

Punchana, 27 de Enero del 2025

**OFICIO N° 220-2025-GRL-GRS-L/30.50**

**Señor  
M.C. Guillermo ÁNGULO ARÉVALO  
Gerente Regional de Salud de Loreto**

**Presente**

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO	
GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LORETO	
TRAMITE DE DOCUMENTOS	
28 ENE 2025	
Exp. N°: 001662	
Folio: _____	Hora: _____
Fecha: _____	Firma: _____

**ASUNTO REMITE INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN "CERO COLAS " HRL-2024**

**ATENCIÓN COORDINADOR CONVENIOS DE GESTIÓN - GERESA  
OFICINA DE CALIDAD EN SALUD - GERESA**

\*\*\*\*\*

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar adjunto el informe de Implementación del plan "CERO COLAS" del Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias" 2024.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



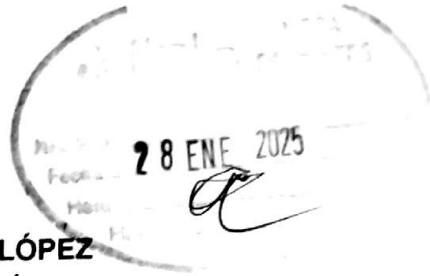
Gerencia Regional de Salud Loreto  
Hospital Regional de Loreto  
"Felipe Arriola Iglesias"  
*[Signature]*  
Dr. Juan Carlos López López  
19634  
DIRECTOR GENERAL

DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD	
SECRETARIA	
DOCUMENTOS RECIBIDOS	
RECIBIDO POR: <i>[Signature]</i>	
FECHA: 28 ENE 2025	25694

Cc.  
Archivo  
JRL/ROHH/HAC/jacqui.

Punchana, 27 de Enero del 2025

OFICIO N° 025 -2025-GRL-GRS-L /30.50.06



**M.C. Jehoshua Rafael Michelangelo LÓPEZ LÓPEZ**  
**Director General del Hospital Regional de Loreto**

Presente

**ASUNTO: REMITE INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN "CERO COLAS - HRL 2024"**

\*\*\*\*\*

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar adjunto informe de Implementación del Plan "CERO COLAS" del Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO  
"FELIPE ARRIOLA IGLESIAS"

  
Dra. HAYDEE ALVARADO CORA  
Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad  
C.E.P. 17203

Cc.  
Archivo  
HAC/jacqui

**INFORME N°022-2024-GRL-GRS-L /30.50.06.**

**A :** M.C. M.C. Jehoshua Rafael Michelangelo LÓPEZ LÓPEZ  
**Director General del Hospital Regional de Loreto**

**De :** Lic. Enf. Haydee Alvarado Cora. Dra.  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

**Asunto :** IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN “CERO COLAS - 2024”.

**Referencia :** a) Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA  
b) Oficio Múltiple N° D000021-2024-DGOS-MINSA.  
c) RD N° 241-2024-GRL-GRS-L/30,50 y RD N° 242-2024-GRL-GRS-L/30,50

**Fecha :** Iquitos 27 de Enero de 2025

---

Me es grato saludarlo cordialmente y con relación al asunto del rubro y documentos de la referencia informarle lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES:**

- 1.1 Mediante documento de la referencia a), se aprueba la Directiva Administrativa 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.
- 1.2 Mediante documento de la referencia b), la Dirección General de Operaciones en Salud solicita se informe sobre resultados obtenidos producto de la implementación de las acciones programadas al II semestre del presente año.
- 1.3 Mediante documento de referencia c) Equipo responsable de la gestión y seguimiento del “Plan Cero Cola” periodo 2024 y documento de referencia RD que aprueba el “Plan Cero Colas” periodo 2024.

**II. ANÁLISIS**

Es importante destacar que, la implementación de las acciones del Plan “Cero Colas” del Hospital Amazónico, comienza en abril del 2024.

