 13:30 a 18:00
 - Personal de Admisión de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 15:30
 - Personal de Caja de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 15:30
 - Unidad de Seguros de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 15:30
 - Personal de archivo de 7:00 a 19:00
 - Personal de Enfermería 7:00 a 19:00
 - Personal de Laboratorio de 7:00 a 19:00
 - d) Monitoreo del cumplimiento de la normalidad vigente, relacionada a personas con discapacidad.









- e) Monitoreo de la oportunidad de la programación médica y no médica en el Sistema de Información de Historias Clínicas Electrónicas hasta los días 20 de cada mes (Departamento de Consulta externa y Hospitalización, Unidad de Gestión de calidad, Jefes de cada Departamento).
- f) Visitas inopinadas para el seguimiento del software integrado y la programación de citas, identificación a la RENIEC y certificación de aseguramiento al Sistema Integral de Salud, para atención de los pacientes (Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Seguros y Área de Admisión).
- Monitoreo del cumplimiento de atención al usuario de acuerdo a la fecha establecida en la cita (Departamento de Consulta Externa, Unida de Gestión de la Calidad)
- Monitoreo del cumplimiento de cortes a las horas indicadas para reducir la deserción de pacientes en la atención en el Servicio de Consulta Externa (Departamento de Consulta Externa, Área de Admisión, Unidad de Seguros, y Área de Caja)
- 4.3 Mejorar el acceso de citas médicas y de procedimientos en el Call center, a través de equipos multimedia, disminuyendo colas presenciales en el Hospital Regional Moquegua.
 - a) Implementar un dispositivo móvil, para el Área de Call Center y este pueda brindar mediante fotos de (interconsultas, procedimientos) las citas disminuyendo el tiempo de atención.
 - b) Implementar el Sistema de Información de las Historias Clínicas electrónicas al Área de Procedimientos, para realizar la programación oportuna a los pacientes, la cual ya se viene dando de manera Manual.
 - c) Implementar el Sistema de Información de las Historias Clínicas electrónicas en el Departamento de Consulta Externa - Obstetricia, para realizar la programación oportuna a los pacientes que de manera manual la vienen realizando.
- 4.4 Estandarizar los procesos administrativos que se encuentra articulados a la atención con el Área de Admisión, Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, Unidad de seguros, Servicio de Farmacia, Servicio de laboratorio clínica, Servicio Social, Departamento de Diagnóstico por Imágenes.
 - a) Implementar flujos de atención de todas las áreas que intervienen el sistema de plan cero colas, con las horas definidas de atención y sus flujos establecidos.













"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

- 4.5 Fortalecer el recurso humano, mediante capacitaciones (del buen trato, humanización, deberes y derechos de los usuarios en salud) al personal asistencial y administrativo de nuestra institución.
 - a) Capacitación de los deberes y derechos que tiene el usuario externo, dirigido al personal asistencia y administrativo.
 - b) Capacitación del buen trato que debemos tener al usuario externo, dirigido al personal asistencial y administrativo
 - c) Capacitación del trato humanizado hacia publico interno y externo, dirigido al personal asistencial y administrativo
- 4.6 Garantizar la oportunidad de la atención en el Departamento de Consulta Externa y hospitalización.
 - a) Implementar un registro de ausentismo para ver la frecuencia
 - b) Digitalizar un registro de lista de espera de pacientes según especialidad con los datos necesarios, para cuando se tenga nueva programación o citas se le comunique al paciente y pueda acceder a esta.
 - c) Elaborar material informativo, para los usuarios de la atención ambulatoria del Hospital regional Moquegua
- 4.7 Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en el Área de Admisión, Área de Caja, Departamento de consulta externa y Servicio de Farmacia del Hospital Regional Moquegua.
 - Fortalecer el mensaje recordatorio a la cita vía mensaje de SMS o WHATS
 APP.
 - **b)** Fortalecer un módulo para la entrega de citas por interconsultas generadas por los médicos y reprogramaciones con anterioridad a la cita.



5.1 INDICADORES DE PROCESOS

- √ % de entrega oportuna de la programación de los médicos
- % de provisión oportuna de las historias clínicas para la atención ambulatoria
- √ % del cumplimiento de las horas de inicio de la atención de Consulta externa
- √ % de deserción de citas programadas
- √ % de recetas llenadas adecuadamente
- √ % de disponibilidad de medicamentos
- % Disponibilidad de reactivos de laboratorio









"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

5.2 INDICADORES DE RESULTADOS

- ✓ Tiempo de espera en admisión, en las filas presenciales.
- ✓ Tiempos de espera en laboratorios, en filas presenciales.
- ✓ Tiempos de espera de radiografías, en filas presenciales.
- ✓ Tiempos de espera en farmacia, en filas presenciales.
- ✓ Tiempo de espera en farmacia, para acceder a cita.
- ✓ Tiempo de espera promedio, en filas presenciales de caja.
- ✓ Tiempo de espera promedio, en fila presencial para la atención por el medico satisfacción el usuario.
- ✓ Satisfacción del usuario externo.

ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

- a) El presente Plan Cero Colas del Hospital Regional de Moquegua 2023, se llevará a cabo, en el periodo del mes de julio a diciembre 2023.
- b) El comité del Plan de cero colas, es responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del presente plan.
- c) Comité de Plan de cero Colas estará integrado por:
 - ✓ Director General del Hospital Regional Moquegua
 - ✓ Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
 - ✓ Jefe de la Oficina de Administración
 - ✓ Jefe del Departamento de Consulta externa y Hospitalización
 - ✓ Jefe del Departamento de Apoyo al Tratamiento
 - ✓ Jefe del Departamento de Medicina
 - ✓ Jefe del Departamento de Cirugía
 - ✓ Jefe del Departamento de Pediatría
 - ✓ Jefe del Departamento de Ginecoobstetricia
 - ✓ Jefe de la Unidad de Estadística e Informática.
 - ✓ Jefe del Departamento de Diagnóstico por Imágenes
 - ✓ Jefe de Servicio de Farmacia.
 - ✓ Jefe del Servicio de Laboratorio Clínico
 - ✓ Jefe del Servicio de anatomía Patológica
- d) Todas las Jefaturas de los Departamentos, Unidades y Servicios que brindan atención al usuario externo y que forman parte del proceso de implementación del plan cero colas.
- 4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA AÑO 2023

6









OBJETIVOS	SERVICIOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLES	J	A	S	0	N	Doranega
Incrementar la operación del sistema de gestión de colas, con funciones complementarias y programaciones en el Hospital Regional Moquegua para el 2023.	AREA DE ADMISION Y UNIDAD DE SEGUROS	Interconectar el sistema de llamado de pacientes para llamado de pacientes en los módulos e admisión y Unidad de seguros para atención del usuario externo.	UNIDAD	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	x					9
	AREA DE ADMISION Y UNIDAD DE SEGUROS	Implementar audio en el sistema del Área de admisión y Unidad de seguros para mejorar la atención al usuario externo y evitar el abandono de tickets.	INFORME	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA			х	Managed My St.	CAULAN HOSPIAL	SES NONOTAGE
	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	Programación de tickets de manera más intercalada, para que el tiempo de espera de las personas que obtienen cita en el día, no demore su atención en la Unidad de Seguros.	INFORME	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	x				OOH DEPRATRICE	REGIV.
	UNIDAD DE SEGUROS	Programación de pantallas en la Unidad de Seguros y Áreas de Admisión para evitar confusiones al usuario externo.	UNIDAD	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	x				1	NEGION/
	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	Implementar tickets para las áreas que aún falta su apertura de Departamento de Diagnóstico por Imágenes, Servicio de Farmacia, Servicio Social y	INFORME	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA		x		х	See Carried States States	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

		Servicio de Laboratorio clínico.							
Establece mecanismos de monitoreo en las filas de atención en el Área de Admisión, Oficina de seguros, Servicios de	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA y HOSPITALIZACION, DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES Y SERVICIO DE FARMACIA	Toma de tiempo de espera en el Departamento de Consulta Externa, Departamento de Apoyo al Tratamiento, Departamento de Diagnóstico por Imágenes y Servicio de Farmacia (Unidad de Gestión de la Calidad)	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	x	x	x	x	X X
	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	Monitoreo de la recepción y entrega de citas	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	x	x	х	х	X X GIOMAL RE
	UNIDAD DE GESTION DE CALIDAD, DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION, DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES, DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO	Monitoreo de cumplimiento de la atención en dos turnos para la consulta externa		UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD					
farmacia, Servicio de Laboratorio		 Personal Médico de 8:00 a 12:30 y de 13:30 a 18:00 							
Clínica y Departamento		• Personal de Admisión de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 15:30							TERMAN OF MODIFIES
de Diagnóstico por Imágenes		• Personal de Caja de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 15:30	INFORME		x	X	x	х	X
para la formulación de estrategias de mejora.		• Unidad de Seguros de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 15:30							O STIBIL
		• Personal de archivo de 7:00 a 19:00	-						PEGIONAL PEGIONAL
		• Personal de Enfermería 7:00 a 19:00						1	DE PAGE
		• Personal de Laboratorio de 7:00 a 19:00							GEA OYOAL TRATH







