HOSPITAL
Carlos Lanfranco La Hoz

N° 058-03/2023-DE-HCLLH/MINSA

República del Perú

Resolución Directoral

Puente Piedra, 27 de Marzo del 2023

VISTO:

El Expediente N° 2081 de fecha 27 de marzo del 2023, que contiene la Nota Informativa N° 65-UEIT-HCLLH-2023, emitido por el Jefe de la Unidad de Estadística e Informática y Telecomunicaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; mediante el cual propone el Proyecto del Plan Cero Cola en consultas externas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a nivel nacional, según lo establecido en la Ley N° 26842- Ley General de Salud, tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en materia de salud. Su finalidad es la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación en salud de la población;

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la promoción de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del estado, regularla, vigilarla y promoverla, del mismo modo el artículo VI del acotado cuerpo legislativo precisa que 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 Ley N° 26482 Ley General de Salud, 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, asimismo los numerales 1 y 2 del tirulo preliminar de la mencionada Ley, establecen que "La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo", "La protección de la salud es de interés público, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla";

Que, en conformidad con el artículo 4° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N°013-2006-SA, el Director Médico de los Establecimientos de Salud debe asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de los sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de atención y estandarización de los procedimientos de la atención en salud;

Que, mediante Resolución Jefatural N°348-2016/IGSS se aprobó el Plan "Cero Colas", el cual tenía la finalidad de mejorar la calidad de atención de usuarios de Hospitales e Institutos de Lima metropolitana, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes que acuden a los establecimientos de salud para acceder a una cita en consulta externa de Lima Metropolitana;

Que, mediante Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA del 05 de setiembre de 2018, se aprobó la Directiva 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, cuya finalidad es establecer los lineamientos para la elaboración implementación del "Plan Cero Colas" estableciendo la metodología, implementación, monitoreo y evaluación; así como, las líneas de acción y responsabilidades de acuerdo a nivel y capacidad resolutiva;

Que, se debe tener en consideración como Objetivo General, establecer lineamientos para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en la IPRESS publicas adscritas al Ministerio de Salud (MINSA) y los gobiernos regionales, bajo el enfoque de redes integradas de salud; 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; así mismo establecer líneas de acción y responsabilidad. La presente Directiva Administrativa es de aplicación obligatoria en las IPRESS públicas del Ministerio de Salud y los Gobiernos Regionales a nivel nacional;

Que, resulta necesario la elaboración de un plan que mitigue la problemática en el otorgamiento de citas por consultorios externos optimizando dicho procedimiento, ejerciendo competencia sanitaria en su gran mayoría a los distritos de Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa, Carabayllo, entre otros distritos aledaños en consecuencia la demanda se ve incrementada por el ámbito de influencia superando largamente la oferta de servicios con que cuenta el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, la finalidad del "Cero Colas" del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es contar con un documento que establezca las actividades a desarrollarse por la mitigación de la problemática en el otorgamiento de las citas por consultorios externos, mejorando los tiempos de espera y generando condiciones que permitan la percepción y expectativa ideal de nuestros pacientes para con la atención del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz según las normas establecidas;

Que, con fecha 27 de marzo del 2023 mediante Nota Informativa N° 65-UEIT-HCLLH-2023 el Jefe de la Unidad de Estadística e Informática y Telecomunicaciones remite a la Dirección Ejecutiva el Proyecto del "Plan Cero Colas en Consultas Externas en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz" – 2023, el cual permitirá mejorar los procesos propios de la institución con la finalidad de reducir el tiempo de espera de los pacientes que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, para acceder a una cita en consulta externa;

Que, con Informe N° 052-2023-AJ-HCLLH/MINSA de fecha 27 de marzo del 2023, Asesoría Jurídica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz concluye que el Proyecto presentado se encuentra de acuerdo con la normativa legal vigente especializada, teniendo como objetivo fundamental reducir el tiempo de espera de los usuarios que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para obtener una cita en consultorios externos y poder optimizar el tiempo de espera para ser atendidos en los servicios ofertados de apoyo al diagnóstico y al tratamiento, a través de la optimización de los procesos y el uso de la tecnología;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8, literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, y la Resolución Ministerial N° 825-2022 de fecha 14 de Octubre del 2022, que designa al MC José Antonio Mendoza Rojas las funciones de Director del Hospital II de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefa de la Unidad de Gestión de Calidad, Jefe de la Unidad de Estadística e Informática y Telecomunicaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz y Asesoría Legal del Hospital Lanfranco La Hoz;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el "Plan Cero Cola en Consultas Externas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz" - 2023, que como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que el Servicio de Consultorios Externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, realice la implementación, aplicación y supervisión del plan aprobado con la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al responsable de Evaluar y Actualizar el Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Ministerio de Salud | HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Dr. José Antonio Mendoza Rojas
CMP 30069 RNE 31673
Director Ejecutivo