- 2.1 Para evaluar la efectividad de las acciones con relación a la reducción en los tiempos que los usuarios esperan para recibir atención de manera ambulatoria en Consultorios Externos, el equipo del Plan “Cero Colas” propuso dos momentos de evaluación, de la siguiente manera:
  - o Al inicio de la implementación de las acciones
  - o Al término de la implementación de las acciones (diciembre 2024)

**2.2** Las mediciones de tiempos de espera de los usuarios que acuden a solicitar atención en los consultorios externos del Hospital Regional de Loreto categoría III-1 de referencia regional tiene mayor afluencia los consultorios de endocrinología, cardiología, neurología, neurocirugía, cirugía, traumatología y pediatría, así como los servicios de apoyo al tratamiento, como son: Imágenes, laboratorio, farmacia entre otros. Sin embargo, se realizaron mediciones en las áreas de admisión y triaje, con el apoyo del equipo e integrantes de la Oficina de Calidad y Atención al ciudadano. La medición se realizó en dos momentos:

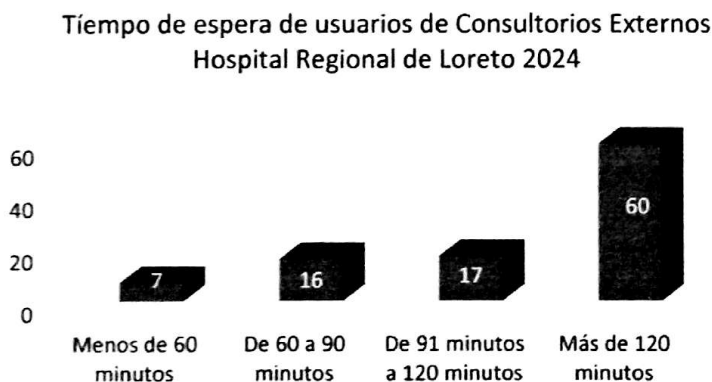
**Primera Medición:**

- a) Consultorios externos, la medición incluyó desde que los usuarios llegaron al área de admisión, triaje del hospital, hasta que ingresó al consultorio externo propiamente dicho. El proceso fue realizado, en el horario de 7.30 am a 12 pm, de lunes a viernes, durante 10 días, fueron encuestados 70 usuarios, 7 usuarios por día, aquellos que fueron atendidos en los consultorios. Los resultados de tal evaluación se muestran en el gráfico N° 01.
- b) No se realizaron mediciones específicas a laboratorio y farmacia, sin embargo, fueron considerados en el tiempo global medido por el usuario de Consultorios externos desde su llegada y salida incluyendo su paso por los servicios de laboratorio y farmacia.

**2.3** La información obtenida de las encuestas aplicadas fue registrada directamente en una base de datos elaborada por la oficina de calidad del Hospital, para el seguimiento respectivo.

La data revela que, en abril del 2024, en el hospital en referencia, el tiempo promedio que los usuarios tuvieron que esperar para recibir atención en los consultorios externos pre citados fue de 175 minutos.

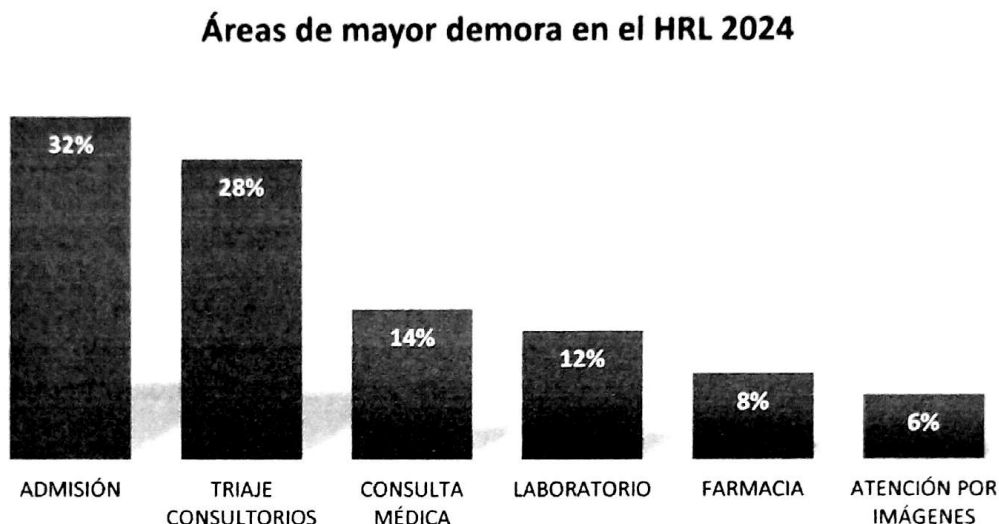
**Gráfico 01:** Tiempo de espera de usuarios de Consultorios Externos del Hospital Regional de Loreto 2024





