



## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 03 de abril de 2025.

**VISTOS:** El Informe N° 119-2025-DIRESA-HRM/05, de fecha 14 de marzo de 2025, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad; Informe N.º 018-2025-DIRESA-HRM/05/MMVL, de fecha 10 de marzo de 2025, de la profesional de la salud de la UGC; Informe N° 68-2025-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, de fecha 27 de marzo de 2025, la responsable del Área de Planeamiento; Informe N° 379-2025-DIRESA-HRM-03, de fecha 28 de marzo de 2025, la jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, 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 prácticas institucionales o profesionales;

Que, asimismo el inciso b) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece que al Director Médico o al responsable de la atención de salud le corresponde 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, 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) públicas 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 resolutoria;

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;

Que, asimismo el punto 5.3, de la Directiva Administrativa antes mencionada, establece que, en cada IPRESS se conformará un equipo de profesionales de la salud, que será responsable de la elaboración y gestión del Plan "Cero Colas". Este equipo estará conformado por un máximo de tres (03) profesionales y debe ser reconocido mediante una Resolución Directoral o Jefatural de la IPRESS;

Que, con Informe N° 119-2025-DIRESA-HRM/05, de fecha 14 de marzo de 2025, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad (UGC), eleva ante la Dirección Ejecutiva, el PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2025, ello en mérito al Informe N.º 018-2025-DIRESA-HRM/05/MMVL, de fecha 10 de marzo de 2025, de la profesional de la salud de la UGC, quien solicita la revisión y aprobación del citado plan;





## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 03 de abril de 2025.



Que, el Plan cero colas del Hospital Regional de Moquegua - 2025, tiene como objetivo general, implementar las estrategias de intervención para la mejora de atención, disminuyendo los tiempos de espera en los servicios de admisión, consulta externa, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, para satisfacción del Usuario externo del Hospital;

Que, con Informe N° 68-2025-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, de fecha 27 de marzo de 2025, la responsable del Área de Planeamiento, emite opinión favorable al "Plan cero colas del Hospital Regional de Moquegua - 2025"; e indica que, el mismo cumple con los contenidos mínimos que establece la Directiva para formulación de Planes Específicos, aprobada mediante Resolución Ejecutiva Directoral N° 430-2023-DIRESA-HRM/DE; asimismo, señala que, el plan una vez aprobado debe ser monitoreado y evaluado por la Unidad de Gestión de la Calidad;

Que con Informe N° 379-2025-DIRESA-HRM-03, de fecha 28 de marzo de 2025, la jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, emite opinión favorable al Plan cero colas 2025, del Hospital Regional de Moquegua;

Contando con el visto bueno de la Unidad de Gestión de la Calidad y con el proveído de Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua, que dispone la emisión de acto resolutivo;

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 2025", el cual consta de diecisiete (17) folios, y como anexo 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](http://www.hospitalmoquegua.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.C. KOKENSON VALENTIN VILCA MAQUERA  
C.M.P. 036793 RNE 024985  
DIRECTOR EJECUTIVO

KVVM/DIRECCIÓN  
JWTB/AL  
(01) O. ADMINISTRACION  
(01) G. CALIDAD  
(01) ESTADÍSTICA  
(01) ARCHIVO

# PLAN CERO COLAS - 2025

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA



**M.E Kokenson Valentín Vilca Maquera**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**Responsables:**  
Equipo Plan Cero Colas

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**2025**

## INDICE

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS	3
III.	METAS	4
IV.	ACTIVIDADES	4
V.	INDICADORES DE DESEMPEÑO	5
VI.	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN	6
VII.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	7
VIII.	PRESUPUESTO	14
IX.	ANEXOS	14



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
LIC. RUYUINI RAMOS MAMANI  
QEP. 71417

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayuth Velez Luna  
C.O.P. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



## PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

### INTRODUCCION

El Hospital Regional Moquegua, en concordancia con lo dispuesto por el Ministerio de Salud mediante la Directiva de implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Salud- IPRESS ( RM N°811-2018/MINSA), ha visto por conveniente formular el Documento Técnico Plan Cero Colas 2025, con la finalidad de implementar acciones que contrarresten las causas que conllevan un tiempo de espera prolongado en las áreas que comprenden los puntos críticos identificados en la atención ambulatoria.