	para mujeres y r	ombres								
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, SERVICIO DE DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA, DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES, DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO, UNIDAD DE SEGUROS	Monitoreo del cumplimiento de la normalidad vigente, relacionada a personas con discapacidad.	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	x	x	x	x	x	X	
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION Y JEFES DE CADA DEPARTAMENTO Y SERVICIO	Monitoreo de la oportunidad de la programación médica y no médica en el Sistema de Información de Historias Clínicas Electrónicas hasta los días 20 de cada mes (Departamento de Consulta externa, Unidad calidad, jefes de cada Departamento).	INFORME	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION , UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD		x		x	ACON MODE	X	DZ S
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD , DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION, , UNIDAD DE SEGUROS Y JEFES DE CADA DEPARTAMENTO Y SERVICIO	Visitas inopinadas para el seguimiento del software integrado y la programación de citas, identificación a la RENIEC y certificación de aseguramiento al Sistema Integral de Salud, para atención de los pacientes (Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Seguros y Área de Admisión).	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	x	x	x	x	X X ASSON DEB	WE X	ESTU NOT THE COLUMN TO THE COLUMN
DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	Monitoreo del cumplimiento de atención al usuario de acuerdo a la fecha establecida en la cita (Departamento de Consulta Externa y Hospitalización, Unida de Gestión de la Calidad)	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	x	x	x	x	X	X	OYO AL TRUMBULED
	9								-	\$ 540



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

		para mujeres y l	nombres"							-
	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	Monitoreo del cumplimiento de cortes a las horas indicadas para reducir la deserción de pacientes en la atención en el Departamento de Consulta Externa y Hospitalización (Departamento de consulta y hospitalización, Área de Admisión, Unidad de Seguros y Área de Caja)	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	x	x	×	x x	X	To the state of th
	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	Implementar un dispositivo móvil, para el Área de Call Center y este pueda brindar mediante fotos de (interconsultas, procedimientos) las citas disminuyendo el tiempo de atención.	INFORME	UNIDAD DE LOGISTICA	x		x	×	Li de	MAI DE MOUIS
Mejorar el acceso de citas médicas y de procedimientos en el Call	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	Implementar el Sistema de Información de las Historias Clínicas electrónicas al Área de Procedimientos, para realizar la programación oportuna a los pacientes, la cual ya se viene dando de manera Manual.	INFORME	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA		x		×	X X	REGIUNALITE
center, a través de equipos multimedia, disminuyendo colas presenciales en el Hospital Regional Moquegua.	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	Implementar el Sistema de Información de las Historias Clínicas electrónicas en el Departamento de Consulta Externa y Hospitalización - Obstetricia, para realizar la programación oportuna a los pacientes que de manera manual la vienen realizando.	INFORME	UNIDAD DE ESTADSTICA E INFORMATICA		x		X	X	DE APOYO AL TRAINING
				1		1				W.



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

		para mujeres y l	nombres"					
Estandarizar los procesos administrativos que se encuentra articulados a la atención con el Área de Admisión, Servicio de Consulta Externa y Hospitalización, Unidad de seguros, Servicio de Farmacia, Servicio de Laboratorio clínico, Servicio clínico, Servicio de Diagnóstico por Imágenes.	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA, UNIDAD DE SEGUROS, SERVICIO DE FARMACIA, SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO, SERVICIO DE ANATOMIA PATOLOGICA, SERVICIO SOCIAL	Implementar flujos de atención de todas las áreas que intervienen el sistema de plan cero colas, con las horas definidas de atención y sus flujos establecidos.	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNO Y HOSPITALIZACION, UNIDAD DE SEGUROS, SERVICIO DE FARMACIA, SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO, SERVICIO DE ANATOMIA PATOLOGICA, SERVICIO SOCIAL	X	4	X X THISTH WASHINGTON	OESTITUDE SEGIONAL AGE
Fortalecer el recurso humano, mediante capacitaciones (del buen trato, humanización, deberes y derechos de los usuarios en salud) al personal	UNIDADES /OFICINAS/AREAS Y DEPARTAMENTOS /SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIOANL MOQUEGUA	Capacitación de los deberes y derechos que tiene el usuario externo, dirigido al personal asistencia y administrativo. Capacitación del buen trato que debemos tener al usuario externo, dirigido al personal asistencial y administrativo Capacitación del trato humanizado hacia publico interno y externo, dirigido al	INFORME	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, UNIDAD DE PERSONAL		x	H DEPARTMENT	X X
		11						ENANEAMET SEC



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

. —		para mujeres y						
asistencial y administrativo de nuestra institución.		personal asistencial y administrativo						STORE WALL AND
	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIAZACION	Implementar un registro de ausentismo para ver la frecuencia						
Garantizar la oportunidad de la atención en el Departamento de Consulta Externa y Hospitalización.	UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	Digitalizar un registro de lista de espera de pacientes según especialidad con los datos necesarios para cuando se tenga nueva programación o citas se le comunique al paciente y pueda acceder a esta.	INFORME	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIAZACION, UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA	x	x	x	X STATISTICS OF STATES OF
	AREA DE COMUNICACIONES	Elaborar material informativo para los usuarios de la atención ambulatoria del Hospital regional Moquegua						REGIONAL
Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en el	AREA CALL CENTER	Fortalecer el mensaje recordatorio a la cita vía mensaje de SMS o WHATS APP						OH DEPART
Área de Admisión, Área de Caja, Servicio de Farmacia, Departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Regional Moquegua.	AREA DE ADMISION	Fortalecer un módulo para la entrega de citas por interconsultas generadas por los médicos	INFORME	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION	х	x	x	X X







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

VIII. PRESUPUESTO

La elaboración e implementación del presente plan para todo el año 2023 tiene su presupuesto en cada área responsable.