El gráfico 01, nos muestra que el tiempo de espera de los usuarios de Consultorios Externos es bastante alto, se evidencia más de 60 minutos en 60 usuarios de los 70 (100%) de usuarios.

**Gráfico 02: Áreas de mayor demora en el Hospital Regional de Loreto 2024**



El gráfico 02, nos muestra que las áreas de mayor tiempo de espera son. Admisión y triaje de consultorios

**2.4** El Hospital Regional de Loreto, a través del Plan "Cero Colas" 2024, se propuso como meta disminuir en el tiempo de espera de los usuarios para recibir atención en los servicios de consulta externa. En ese sentido, implementó diversas acciones o intervenciones, entre ellas:

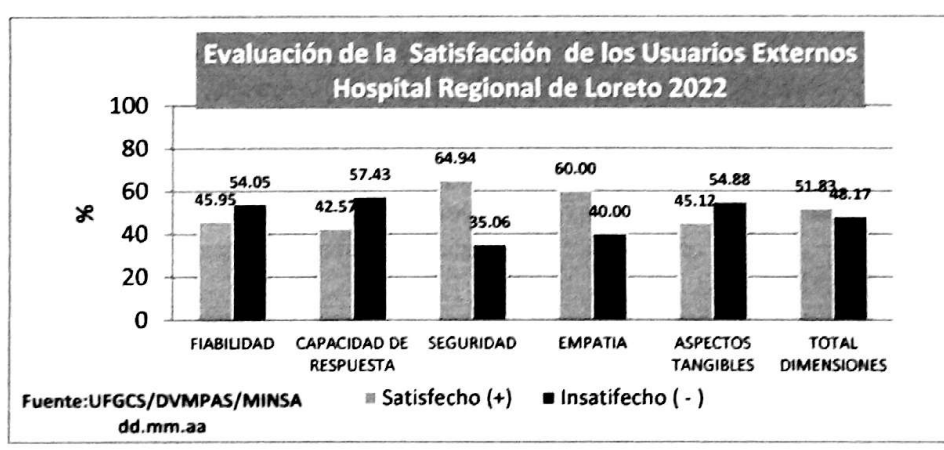
- Previo a la implementación del Plan "Cero Colas", el director del Hospital convocó a una reunión para establecer acuerdos, siendo los siguientes:
  - o Se acordó que la entrega de roles de profesionales médicos para consulta externa se realice con tres meses de anticipación por especialidad al área de Consultorios externos
  - o Todos los médicos iniciarán la atención en consultorios a partir de las 7.30 am hasta completar el número de pacientes establecidos.
- El equipo de "Cero Colas", acordaron implementar el REFCOM, ya que el Hospital Regional de Loreto no lo tenía implementado, todos los pacientes que llegaban eran atendidos y ello hacía que las colas fueran muy largas, muchos de los usuarios no lograban las citas en ese día y el tiempo de demora era mayor para la atención.

Para implementar el REFCOM, se realizaron capacitaciones, visitas de

coordinación con GERESA, y establecimientos de salud del primer nivel para que también apliquen el REFCOM.

- La Oficina de seguros, implementó un equipo de médicos auditores para evaluar las citas solicitadas por los establecimientos de salud, ya que muchos de los pacientes referidos solo requerían atención de médico general.
- El área de Estadística e Informática, capacitó al personal de admisión y fortaleció con recurso humano y equipamiento.
- La Unidad de Atención al Ciudadano (PAUS) implementó un Módulo de Orientación al Usuario, con dos recursos humanos para brindar orientación al usuario.
- El equipo de "Cero Colas", programó visitas al Hospital Regional de Loreto a partir de la 11 pm. para orientar a los usuarios respecto a sus citas y del sistema REFCOM, para que no pernocten hasta el día siguiente para obtener una cita que podría ser atendida por el segundo o primer nivel de atención.
- En el Hospital Regional de Loreto se tiene implementado el sistema de atención preferencial y la publicación de su cartera de servicios.
- En cuanto a la medición de la satisfacción del usuario de consulta externa, el Hospital Regional de Loreto cuenta con información basa de 2023, en la que el nivel de satisfacción llegó solo al 55,89%.