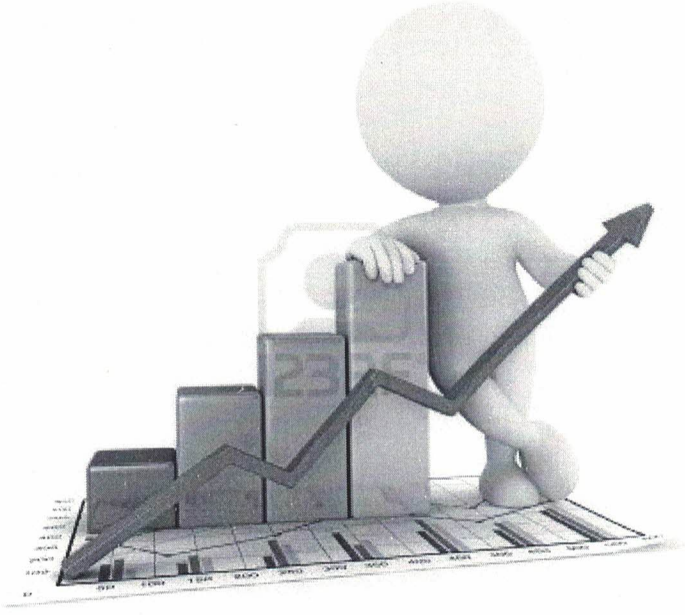
JAMR/DGAG

DISTRIBUCIÓN:

C.c. a:

- Oficina de Administración
- Oficina de Gestión de Calidad
- Unidad de Estadística e Informática y Telecomunicaciones
- Integrante del Comité
- Archivo

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ



"PLAN CERO COLA EN CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ"

2023

MINISTERIO DE SALUD
UNIDAD DE ESTADÍSTICA, INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES
HOSPITAL "CARLOS LANFRANCO LA HOZ"

ESTRUCTURA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DEL PLAN CERO COLAS EN CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ - AÑO 2023

I.- Introducción ..... Pág. 3

II.- Finalidad ..... Pág. 4

III.- Objetivos ..... Pág. 4

IV.- Base Legal Pág.5

V.- Actividades..... Pág. 5

VI.-Metas ..... Pág. 8

VII. Del Análisis..... Pág.9

MATRICES DE PROGRAMACIÓN

MATRIZ I. INDICADORES

MATRIZ II. ACTIVIDADES OPERATIVAS

I.- INTRODUCCION

El Hospital "Carlos Lanfranco La Hoz", categorizado como un Establecimiento de Salud de Mediana Complejidad (categoría II-2). Inaugurado el 17 de setiembre de 1971. Actualmente cuenta con 51 años de funcionamiento y brinda atención a más de 800,000 habitantes, al ser un Hospital de referencia para los establecimientos del primer nivel de la DIRIS Lima Norte, ejerciendo competencia sanitaria en su gran mayoría a los distritos de Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa, Carabayllo, entre otros distritos aledaños en consecuencia la demanda se ve incrementada por el ámbito de influencia; superando largamente la oferta de servicios con que cuenta el HCLLH.

Los servicios de atención ambulatoria del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), no es ajena a la problemática de Lima Metropolitana por el incremento de la demanda, sobresaturación de los servicios y ello afecta la calidad de atención de los usuarios; esto se debe a la transición demográfica, acumulación epidemiológica, sobretodo de enfermedades no transmisibles, siendo necesario la reorganización de los procesos propios de la atención en el otorgamiento de la citas por consultorios externos. En este sentido se hace necesario la implementación de estrategias que permitan reducir las colas contribuyendo con ello a mejorar los tiempos de espera y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios.

DEFINICIONES OPERATIVAS:

Cita programada: Es el compromiso asumido por nuestro establecimiento de salud y el paciente para que este último se atienda en un consultorio especializado en una fecha y hora pactada y con constancia escrita.

Tiempo de espera: Referente a nuestro sistema de citas, es el tiempo transcurrido entre la hora de la cita registrada y la entrada al consultorio para la atención respectiva.

Ventanilla única: Es aquella ventanilla de atención donde se integran los trámites de admisión, atención de registro de citas, registro de solicitudes o cobro de prestaciones según tarifario correspondiente, de pacientes de demanda, asegurados SIS y SOAT, respetando el orden de prelación y la atención preferencial

II.- FINALIDAD

Contar con un documento que establezca las actividades a desarrollarse por la mitigación problemática en el otorgamiento de la citas por consultorios externos, mejorando los tiempos de espera y generando condiciones que permitan la percepción y expectativa ideal de nuestros pacientes para con la atención del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz según las normas establecidas.

III.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo de espera de los usuarios que acuden al HCLLH para obtener una cita en consultorios externos y poder optimizar su tiempo de espera para ser atendidos en los servicios ofertados de apoyo al diagnóstico y al tratamiento; a través de la optimización de los procesos y el uso de la tecnología.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la programación de Consultorios externos con mínimo 02 meses de antelación, generando el abastecimiento al personal de Ventanillas Únicas, permitiendo así la entrega de citas con ordenamiento y entrega de forma quincenal.
- Fortalecer los procesos de obtención de citas mediante implementación en el Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria del HCLLH para el otorgamiento de citas programadas presenciales, telefónicas y/o por internet.
- Implementar progresivamente un sistema informático que contenga la historia clínica electrónica y que permita la interacción y simplificación de todos los procesos relacionados con la consulta externa y los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- Disminuir el tiempo de espera de atención en los Servicios de Apoyo a diagnóstico y Tratamiento (Ecografía, Radiología y Laboratorio).

- Realizar las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se reciben la mayor cantidad de referencias para que se puedan realizar los trámites de las citas sin que el paciente tenga que venir al HCLLH solo cuando ya esté validada su cita.
- Fortalecer el proceso de acreditación de la condición de los pacientes SIS a través del aplicativo SUSALUD en la cola de espera utilizando un dispositivo (tablet) que permita conectarse a internet a través de una señal Wi-Fi.
- Implementar con intercomunicadores las ventanillas de atención (10 ventanillas) a los usuarios con la finalidad de mejorar la interacción con los usuarios; mejorando así el tiempo de atención.