Este Plan “Cero Colas” tiene como enfoque cubrir las necesidades de nuestro usuario, por lo que requiere la participación de todo el personal de nuestra institución para trabajar con el firme compromiso en la mejora de los procesos de atención, lo que coadyuvará a que la imagen de la institución sea competitiva.

En el Servicio de Consulta Externa, Área de Caja, triaje, se estableció un orden de las colas o líneas de espera física a través de la emisión de tickets y definiendo una secuencia de atención por orden de llegada que se visualiza en los televisores del Hospital Regional Moquegua, permitiendo a los pacientes esperar al llamado de manera ordenada pero limitada para personas que no están atentos o tiene limitaciones.

En esa línea, el Hospital Regional Moquegua, conforma el equipo de profesionales para la elaboración y gestión del Plan Cero Colas. Este equipo implementa las estrategias necesarias que permitan cumplir con las metas establecidas, enfocándose en la simplificación de procedimientos administrativos y la mejora de la infraestructura tecnológica soportar una atención ágil y de calidad.

### II. OBJETIVOS

#### 2.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar las estrategias de intervención para la mejora de atención, disminuyendo los tiempos de espera en los servicios de Admisión, consulta externa, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, para satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua.

#### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 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.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
LIC. RUY FERT RAMOS MAIMANI  
CEP. 71417

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayuth Velez Luján  
C.O.P. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



- Estandarizar y mejorar los procesos administrativos que se encuentran articulados a la atención con el Área de Admisión, Servicio de Consulta Externa, Unidad de seguros (Sistema de Referencias y Contrarreferencias), 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.

### III. METAS

- 3.1 Reducción en un 10% del tiempo de espera de: Área de Admisión, Unidad de Seguros y Servicio de Farmacia durante el año 2024, hasta alcanzar resultados estándares esperados.
- 3.2 Incrementar en un 10% el nivel de satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Externa a diciembre del año 2025.

### IV. ACTIVIDADES

- 4.1 Monitorizar el sistema de gestión de colas, incluyendo una medición adecuada de tiempo y valorando las atenciones por prioridades:
  - a) Evaluar el tiempo de espera del paciente desde la llegada hasta el llamado para la atención en consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
  - b) Monitorear la puntualidad y permanencia del personal de salud/administrativo, que labor en las áreas de Admisión, consulta externa, Apoyo al Diagnóstico, Apoyo al tratamiento, Referencia y Farmacia.
    - Personal Médico de 8:00 a 12:30 y de 13:30 a 18:00
    - Personal de Admisión de 7:00 a 16:00
    - Personal de Caja de 7:00 a 12:00 a 13:00 a 18:00
    - Unidad de Seguros de 6:30 a 12:30 a 13:30 a 19:00
    - 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
  - c) Garantizar la programación de turnos de Consultorio Externo establecida por las jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo de 03 meses de anticipación.

RUYER RAMOS MAMANI  
LIC. EN ENFERMERIA  
DNI 71047338 CEP. 71117



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayrith Velez Luna  
COP. 26442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



d) Fomentar del cumplimiento de la normatividad vigente, relacionada a personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes.

3.3 Estandarizar y mejorar los procesos administrativos que se encuentren articulados a la atención con el Área de Admisión, Departamento de Consulta Externa, Unidad de seguros, Servicio de Farmacia, Servicio de Patología clínica, Servicio Social, Departamento de Diagnóstico por Imágenes:

- a) Implementar flujos de atención de todas las áreas que intervienen en el sistema de plan cero colas, con las horas definidas de atención y sus flujos establecidos.
- b) Fortalecer los sistemas de Referencia y Contrarreferencia para descongestionar la demanda de atención.

3.4 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 asistencial y administrativo.
- b) Capacitación del buen trato que debemos tener al usuario externo, dirigido al personal asistencial y administrativo

3.5 Asegurar la oportunidad de la atención en el Departamento de Consulta Externa

- a) Implementar un registro de ausentismo para ver la frecuencia y reprogramación para medir la operatividad de la atención
- 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.


3.6 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.

- a) Fortalecer el mensaje recordatorio a la cita vía mensaje de SMS o WATS APP.
- b) Fortalecer un módulo para la entrega de citas por interconsultas generadas por los médicos y reprogramaciones con anterioridad a la cita.