**Gráfico 03: Nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional de LORETO 2023.**



El gráfico 03; nos muestra que el 51,83% de usuarios están satisfechos con la atención recibida y el 48,17% están insatisfechos, observándose mayor satisfacción en la dimensión seguridad 64,94% e insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta con 57,43%.

**Segunda Medición:**

- a) Luego de implementar las medidas, se realizó una segunda medición del tiempo de espera en consultorios externos, en el mes de noviembre y parte del mes de diciembre del 2024, desde que el usuario llegó al área de admisión, triaje del

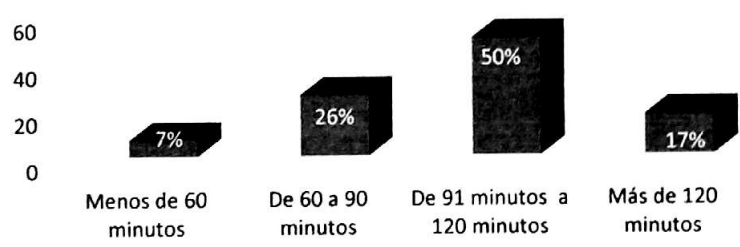
hospital, ingresó al consultorio externo, farmacia y laboratorio, hasta su retiro del establecimiento de salud.

2.5 La data de la primera medición de abril a noviembre del 2024, revela que se ha logrado reducir los tiempos promedio de espera:

El tiempo de espera promedio para la atención en la consulta externa se ha reducido de más de 120 minutos (abril 2024) a menos de 120 minutos (noviembre 2024).

Gráfico 04: Medición del tiempo de espera del usuario atendido en la consulta externa del Hospital Regional de Loreto noviembre – 2024.

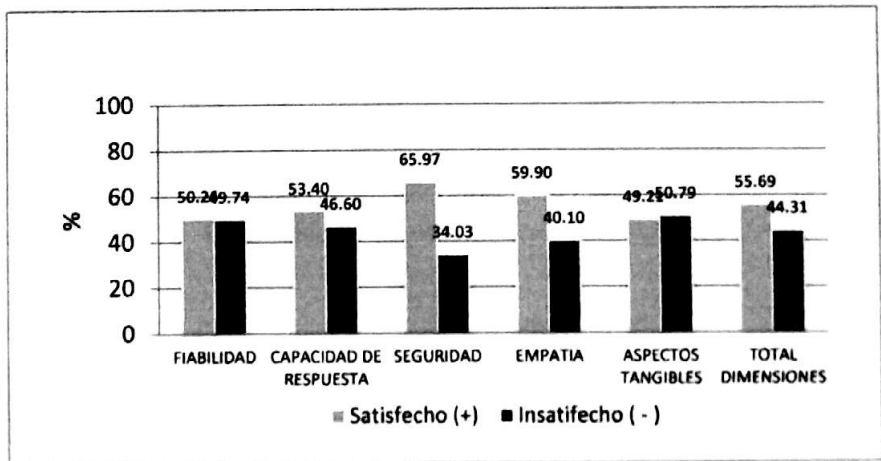
### Tiempo de espera de usuarios de Consultorios Externos Hospital Regional de Loreto 2024



Al evaluar el tiempo de espera, con el equipo de "Cero Colas", y Calidad del Hospital Regional de Loreto, se determinó que el tiempo de espera fue de 91 a 120 minutos, observándose un descenso considerable.

2.6 Respecto a la medición de satisfacción de usuario en el servicio de consulta externa, en la primera medición año 2023, se realizó la medición de satisfacción de usuario a un total de 191 usuarios y en el 2024, 102 usuarios.

Gráfico 05: Medición de Satisfacción del Usuario Externo en Consulta Externa del Hospital Regional de Loreto noviembre 2024.