IV.- BASE LEGAL

- Ley Nº 26842 Ley General de Salud
- Reglamento de Ley N° 27604 que modifico la Ley General de Salud N° 26842
- Ley N° 27657_ Ley del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo Nº 013-2006-SA "Reglamento de Establecimientos de Salud y servicios médicos de apoyo"
- Norma Técnica N°139-MINSA/2018/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica". RM N°214-2018/MINSA
- Resolución Directoral N°293-09/2015-HCLLH/SA – Aprueba el Sistema Integrado de Administración, Sistema de Gestión Hospitalaria y Sistema Integrado de Estadística del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Resolución Directoral N°294-09/2015-HCLLH/SA – aprueba formatos de Historias Clínicas para consulta externa, hospitalización, Emergencia y No Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Ley 27444 – Ley de Procedimientos Administrativos General
- Ley N° 27658 - ley marco de la modernización de la gestión del estado.
- Directiva N° 007_ MINSA / OGPE_V.01 Aprueban directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional.
- DL 276 Ley de Base de la Carrera Administrativa
- DS 005_90 PCM reglamento de la Ley de Carrera Administrativa.

V.- ACTIVIDADES

Objetivos específicos

1. Establecer la programación de Consultorios externos con mínimo 02 meses de antelación, generando el abastecimiento al personal de Ventanillas Únicas, permitiendo así la entrega de citas con ordenamiento y entrega de forma quincenal

- Solicitar a los departamentos asistenciales brinden las programaciones de consulta externa para dos meses, sobretodo en especialidades que no realizan guardias, conforme RM Nº 343-2015/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa Nº 207-MINSA/DGSP-V01 "Directiva Administrativa para la Programación de los Turnos de Trabajo Médico en los Hospitales e Institutos Especializados del Ministerio de Salud"
- Suscribir compromisos entre los responsables de los diferentes servicios a fin de implementar el Plan Cero Colas en Consulta Externa del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Fortalecer con capacitaciones y sensibilizaciones el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada a personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes.

2.- Fortalecer los procesos de obtención de citas mediante implementación en el Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria del HCLLH para el otorgamiento de citas programadas presenciales, telefónicas y/o por internet.

- Implementar en forma progresiva un sistema de otorgamiento en ventanillas únicas, vía telefónica y por internet en el horario de 6.00 am a 6.pm de lunes a sábado
- Monitorizar la calidad de la información de las fichas de referencia en relación al contenido y la pertenencia de la atención en el nivel II-2, a fin de impedir embalses, de atenciones innecesarias o que sólo requieran atención de apoyo al diagnóstico y no cita especializada.
- Fortalecer el equipamiento de las ventanillas únicas con tecnologías de identificación de usuario, tales como, Equipos de cómputo, impresoras y ticketeras.
- Implementar los siguientes servicios complementarios a los usuarios del HCLLH:

- ✓ Verificación de la vigencia de las referencias de pacientes asegurados a través del REFCON
- ✓ Módulo informático que permita acceder a una cita a través de la página WEB
- ✓ 03 puntos de atención telefónica que permita acceder a una cita a través de una llamada telefónica, incluyendo la contratación de personal
- ✓ Implementar Convenio con el Banco de la Nación, entre otros para la creación de una cuenta recaudadora que permita realizar los pagos de las citas que fueron solicitadas via telefónica o la página WEB; a través de la red de agentes del BN y operaciones interbancarias mediante otros bancos.

3.- Implementar progresivamente un sistema informático que contenga la historia clínica electrónica y que permita la interacción y simplificación de todos los procesos relacionados con la consulta externa y los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

- o Implementar una aplicación que permita trabajar la HC electrónica en consulta externa y que se encuentre integrado con ventanillas únicas, archivo, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imágenes, entre otros.

4.- Disminuir el tiempo de espera de atención en los Servicios de Apoyo a diagnóstico y Tratamiento (Ecografía, Radiología y Laboratorio).

- o Fortalecer con personal y equipos de cómputos la integración del módulo de consulta externa con farmacia, laboratorio, diagnóstico por imágenes para que los resultados de laboratorio y de diagnóstico por imágenes y la prescripción de medicamentos sean vistos por el médico tratante al momento de la consulta médica

5.- Realizar las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se reciben la mayor cantidad de referencias para que se puedan realizar los trámites de las citas sin que el paciente tenga que venir al HCLLH solo cuando ya esté validada su cita.

- o Coordinación con los establecimientos que refieren el mayor número de pacientes con la finalidad de otorgarles su cita a través del REFCON. Asegurando que las referencias cumplan los requisitos para brindar una buena atención a los pacientes

- Coordinación con la DIRIS el soporte para los establecimientos de salud para que las referencias estén debidamente evaluados y contengan los datos completos que justifique la referencia de los pacientes

6.- Fortalecer el proceso de acreditación de la condición de los pacientes SIS a través del aplicativo SUSALUD en la cola de espera utilizando un dispositivo (tablet) que permita conectarse a internet a través de una señal Wi-Fi.

- Fortalecimiento de la acreditación afuera de ventanillas únicas:
- 03 personas para la atención
- 04 tablets (03 para el personal de atención y 01 contingencia)
- 01 Punto de red WiFi para el acceso a internet.