## V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 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.



LUYERIL RAMOS MAMANI  
LIC. EN ENFERMERIA  
I. N. 71047336 CEP. 71417



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayuth Velez Luna  
C.C.P. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



- ✓ % de deserción de citas programadas
- ✓ % de recetas llenadas adecuadamente
- ✓ % de disponibilidad de medicamentos
- ✓ % Disponibilidad de reactivos de laboratorio

## 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 rayos x, 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.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
L.C. RUYYER RAMOS MAMANI  
CEP. 71417

## VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCION DEL PLAN

- a) El presente Plan Cero Colas del Hospital Regional de Moquegua 2025, se llevará a cabo, durante todo el año 2025
- 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:

MIEMBROS	REPRESENTACION
M.E Kokenson Valentín Vilca Maquera	Dirección Ejecutiva
C.D Melissa Mayuth Vélez Luna	Unidad de Gestión de la Calidad
Lic. Enf. Ruyyer Ramos Mamani	Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Tec. Miguel Ángel Rolando Pinto Arce	Departamento de Consulta Externa y Hospitalización
Tec. Hugo Catacora Huaracha	Unidad de Estadística e Informática



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayuth Vélez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA AÑO 2025.**

OBJETIVOS	SERVICIOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLES	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Establece 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	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA, DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES Y SERVICIO DE FARMACIA, UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, OFICINA DE ESTADISTICA	Evaluar el tiempo de espera del paciente desde la llegada hasta el llamado para la atención en consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento	Reporte	Oficina de Estadística		X			X			X			X





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



BICENTENARIO PERU 2025

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

Diagnóstico por Imágenes para la formulación de estrategias de mejora.	UNIDADES /OFICINAS/AREAS Y DEPARTAMENTOS /SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA	Monitorear la puntualidad y permanencia del personal de salud/administrativo, que labor en las áreas de Admisión, consulta externa, Apoyo al Diagnostico, Apoyo al tratamiento, Referencia y Farmacia.	Informe	Unidad de Recursos Humanos, Departamento de Consulta Externa y Admisión, Unidad de Gestión de la Calidad	X				X				X				X
	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA, Y JEFES DE CADA DEPARTAMENTO Y SERVICIO	Garantizar la programación de turnos de Consultorio Externo establecida por las jefaturas de las áreas asistenciales con mínimo de 03 meses de anticipación la programación	Rol de Programación	Todas las Jefaturas de las áreas asistenciales y Área de Admisión de Consulta Externa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Mylissa Mayuth Velez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



BICENTENARIO PERU 2025

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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

UNIDADES /OFICINAS/AREAS Y DEPARTAMENTOS /SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA	Fomentar del cumplimiento de la normatividad vigente, relacionada a personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes.	Charla informativa	Todos los departamentos, servicios y áreas que se encuentran vinculadas con la atención directa del paciente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	--------------------	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



<p>Estandarizar y mejorar 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.</p>	<p>DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA, UNIDAD DE SEGUROS, SERVICIO DE FARMACIA, SERVICIO DE PATOLOGIA CLINICA, SERVICIO DE ANATOMIA PATOLOGICA, SERVICIO SOCIAL</p>	<p>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.</p> <p>Fortalecer los sistemas de Referencia y Contrarreferencia para descongestionar la demanda de atención en el Hospital Regional Moquegua</p>	<p>Informe</p>	<p>UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNO, UNIDAD DE SEGUROS, SERVICIO DE FARMACIA, SERVICIO DE PATOLOGIA CLINICA, SERVICIO DE ANATOMIA PATOLOGICA, SERVICIO SOCIAL</p>	<p>X</p>			<p>X</p>				<p>X</p>				<p>X</p>
---	---	--	----------------	--	----------	--	--	----------	--	--	--	----------	--	--	--	----------



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayuth Velez Lun.  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

RUYERI RAMOS MAMANI  
LIC. EN ENFERMERIA  
DNI 7104736 CER. 77777





DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



BICENTENARIO PERU 2025

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA  
LIC. RUTBERI RAMOS MAMANI  
CEPI 71417



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Marvath Valdez Luján  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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.	UNIDADES /OFICINAS/AREAS Y DEPARTAMENTOS /SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA	Capacitación de los deberes y derechos que tiene el usuario externo, dirigido al personal asistencial y administrativo.	Informe	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD, UNIDAD DE PERSONAL			X						X					
		Capacitación del buen trato que debemos tener al usuario externo, dirigido al personal asistencial y administrativo	Informe				X						X					
Asegurar la oportunidad de la atención en el	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA	Implementar un registro de ausentismo para ver la frecuencia	Informe	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y UNIDAD DE		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