IX. ANEXOS

ANEXO N°1 FLUJOGRAMA DE ATENCION DE PACIENTE PAGANTE ANEXO N°2 FLUJOGRAMA DE ATENCION DE PACIENTE CON SEGURO INTEGRAL DE SALU







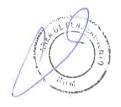




DIAGRAMA DE ATENCION CONSULTA EXTERNA DE PACIENTE PAGANTE

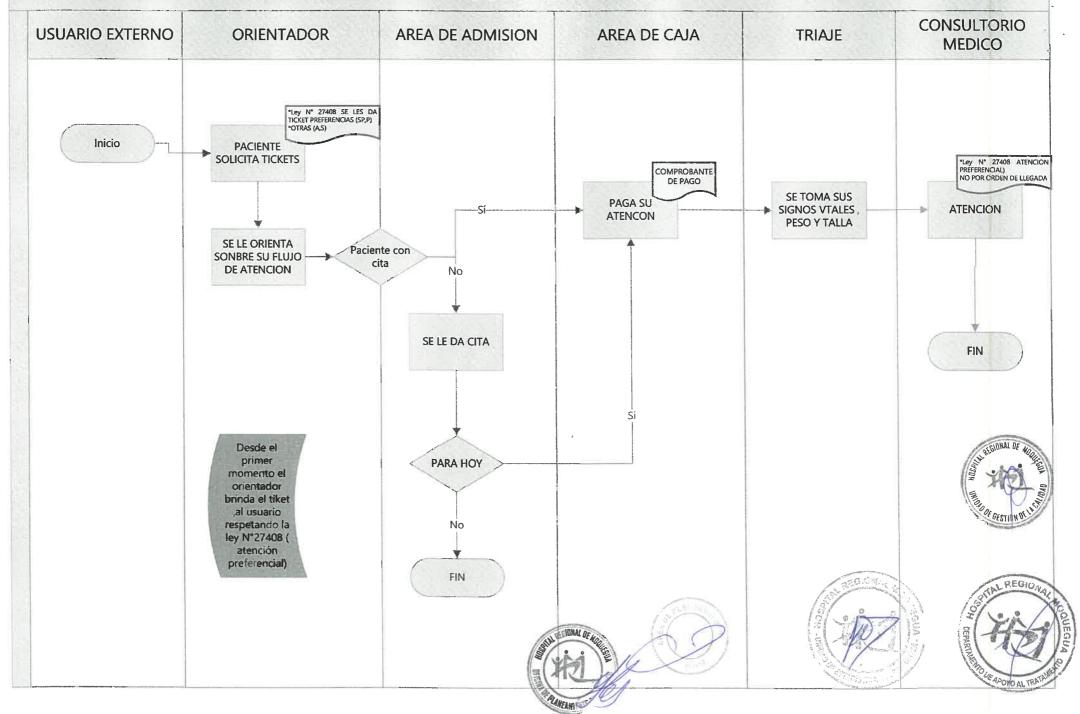


DIAGRAMA DE ATENCION CONSULTA EXTERNA DE PACIENTE SIS CONSULTORIO **USUARIO** UNIDAD DE SEGUROS TRIAJE **FARMACIA ORIENTADOR ADMISION** MEDICO **EXTERNO** "Ley N° 27408 SE LES DA TICKET PREFERENCIAS (SP,P) "OTRAS (A.S) "SOLICITA REFERENCIA DE SER EL CASO INTERCONSULTA **PACIENTE** Inicio **SOLICITA TICKETS** *Referencia original *DNI PESO / ATENCION POR EL SE LE IMPRIME LA TALLA SE LE ORIENTA **MEDICO FUA SE QUEDA EL SIGNOS** SONBRE SU FLUJO **ESPECIALISTA** DNI VITALES **DE ATENCION ENTREGA LA FUA** Fin Y DEVUELVE EL NO-DNI Paciente con cita Tiene SE LE DA CITA -NO exámenes auxiliares UE POYOAL TRA És para el Receta mismo dia SE DEJÁ: NO **VALIDACION Y** Fin **ENTREGA DE DNI RECETA** FIN Fase