7.- Implementar con intercomunicadores las ventanillas de atención (10 ventanillas) a los usuarios con la finalidad de mejorar la interacción con los usuarios; mejorando así el tiempo de atención.

- Elaborar el requerimiento para la adquisición de 10 intercomunicadores de doble dia para que sean instalados en las ventanillas únicas

VI.- METAS

1. El 100% de consultorios cuyos profesionales no realizan guardias, cuenten con programación de roles para 02 meses.
2. El 100% de consultorios atienden a través de la implementación de citas horarias.
3. El 30% de consultorios utilizan un sistema integrado se implemente con todos los procesos del HCLLH.
4. El 100% de los usuarios reciben después de su consulta su próxima cita sea esta para control o para otras especialidades en función a la disponibilidad de cupos.
5. Disminución en un 45% de los tiempos de espera en los procesos de Admisión, Farmacia, Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes en el primer año de implementación del presente plan.
6. Lograr la interoperabilidad con los sistemas

7. Implementar servicios a los usuarios del HCLLH a fin que les permita la cobertura de los pagos y la confirmación de sus citas, por los diferentes canales de acceso.

8. Realizar las coordinaciones con los establecimientos de salud de mayor referencia
9. Implementar con intercomunicadores las ventanillas de atención

VII.- DEL ANALISIS

Análisis de la Oferta

Se va a revisar la información entregada por consultorios externos en relación a los consultorios físicos y funcionales, se va a analizar y se procederá a redactar lo que se concluya de la revisión.

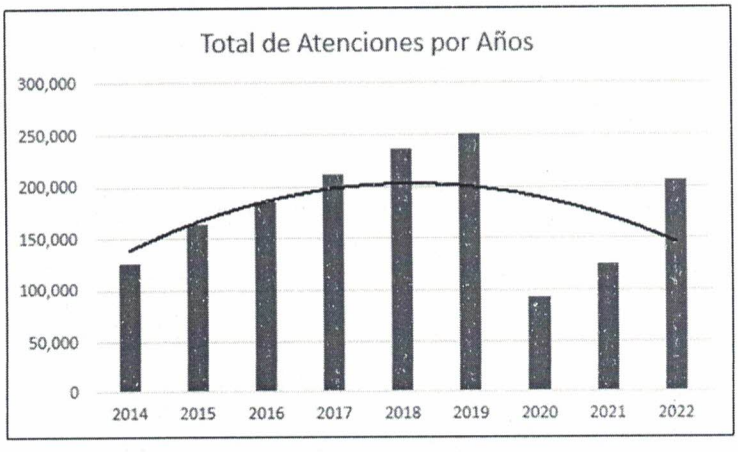
Análisis de la Demanda

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, actualmente es un establecimiento de salud de mediana complejidad, categorizado con nivel II-2 sin población asignada, cuya área de influencia es la población ubicada en la margen derecha del rio Chillón en el cono norte de Lima, atendiendo principalmente a la población de los distritos de Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa, Carabayllo, Ventanilla entre otros.

La situación actual de la consulta ambulatoria en consultorios externos se refleja en los cuadros 1 y 2 que a continuación se muestran.

CUADRO Nº 1

Años	Atenciones
2014	126,743
2015	164,178
2016	186,316
2017	211,839
2018	236,174
2019	251,397
2020	92,589
2021	124,636
2022	206,385



Cuadro Nº 1 En lo que respecta al total de atenciones la tendencia de los tres últimos años es al incremento debido a la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019

(COVID-19) como lo muestran los datos; observándose un incremento del 162.8% en el año 2022 respecto al año 2014. Así mismo entre el año 2022 y el año 2021 se presenta un incremento del 165.5%; en el año 2022 respecto al 2021.

CUADRO Nº 2

Años	Atendidos
2014	25,778
2015	29,946
2016	36,619
2017	40,251
2018	44,096
2019	50,481
2020	27,727
2021	20,338
2022	34,155

Cuadro Nº 2 En lo que respecta al total de atendidos la tendencia de los tres últimos años es al incremento debido a la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) como lo muestran los datos; observándose un incremento del 132.4% en el año 2022 respecto al año 2014. Así mismo entre el año 2022 y el año 2021 se presenta un incremento del 167.9% en el año 2022 respecto al 2021.

Cabe resaltar que los usuarios que acuden a la consulta externa consumen servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, así como, otros asistenciales más técnicos y especializados como son: laboratorio, diagnóstico por imágenes, farmacia, hospitalización, centro quirúrgico, entre otros.

Análisis del Tiempo de Espera

En el mes de noviembre se realizó el estudio de tiempo de espera a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad con la finalidad de tener información actualizada de los tiempos de espera que se presentan en los procesos de Admisión, Consulta Externa, Farmacia y Laboratorio obteniendo los siguientes resultados:

