

HOSPITAL REGIONAL DE LORETO

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PLAN “CERO COLAS” (PCC) - HOSPITAL REGIONAL DE LORETO

Responsable:

Equipo Plan “Cero Colas”

IQUITOS - PERÚ

2024

INDICE

I. Introducción	3
II. Finalidad.....	3
III. Antecedentes	3
IV. Objetivos.....	5
4.1. Objetivo general	5
4.2. Objetivos específicos.....	5
V. Metas.....	5
VI. Actividades por objetivos	5
VII. Indicadores de desempeño.....	7
VIII. Organización para la ejecución del plan.....	8
IX. Cronograma	9
X. Presupuesto	12
XI. Anexos	12

I. Introducción

El Hospital Regional Loreto, es un establecimiento categorizado con nivel III-1, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito referencial; brindando atención integral ambulatoria y hospitalaria altamente especializada, con énfasis en la recuperación y rehabilitación de problemas de salud, a través de unidades productoras de servicios de salud médico quirúrgicos de alta complejidad.

Consultorios externos del Hospital Regional es un área asistencial que brinda servicios de atención ambulatoria a los usuarios en diferentes especialidades, de acuerdo a su categoría.

Si bien es cierto, existen muchas limitaciones tanto en recursos humanos, equipamiento y materiales, sin embargo, por ser considerado un hospital de referencia regional, realiza esfuerzos para brindar una atención de calidad.

El Hospital Regional de Loreto, en respuesta a lo establecido por el Ministerio de Salud (RM N° 811-2018/MINSA), directiva de implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS de todo el país, ha formulado el Plan “Cero Colas”, a fin de implementar acciones que conllevan a disminuir tiempos de espera prolongado en las diferentes áreas de atención ambulatoria, como son: admisión, caja, triaje, consultorios externos, farmacia, laboratorio e imágenes.

En ese contexto se presenta el Plan “Cero Colas”, para su aplicación en el Hospital Regional de Loreto pretende brindar una atención de calidad, oportunidad y sostenibilidad a los usuarios de la región Loreto, a través de diversas estrategias y metodologías, que fortalezcan los servicios, optimizando los tiempos de espera.

II. Finalidad

Elevar la percepción de satisfacción de los usuarios externos en la atención ambulatoria y servicios médicos de apoyo, fortaleciendo el acceso a la atención médica de forma oportuna y sostenible en el Hospital Regional de Loreto.

III. Antecedentes

El crecimiento demográfico en el distrito de Punchana y la necesidad de atención cada vez mayor de la población, ha condicionado que el Hospital Regional de Loreto, tenga una población asignada de 60,810 habitantes en el 2020, con un promedio de 200 atenciones por día y que a su vez sea el establecimiento de referencia de la Región. Esta situación ha generado mayor demanda de la población por una atención de salud especializada, lo que muchas veces nuestros recursos y nivel de organización es insuficiente, evidenciándose: Colas largas, tiempo de espera prolongado, citas no atendidas, desorientación de los usuarios, incremento de reclamos, e insatisfacción.

Consultorios externos del Hospital Regional es un área asistencial que brinda servicios de atención ambulatoria a los usuarios en diferentes especialidades, de acuerdo a su categoría. Así mismo, cabe resaltar que en el 2021 se realizó una reunión con el equipo de servicios de salud de la DIRESA Loreto, para establecer acuerdos en cuanto a las citas de consulta externa referidos de los establecimientos de salud, se acordó crear un WhatsApp, integrando a todos los gerentes de las micro redes de salud, para que gestionen las citas desde sus establecimientos con la Oficina de estadística del Hospital Regional de Loreto, quien publicaría en el WhatsApp la disponibilidad de cupos para consulta, permitiendo así que los