El gráfico 05, nos muestra que el 55,89% de usuarios están satisfechos con la atención recibida y el 44,31 están insatisfechos, observándose mayor satisfacción en la dimensión seguridad con 65,97% e insatisfacción en la dimensión aspectos tangible con 50,79%.

Comparando ambas mediciones se evidencia un moderado incremento en el nivel de satisfacción del usuario externo, si bien es cierto que la satisfacción es arriba del 60%, porcentualmente se observa un incremento en la satisfacción.

Los aspectos implementados son muy limitados, por lo que se considera importante y necesario continuar mejorando este proceso.

### III. CONCLUSIONES

3.1. Se logró elaborar y presentar el plan de CERO COLAS 2024 del Hospital Regional de Loreto aprobado con RD.

3.2. Se conformó el equipo de trabajo, aprobado con RD y conformado por:

M.C. JEHOSHUA RAFAEL MICHELANGELO LÓPEZ LÓPEZ	Director General
LIC. ENF. KELLY SUSANA RODRIGUEZ GUERRA	Jefe servicio Enfermería Consultorios Externos
M.C. CAROLINA DE JESUS ZAMBRANO GARCÍA	Jefe Oficina de Referencias y Contrareferencias y Seguros
LIC. ENF. HAYDEE ALVARADO CORA, Dra.	Jefe Oficina de Gestión de Calidad
ING. MIGUEL ANGEL VARGAS SANDI	Jefe Oficina de Estadística e Informática.

3.3. Con el apoyo del equipo de Gestión de la Calidad, se realizó la medición del tiempo de espera en el mes de abril y noviembre del 2024.

3.4. Los resultados del tiempo de espera muestran que se disminuyó de más de 120 minutos a 91 a 120 minutos, que para el Hospital Regional de Loreto de referencia regional es considerable.

3.5. Para esta disminución contribuyeron las visitas de coordinación a GERESA y establecimientos del primer nivel de atención para la implementación del REFCOM.

3.6. Se implementó el módulo de orientación al usuario en el área de admisión, sistema que ayudó a absolver dudas e interrogantes de los usuarios para su atención médica en Consultorios externos.

3.7. Se realizó la medición de la satisfacción del usuario externo de Consultorios externos, que si bien es cierto se logró satisfacción en un 55,69%, aún se requiere incrementar a más del 60% de satisfacción, observándose insatisfacción en la dimensión Aspectos Tangibles, lo que significa, que se requiere fortalecer las



diferentes áreas con equipamiento, insumos y materiales, tanto en el área de cómputo, medicamentos, equipos de imágenes, entre otros.

#### IV. RECOMENDACIONES:

- 4.1. Como Hospital de tercer nivel de referencia regional, se requiere implementar Consultorios externos con equipamiento, materiales e insumos para brindar una atención de calidad a los usuarios orientados hacia la satisfacción con la atención recibida.
- 4.2. Fortalecer el sistema de orientación del usuario externo.
- 4.3. Continuar con la implementación del REFCOM
- 4.4. Derivar el presente informe a la Dirección General de Operaciones en Salud (DGOS).

Atentamente;



Lic. Enf. HAYDEE ALVARADO CORA  
Jefe de Oficina de Gestión de la Calidad  
Hospital Regional de Loreto

Cc.  
Archivo

HAC

### ANEXOS RD N° 241-2024-GRL-GRS-L/30,50 EQUIPO DE TRABAJO "PLAN CERO COLAS"

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL**  
Punchana, 17 de Junio del 2024

En uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 279-2024-GRL-GR de fecha 14 de Mayo del 2024 que designa al Director General del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa, y estando a los antecedentes y documentos de esta resulta pertinente la emisión de presente acto resolutorio con el propósito de asegurar los acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°: Aprobar al Equipo Responsable de la Gestión y Seguimiento del Plan "Cero Colas" periodo 2024, del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa, conforme al siguiente detalle:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
DR. OSCAR WALTER MORALES LÓPEZ	JEFE DE SERVICIO
DR. LUIS ALBERTO SUAREZ RODRIGUEZ	JEFE DE SERVICIO
DR. JUAN CARLOS SUAREZ SUAREZ	JEFE DE SERVICIO
DR. JUAN CARLOS SUAREZ SUAREZ	JEFE DE SERVICIO
DR. JUAN CARLOS SUAREZ SUAREZ	JEFE DE SERVICIO

Artículo 2°: Transmitir la presente Resolución a las instancias pertinentes.