GRAFICO 1

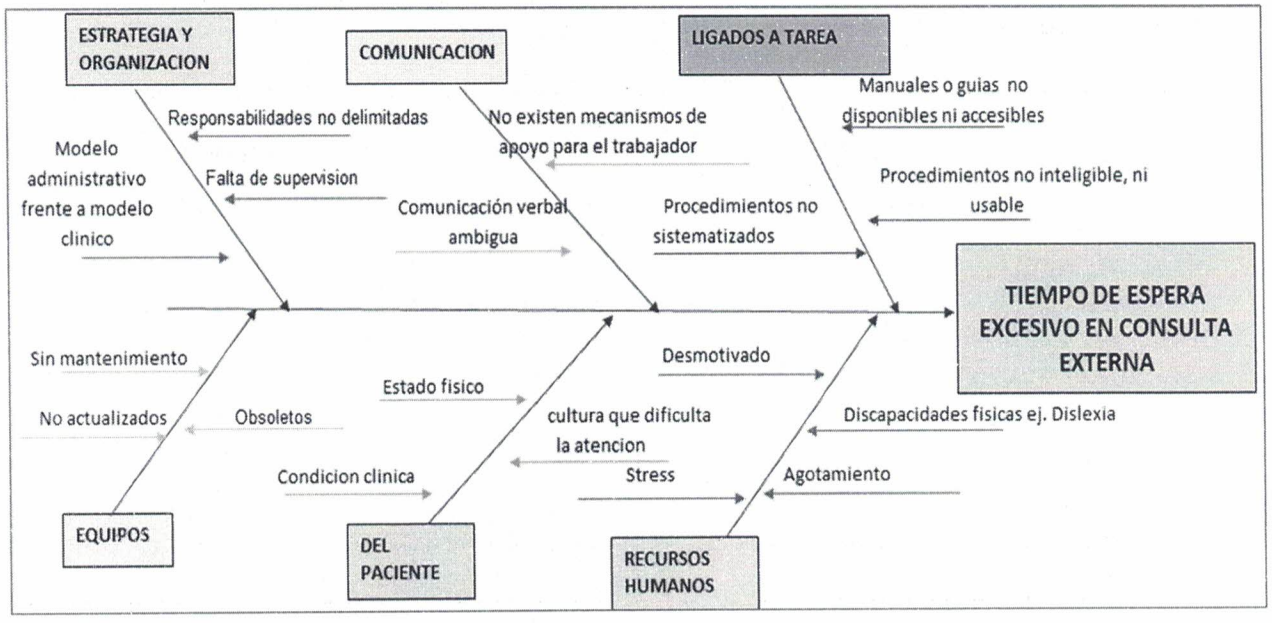


Gráfico Nº 1 En el grafico se realiza el análisis de la causa y efecto de las determinantes del tiempo de espera excesivo en consulta externa del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

GRAFICO 2

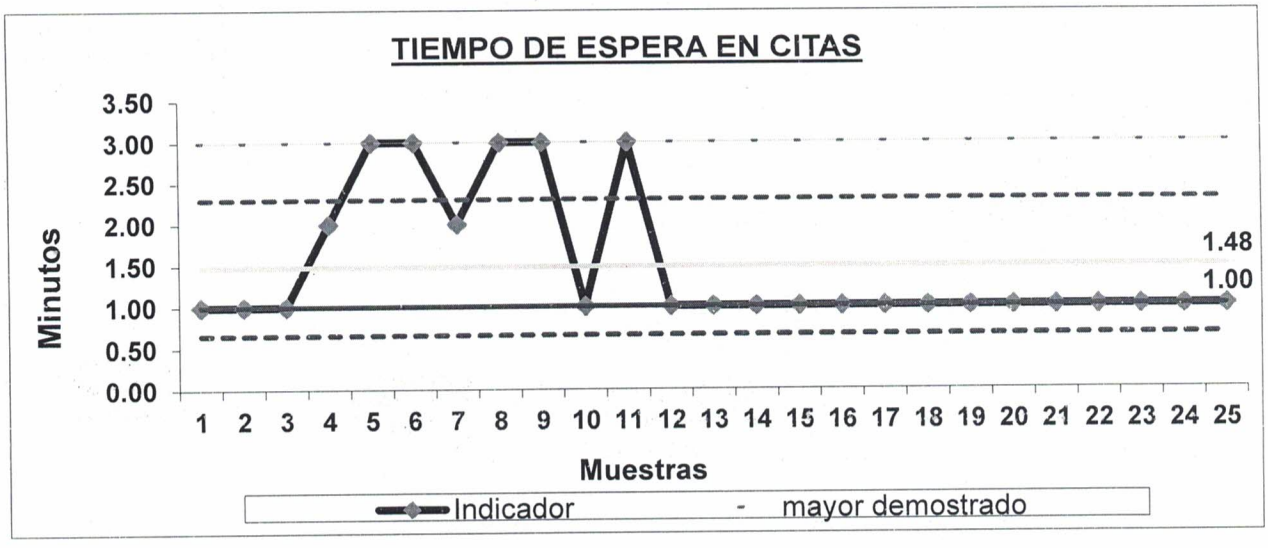


Gráfico Nº 2 La evaluación del tiempo de espera se realiza utilizando como herramienta la desviación estándar, en el grafico podemos observar que en las primeras horas de atención hay un aumento considerable del tiempo de espera, esto debido a que el número de ventanillas de atención es insuficiente ante la demanda de pacientes, luego a partir de las 10.00 am aproximadamente se normaliza la atención