BICENTENARIO PERU 2025

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

Departamento de Consulta Externa.	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	ESTADISTICA E INFORMATICA		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	AREA DE COMUNICACIONES	Elaborar material informativo para los usuarios de la atención ambulatoria del Hospital regional Moquegua	Informe			X			X			X					

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
LIC. RUYER RAMOS MAMANI  
CEP. 71417



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melissa Mayuth Velaz Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTION DE LA CAJADA

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.	AREA CALL CENTER	Fortalecer el mensaje recordatorio a la cita vía mensaje de SMS o Whatsapp	INFORME	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	AREA DE ADMISION	Fortalecer un módulo para la entrega de citas por interconsultas generadas por los médicos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
*[Signature]*  
C.D. Melissa Mayuth Velez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
*[Signature]*  
LIC. RUYYER RAMOS MAMANI  
CER. 71417

**VIII. PRESUPUESTO**

La elaboración e implementación del presente plan para todo el año 2025 tiene su presupuesto en cada área responsable.

**IX. ANEXOS**

ANEXO N°1 ANALISIS DAFO Y CAME

ANEXO N°2 FLUJOGRAMA DE ATENCION DE PACIENTE PAGANTE



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Meljssa Mayruth Velez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CIUDAD



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
LIC. RUYER RAMOS MAMANI  
CER. 71417

ANEXO N°1 ANALISIS DAFO Y CAME

MANTENER	CORREGIR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con el uso de herramientas tecnológicas que permitan gestionar información con prontitud y confiabilidad.</li> <li>Mantener al personal capacitado en el área de trabajo que se desempeña.</li> <li>Conservar la operatividad del servicio de CALL CENTER.</li> <li>Realizar el mantenimiento adecuado de los ambientes de trabajo y atención al usuario</li> <li>Renovar constantemente los equipos informáticos garantizando su operatividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concientizar al personal de la importancia y ventajas que ofrece el uso de las nuevas tecnologías</li> <li>Realizar la programación de forma oportuna</li> <li>Mejorar el sistema de archivamiento de historias clínicas para su disponibilidad</li> <li>Aumentar el personal que proporcione información y orientación al usuario</li> </ul>
EXPLOTAR	AFRONTAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar las herramientas tecnológicas que proporciona la institución para la difusión de información que facilite la atención del usuario.</li> <li>Hacer uso de toda la infraestructura y equipo informáticos disponibles para a la atención del usuario.</li> <li>Capacitar al personal en el uso de las herramientas tecnológicas brindándoles los accesos necesarios para el uso de ellas.</li> <li>Culminar al 100% la implementación del Sistema de Información en Salud (SISGALEN).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar con los EE.SS de primer nivel para que realice la comunicación oportuna al paciente sobre su cita</li> <li>Programación de horarios y turnos de atención de acuerdo ala realidad de la población</li> <li>Brindar mejores condiciones de trabajo al personal de salud</li> </ul>



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

.....  
C.D. Meljasa Mayuyth Velez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