usuarios asistan con su formato de referencia directamente a consultorios para su atención médica. Sin embargo, pese a este acuerdo aún hay usuarios que acuden al HRL, sin previa coordinación con su establecimiento de salud, lo que hace la persistencia de las colas, sobre todo cada inicio del mes, aunado a ello existen otras dificultades que como hospital no permite brindar un atención de calidad como es la falta de mobiliario sillas ergonómicas para los usuarios en espera en admisión, ellos tienen que estar mínimo 02 horas en cola parados con sus dolencias, falta de equipos biomédicos para triaje, y procedimientos diagnósticos como de tratamiento, equipos de informática para la atención, equipos audiovisuales que permitan proporcionar información al usuario y disminuir el estrés por la enfermedad y la espera, procesos administrativos prolongados y engorrosos que dificultan la atención médica.

En esa línea, en el 2023, se logró sistematizar la siguiente información:

En cuanto al tiempo de espera, los usuarios asisten al Hospital Regional de Loreto a solicitar una cita para atención médica a las 6 am. y logran recibir la atención ese mismo día regresan a su casa hasta las 10 am. teniendo un tiempo de espera de 4 horas.

- En cuanto al nivel de satisfacción del usuario de consultorios externos, se encontró insatisfacción en las siguientes dimensiones: 60,21% de insatisfacción en la dimensión EMPÁTÍA, 65,97% en SEGURIDAD y 50,79% en ASPECTOS TANGIBLES.
- La demanda de atenciones en consultorios externos en enero a mayo 2023, se detalla a continuación:

Consultorios	Atenciones
Cardiología	1808
Endocrinología	1378
Gastroenterología	1672
Otorrinolaringología	1668
Medicina física y rehabilitación	698
Nefrología	921
Oftalmología	920
Psiquiatría	749
TOTAL	9,815

Si bien el Hospital Regional de Loreto, brinda atención en diversas especialidades, se evidencia una elevada demanda que sobre pasa muchas veces la oferta precisamente por escasos especialistas.

Por otro lado, es importante mencionar que en la actualidad contamos con 31 consultorios físicos, y 34 funcionales

Teniendo en cuenta los antecedentes, con la implementación del Plan “Cero Colas”, se logrará reducir los tiempos para gestionar una cita, así como evitar molestias al acudir a tempranas horas al hospital, entre otros aspectos que dificulta y obstaculizan la atención médica del usuario.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Contribuir en la mejora de la calidad de atención a los usuarios, fortaleciendo el acceso, oportunidad, y sostenibilidad en consultorios externos del Hospital Regional de Loreto

4.2. Objetivos específicos

- Organizar el proceso de implementación del Plan “Cero Colas” de forma participativa y coordinada.
- Ejecutar el Plan “Cero Colas” de acuerdo a lo planificado
- Monitorear y supervisar el proceso de implementación del Plan “Cero Colas”.
- Evaluar el cumplimiento de las actividades del Plan “Cero Colas” y la satisfacción de usuarios de consultorios externos-

V. Metas

- Contar con un plan “Cero Colas”, aprobado con RD y socializado en las diferentes áreas en un 100%
- Contar un equipo técnico con RD, conformante del Plan “Cero Colas” del Hospital Regional de Loreto y activo en un 100%.
- Establecer un mecanismo de comunicación e información digital con el primer nivel de atención sostenible para la obtención de citas en consultorios externos del Hospital Regional de Loreto en un 80%.
- Lograr que más del 80% de las citas sean previamente coordinadas con el primer nivel de atención.
- Mejorar el ambiente físico para brindar comodidad y bienestar a los usuarios externos en el 70% de las salas de espera.
- Reducir el tiempo de espera de 240 minutos a 60 minutos en todo el proceso de atención en consultorios externos.
- Programar la hora de atención según orden de distribución de citas de usuarios de consulta externa en un 100%
- Mejorar la percepción de satisfacción del usuario de consulta externa en las dimensiones empatía, seguridad y aspectos tangibles a un 80%.

VI. Actividades por objetivos

Objetivo Específico 1: Organizar el proceso de implementación del Plan “Cero Colas” de forma participativa y coordinada.