GRAFICO 3

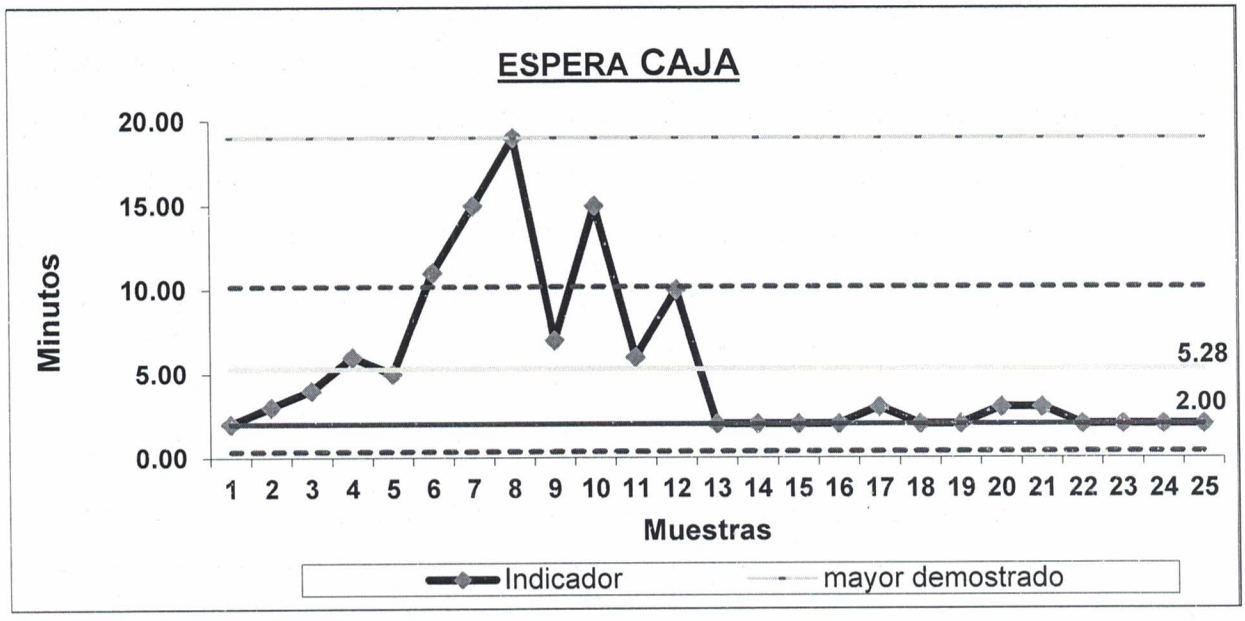


Gráfico Nº 3 Luego de pasar por citas, el aumento del tiempo de espera aumenta, como señalamos en el grafico 1 se debe a la numero insuficiente de ventanillas de caja para atender la demanda, sin embargo en las últimas horas de atención el tiempo de espera disminuye, como podemos apreciar en el grafico incluso por debajo de la media

GRAFICO 4

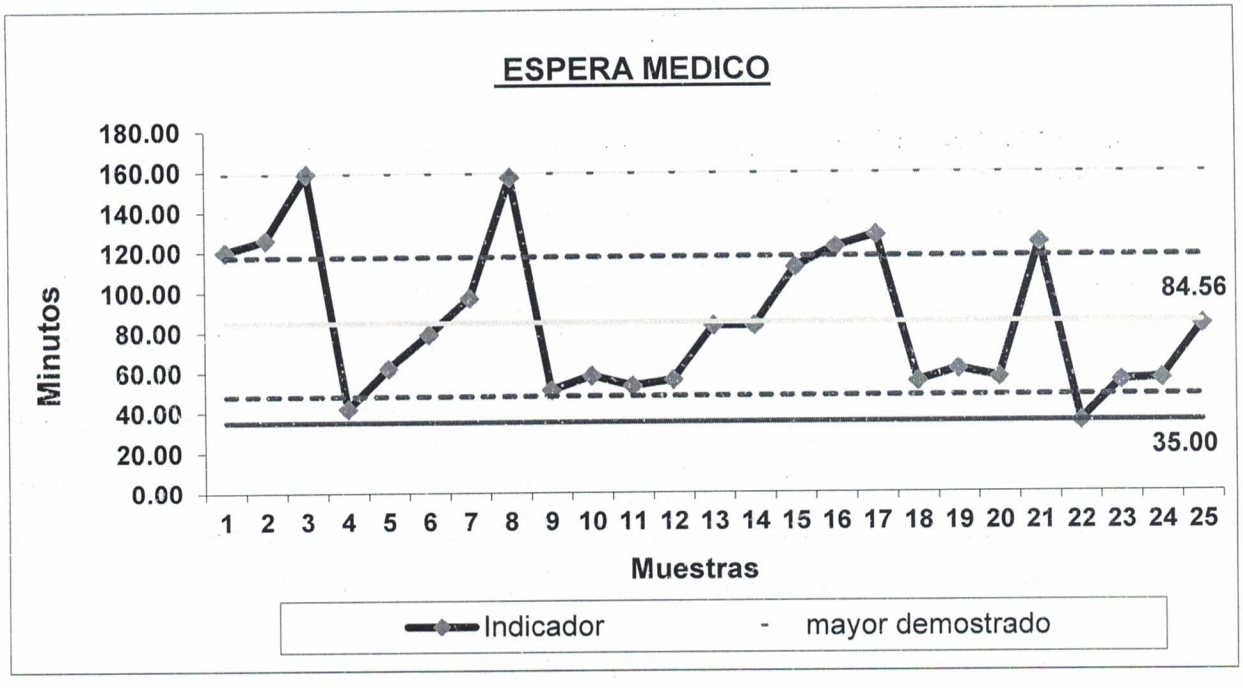


Gráfico Nº 4 Se puede observar que en la etapa de espera del paciente para la atención médica es oscilante, con picos sobre la media y debajo de la media, esto debido a que el paciente no siempre se encuentra a la hora de la atención, para corregir este sesgo se realiza campañas de difusión sobre los horarios de atención en consultorios externos