.....  
LIC. RUYER RAMOS MAMANI  
C.E.P. 71417

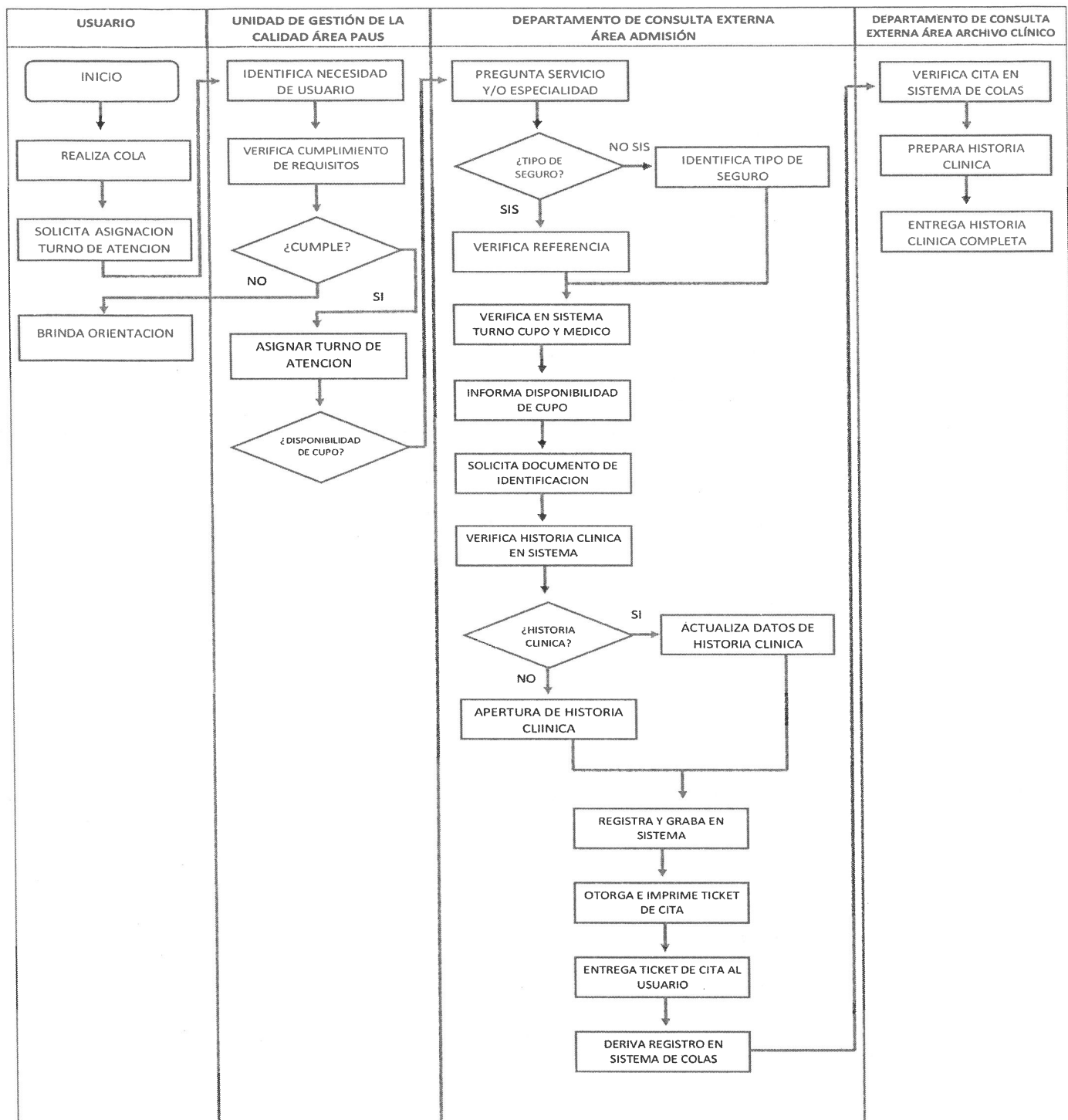
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de herramientas tecnológicas (software)</li> <li>• Personal capacitado</li> <li>• Obtención de citas por medio de CALL CENTER</li> <li>• Ambiente amplio con distribución adecuada</li> <li>• Equipos informáticos acorde al avance tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio a adoptar nuevas tecnologías</li> <li>• Falta de programación oportuna por algunos servicios</li> <li>• Historias clínicas no disponibles en los Consultorios Externos.</li> <li>• Personal de orientación en número insuficiente</li> <li>• Falta de emisión de contrarreferencias.</li> <li>• Constantes inconvenientes con el Sistema informático</li> <li>• Insuficiente soporte técnico informático.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión audiovisual de información para el paciente.</li> <li>• Implementar ventanillas adicionales</li> <li>• Brindar accesos al personal de admisión de los diferentes aplicativos</li> <li>• Desarrollo total del software</li> <li>• Capacitación continua de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deserción de citas</li> <li>• Pacientes no cumplen con la hora de cita programada.</li> <li>• Deserción de especialistas</li> </ul>



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
C.D. Melis Mayuth Velez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA  
LIC. RUYERI RAMOS MAMANI  
CEP. 71417

ANEXO Nº2 FLUJOGRAMA DE ATENCION DE PACIENTE PAGANTE



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

C.D. Melissa Mayuth Velez Luna  
COP. 29442  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

LIC. RUYYERI RAMOS MAMANI  
CEP. 71417