- Conformar y normalizar un equipo técnico para la implementación del Plan “Cero Colas”
- Elaborar y normalizar el Plan “Cero Colas” Hospital Regional de Loreto de forma participativa y coordinada.
- Socializar el Plan “Cero Colas”, con los responsables de jefaturas y departamentos de las diferentes áreas y el personal asistencial y administrativo de consultorios externos del Hospital Regional de Loreto.

Objetivo Específico 2: Ejecutar el Plan “Cero Colas” de acuerdo a lo planificado

- Implementar el Plan “Cero Colas”, siguiendo las siguientes líneas de acción:
 - a) Admisión
 - Solicitar dotación de recurso humano idóneo para la atención al público, con horarios definidos, capacitados, y con habilidades de trato humano.
 - Solicitar equipamiento de informática pertinente y operativos.
 - Contar con un sistema físico e informático de identificación, acceso y distribución seguro y rápido de historias clínicas.
 - b) Distribución de citas
 - Disponer de roles del profesional médico tres meses previos a la atención en consultorios externos para contar con información oportuna respecto a la disponibilidad diaria de citas por especialidades.
 - Coordinar con el responsable de la Dirección de Servicios de Salud de GERESA Loreto, y gerentes de Micro redes para brindar información sobre la disponibilidad de citas por especialidades para distribuir con los usuarios de los establecimientos de salud.
 - c) Consultorios externos
 - Publicar la cartera de servicios de consultorios externos con adecuación intercultural.
 - Dotar con recursos humanos personal de salud (Técnicos en enfermería) para triaje, personal profesional médico especialistas para la atención en consulta externa, profesionales en enfermería, capacitados y con habilidades de trato humano.
 - Contar con materiales, equipos e insumos para la atención en triaje y consultorios médicos.
 - Contar con mobiliario pertinente para proporcionar comodidad a los usuarios en las diferentes áreas de consultorios externos.
 - Disponer de sillas de ruedas suficientes para responder a las limitaciones físicas de los usuarios de consultorios externos.
 - Contar con equipos de difusión (televisores) en las diferentes áreas de consultorios externos para brindar información de temas de salud con pertinencia intercultural
 - d) Servicios médicos de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
 - Contar con equipamiento pertinente y operativo en los diferentes servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento (Farmacia, imágenes y laboratorio)
 - Contar con recurso humano capacitado y con habilidades de trato humano.
 - e) Sistema de referencias y contra referencias
 - Contar con un sistema operativo de comunicación físico, virtual y telefónico a nivel regional y nacional para el sistema de referencia y contra referencia.

- Implementar el sistema informático REFCOM, para la referencia y contra referencia de pacientes por consultorios externos.
- Contar con recurso humano capacitado en referencia y contra referencia, según normativas.

f) Atención al ciudadano

- Contar con un sistema físico y virtual de comunicación e información disponible para el usuario externo de salud, que le permita realizar sus reclamos y/o sugerencias.
- Contar con un equipo de personal de salud capacitado en normativas de derechos de usuario de salud y trato humano, para brindar orientaciones y ser un soporte para la solución de problemas de acceso a la atención de salud del usuario de consulta externa.

Objetivo Específico 3: Monitorear y supervisar el proceso de implementación del Plan “Cero Colas”.

- Elaborar un plan de monitoreo y supervisión del proceso de implementación del Plan “Cero Colas”, con instrumentos que faciliten el proceso como, Chek list y gestionar su RD.
- Aplicar el plan de monitoreo y supervisión, luego de la implementación del plan, que permita replantear y/ continuar con las actividades y/o acciones.

Objetivo Específico 4: • Evaluar el cumplimiento de las actividades del Plan “Cero Colas” y la satisfacción de usuarios de consultorios externos.

- Realizar evaluación anual del Plan “Cero Colas”, haciendo uso de diferentes metodologías verificables como es:
Medición del tiempo de espera y medición de la satisfacción del usuario de consultorios externos.