GRAFICO 5

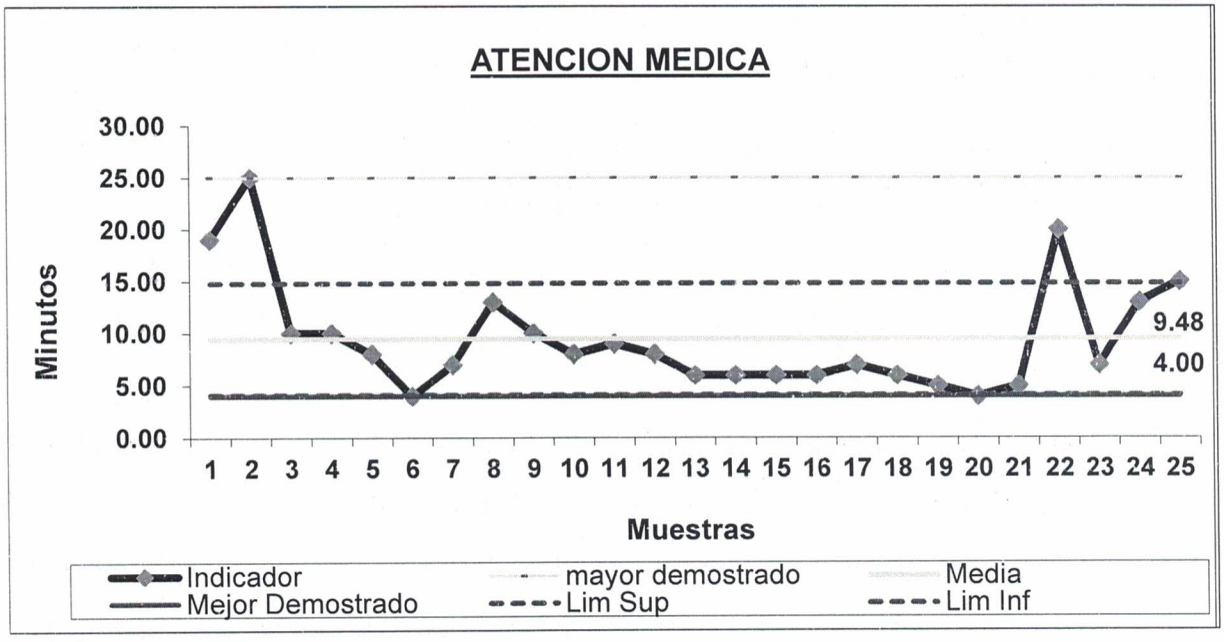


Gráfico Nº 5 Se puede observar que el tiempo de espera en la atención médica, casi no tiene sesgos, es decir se encuentra en la media, esto debido a que el personal médico que brinda la atención cumple con el tiempo estándar establecido para los diferentes procedimientos y en las distintas especialidades

GRAFICO 6

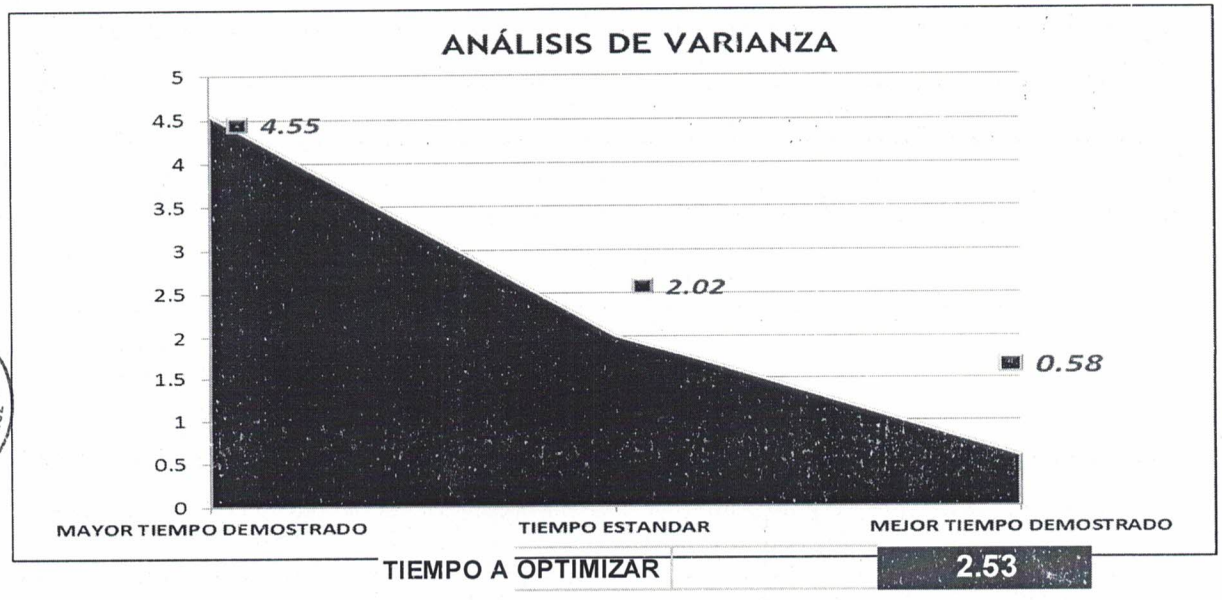


Gráfico Nº 6 En el análisis de la varianza del tiempo de espera, podemos apreciar que el tiempo máximo que un paciente espera desde que ingresa al hospital hasta que se retira, de 4.55 horas y que el tiempo estándar corresponde a 2.02 horas, por tanto el tiempo que se debe optimizar para que los pacientes sean atendidos en tiempos adecuados es de 2.53 horas