Artículo 3°: Disponer que la Oficina de Estadística e Informática proceda a publicar la presente Resolución en el página web del Hospital Regional de Loro.

Regístrese y Comuníquese.

*[Firma y Sello]*

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL**  
Punchana, 17 de Junio del 2024

En uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 279-2024-GRL-GR de fecha 14 de Mayo del 2024 que designa al Director General del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa, y estando a los antecedentes y documentos de esta resulta pertinente la emisión de presente acto resolutorio con el propósito de asegurar los acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°: Aprobar al Equipo Responsable de la Gestión y Seguimiento del Plan "Cero Colas" periodo 2024, del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa, conforme al siguiente detalle:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
DR. OSCAR WALTER MORALES LÓPEZ	JEFE DE SERVICIO
DR. LUIS ALBERTO SUAREZ RODRIGUEZ	JEFE DE SERVICIO
DR. JUAN CARLOS SUAREZ SUAREZ	JEFE DE SERVICIO
DR. JUAN CARLOS SUAREZ SUAREZ	JEFE DE SERVICIO
DR. JUAN CARLOS SUAREZ SUAREZ	JEFE DE SERVICIO

Artículo 2°: Transmitir la presente Resolución a las instancias pertinentes.

Artículo 3°: Disponer que la Oficina de Estadística e Informática proceda a publicar la presente Resolución en el página web del Hospital Regional de Loro.

Regístrese y Comuníquese.

*[Firma y Sello]*

### RD N° 242-2024-GRL-GRS-L/30,50 APROBACIÓN DEL "PLAN CERO COLAS"

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL**  
Punchana, 17 de Junio del 2024

En uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 279-2024-GRL-GR de fecha 14 de Mayo del 2024 que designa al Director General del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa, y estando a los antecedentes y documentos de esta resulta pertinente la emisión de presente acto resolutorio con el propósito de asegurar los acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°: Aprobar el Plan denominado "Cero Colas" en el periodo 2024, con un total de 0000 (12) horas, que desarrollará ONCE (11) temas, del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa.

Artículo 2°: INCARGAR al Equipo Responsable de la Gestión y Seguimiento del PLAN "Cero Colas" encargados de monitoreo y aplicación de dicho plan, debiendo informar a la Dirección General.

Artículo 3°: Transmitir la presente Resolución a las instancias pertinentes.

Artículo 4°: Disponer que la Oficina de Estadística e Informática proceda a publicar la presente Resolución en la página web del Hospital Regional de Loro.

Regístrese y Comuníquese.

*[Firma y Sello]*

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL**  
Punchana, 17 de Junio del 2024

En uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 279-2024-GRL-GR de fecha 14 de Mayo del 2024 que designa al Director General del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa, y estando a los antecedentes y documentos de esta resulta pertinente la emisión de presente acto resolutorio con el propósito de asegurar los acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°: Aprobar el Plan denominado "Cero Colas" en el periodo 2024, con un total de 0000 (12) horas, que desarrollará ONCE (11) temas, del Hospital Regional de Loro, Tarma Arce Ispasa.

Artículo 2°: INCARGAR al Equipo Responsable de la Gestión y Seguimiento del PLAN "Cero Colas" encargados de monitoreo y aplicación de dicho plan, debiendo informar a la Dirección General.

Artículo 3°: Transmitir la presente Resolución a las instancias pertinentes.

Artículo 4°: Disponer que la Oficina de Estadística e Informática proceda a publicar la presente Resolución en la página web del Hospital Regional de Loro.

Regístrese y Comuníquese.

*[Firma y Sello]*

## IMPLEMENTADAS

1. Se coordinó con la GERESA y establecimientos de salud para la implementación del REFCOM.
2. Se implementó el módulo de orientación al usuario en ADMISIÓN con la participación de 02 Técnicos en enfermería.