VII. Indicadores de desempeño

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Estándar o línea de base	Fuente de datos
1	Conformación de equipo de Plan “Cero Colas” aprobado	Número de equipo	01	RD Oficina de Planeamiento
2	Plan “Cero Colas” aprobado	Número de Plan	01	RD Oficina de Planeamiento
3	satisfacción del usuario externo	% de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios de consulta externa	Más de 60%	Informe de medición de satisfacción de usuarios externos
4	Espera para la atención en Consultorios externos	Tiempo de espera en Consultorios externos	35 minutos	Informe de medición del tiempo de espera en consulta externa
5	Capacitación del personal administrativo y asistencial en derechos y deberes, humanización y buen trato al usuario de salud	Número de personal capacitado	70	Informe de Oficina de RRHH que evidencia entrega de constancias de capacitación
4	Rendimiento hora médico	Numero de atenciones que realiza el medico por cada hora efectiva de trabajo en consultorio externo	3 – 4 consultas por hora	Reporte HIS de Consulta Externa Reporte del Servicio.

VIII. Organización para la ejecución del plan

- a) El presente Plan “Cero Colas” aprobado, se llevará a cabo en el 2024
- b) El equipo técnico encabezado por el director general del Hospital Regional de Loreto será responsable de la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan,
- c) Se considera como equipo técnico de la elaboración e implementación del Plan “Cero Colas” a los siguientes servidores:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	M.C. JEHOSHUA RAFAEL MICHELANGELO LOPEZ LOPEZ	Director General
2	LIC. ENF. KELLY SUSANA RODRIGUEZ GUERRA	Jefe servicio Enfermería Consultorios Externos
3	M.C. CAROLINA DE JESUS ZAMBRANO GARCÍA	Jefe Oficina de Referencias y Contrareferencias y Seguros
4	LIC. ENF. HAYDEE ALVARADO CORA, Dra.	Jefe Oficina de Gestión de Calidad
5	ING. MIGUEL ANGEL VARGAS SANDI	Jefe Oficina de Estadística e Informática

- d) Todos los Departamentos, servicios y áreas de 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.

IX. Cronograma

N°	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA - TRIMESTRES				RESPONSABLE
				I	II	III	IV	
1	Organizar el proceso de implementación del Plan “Cero Colas” de forma participativa y coordinada.	Conformar y normalizar un equipo técnico para la implementación del Plan “Cero Colas”.	RD		x			Dirección General del HRL
		Elaborar y normalizar el Plan “Cero Colas” Hospital Regional de Loreto de forma participativa y coordinada.	RD		x			Oficina de Gestión de Calidad
		Socializar el Plan “Cero Colas”, con los responsables de jefaturas y departamentos de las diferentes áreas y el personal asistencial y administrativo de consultorios externos del Hospital Regional de Loreto.	Informe		x			Oficina de Gestión de Calidad
2	Ejecutar el Plan “Cero Colas” de acuerdo a lo planificado. • Implementar el Plan “Cero Colas”, siguiendo las siguientes líneas de acción.	a) Admisión Contar con recurso humano idóneo para la atención al público, con horarios definidos, capacitados, y con habilidades de trato humano.	Rol de trabajo		x			Oficina de Estadística e Informática
		Solicitar equipamiento de informática pertinente y operativos.	Documento		X			
		Contar con un sistema físico e informático de identificación, acceso y distribución seguro y rápido de historias clínicas.	Informe		X	x		
		b) Distribución de citas Disponer de roles del profesional médico tres meses previos a la atención en consultorios externos para contar con información oportuna respecto a la disponibilidad diaria de citas por especialidades.	Roles		x	x	x	
		Coordinar con el responsable de la Dirección de Servicios de Salud de GERESA Loreto, y gerentes de Micro redes para brindar información sobre la disponibilidad de citas por especialidades para distribuir con los usuarios de los establecimientos de salud.	Informe		x	x	x	Jefatura del servicio de Consultorios Externos
		c) Consultorios externos Publicar la cartera de servicios de consultorios externos con adecuación intercultural.	Documento		x	x	x	
		Dotar con recursos humanos personal de salud (Técnicos en enfermería) para triaje, personal profesional médico especialistas para la atención en consulta externa, profesionales en enfermería, capacitados y con habilidades de trato humano.	Roles		x			
		Contar con materiales, equipos e insumos para la atención en triaje y consultorios médicos.	Informe		x			
Contar con mobiliario pertinente para proporcionar comodidad a los usuarios en las diferentes áreas de consultorios externos.	Informe		x					

	Disponer de sillas de ruedas suficientes para responder a las limitaciones físicas de los usuarios de consultorios externos.	Informe		x			
	Contar con equipos de difusión (televisores) en las diferentes áreas de consultorios externos para brindar información de temas de salud con pertinencia intercultural	Informe			x		
	d) Servicios médicos de apoyo al diagnóstico y tratamiento. Contar con equipamiento pertinente y operativo en los diferentes servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento (Farmacia, imágenes y laboratorio).	Informe		x	x		Jefatura del Dpto. de Patología Clínica y Anatomía Patológica.
	Contar con recurso humano capacitado y con habilidades de trato humano.	Informe		x	x		Jefatura del Dpto. Farmacia. Jefatura del Dpto. Diagnostico por Imágenes.
	e) Sistema de referencias y contra referencias Contar con un sistema operativo de comunicación físico, virtual y telefónico a nivel regional y nacional para el sistema de referencia y contra referencia	Informe		x	x	x	Oficina de Referencias, Contrareferencias y Seguros.
	Implementar el sistema informático REFCOM, para la referencia y contra referencia de pacientes por consultorios externos.	Informe		x	x	x	
	Contar con recurso humano capacitado en referencia y contra referencia, según normativas.	Informe		x	x		
	f) Atención al ciudadano Contar con un sistema físico y virtual de comunicación e información disponible para el usuario externo de salud, que le permita realizar sus reclamos y/o sugerencias.	Informe		x	x	x	Oficina de Gestión de Calidad – Unidad de Atención al Ciudadano
	Contar con un equipo de personal de salud capacitado en normativas de derechos de usuario de salud y trato humano, para brindar orientaciones y ser un soporte para la solución de problemas de acceso a la atención de salud del usuario de consulta externa.	Informe		x	x	x	
Objetivo Específico 3: Monitorear y supervisar el proceso de implementación del Plan “Cero Colas”.	Elaborar un plan de monitoreo y supervisión del proceso de implementación del Plan “Cero Colas”, con instrumentos que faciliten el proceso como, Chek list y gestionar su RD.	RD		x			
	Aplicar el plan de monitoreo y supervisión, luego de la implementación del plan, que permita replantear y/ continuar con las actividades y/o acciones	Informe		x	x	x	
Objetivo Específico 4: Evaluar el cumplimiento de las actividades del Plan “Cero Colas” y la satisfacción de usuarios de	Realizar evaluación anual del Plan “Cero Colas”, haciendo uso de diferentes metodologías verificables como es: Medición del tiempo de espera y medición de la satisfacción del usuario de consultorios externos.	Informes				x	Oficina de Gestión de Calidad

	consultorios externos.							
--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

X. Presupuesto

N°	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Computadoras	05	3,500.00	17,500.00
2	Impresoras	05	500.00	2,500.00
3	Papel (Millar al año)	50	16.00	800,00
4	Engrampadoras	30	20.00	600.00
5	Gigantografías (Cartera de servicios)	03	80.00	240.00
6	Sillas	100	35.00	3,500.00
7	Sillas de ruedas	10	300.00	3,000.00
8	Televisores	05	1,500.00	7,500.00
9	Encuestadores externos	05	600.00	3,000.00
TOTAL				38,640

XI. Anexos

- Flujograma