MATRICES DE PROGRAMACIÓN

MATRIZ I. INDICADORES

MATRIZ II. ACTIVIDADES OPERATIVAS

MATRIZ N° 1

ARTICULACION DE OBJETIVOS GENERALES

DENOMINACION: Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Misión: " El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Nivel II-2, brinda servicios de salud general y especializada con calidad e inclusión social en el marco de la atencion integral basado en la persona, familia y comunidad, con enfoque preventivo, curativo y recuperativo, a la poblacion de los Distritos de Puente Piedra, Ancon, Santa Rosa y Carabayllo, contribuyendo al empoderamiento de nuevos estilos de vida que conllevan a mejorar la salud de nuestra poblacion ". (ROF)

OBJETIVO GENERAL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ	OBJETIVO DEL PLAN ANUAL	INDICADOR				
		DENOMINACION	FORMA DE CALCULO	LINEA BASE 2022	VALOR ESPERADO 2023	FUENTE
OBJETIVO GENERAL : 4 Fortalecer y optimizar los procesos de gestion de la institucion para asegurar servicios de calidad a la poblacion que lo demanda	Reducir el tiempo de espera de los usuarios que acuden al HCLLH para obtener una cita en consultorios externos y poder optimizar su tiempo de espera para ser atendidos en los servicios ofertados de apoyo al diagnóstico y al tratamiento; a través de la optimización de los procesos y el uso de la tecnología	Tasa de Informe de Implementacion de Plan Cero Colas	Nª de Actividades Ejecutadas en el Plan Cero Colas / Nª Total de Actividades Programadas en el Plan Cero Colas	0.0%	90.00	Comité
		Tasa de trabajadores capacitados en proceso de otorgamientos de citas en Consulta Externa	N° Trabajadores capacitados / Total de trabajadores programados	50%	100.00	Comité
		Tasa de satisfaccion de pacientes con el desarrollo del plan de Cero colas	% satisfechos de los pacientes en el desarrollo del Plan / % satisfaccion en consulta externa	0%	80.00	Comité

MATRIZ II. ACTIVIDADES OPERATIVAS

MATRIZ Nº 2
PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS DE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

DENOMINACION: Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

OBJETIVO ESPECÍFICO (1)	META FÍSICA OPERATIVA																UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
	ACTIVIDADES OPERATIVAS (2)	UNIDAD DE MEDIDA (3)	META Y CRONOGRAMA DE PROGRAMACION (4)														
			META	2023													
				EN	FE	MA	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SET	OCT	NOV	DIC		
Establecer la programación de Consultorios externos con mínimo 02 meses de antelación, generando el abastecimiento al personal de Ventanillas Únicas, permitiendo así la entrega de citas con ordenamiento y entrega de forma quincenal	Solicitar a los departamentos asistenciales brinden las programaciones de consulta externa para dos meses, sobretodo en especialidades que no realizan guardias, conforme RM Nº 343-2015/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa Nº 207- MINSA/DGSP-V01 "Directiva Administrativa para la Programación de los Turnos de Trabajo Médico en los Hospitales e Institutos Especializados del Ministerio de Salud"	Documento	10			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	COMITÉ/UEIT
	Suscribir compromisos entre los responsables de los diferentes servicios a fin de implementar el Plan Cero Colas en Consulta Externa del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.	Documento	3				1			1				1		COMITÉ
	Fortalecer con capacitaciones y sensibilizaciones el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada a personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes	Documento	2						1						1	DE/UGC
Fortalecer los procesos de obtención de citas mediante implementación en el Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria del HCLLH para el otorgamiento de citas programadas presenciales, telefónicas y/o por internet.	Implementar en forma progresiva un sistema de otorgamiento en ventanillas únicas, vía telefónica y por internet en el horario de 6.00 am a 6.pm de lunes a sábado	Accion	2					1					1			DE/UEIT
	Monitorizar la calidad de la información de las fichas de referencia en relación al contenido y la pertenencia de la atención en el nivel II-2, a fin de impedir embalses, de atenciones innecesarias o que sólo requieran atención de apoyo al diagnóstico y no cita especializada.	Accion	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	REF/UEIT
	Fortalecer el equipamiento de las ventanillas únicas con tecnologías de identificación de usuario, tales como, Equipos de cómputo, impresoras y ticketeras.	Accion	2				1					1				OA/LOG/UEIT
	Implementar los siguientes servicios complementarios a los usuarios del HCLLH	Documento	2								1			1		DE/OA/UEIT

OBJETIVO ESPECÍFICO (1)	META FÍSICA OPERATIVA																	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
	ACTIVIDADES OPERATIVAS (2)	UNIDAD DE MEDIDA (3)	META Y CRONOGRAMA DE PROGRAMACION (4)															
			META	2023														
				EN	FE	MA	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SET	OCT	NOV	DIC			
Implementar progresivamente un sistema informático que contenga la historia clínica electrónica y que permita la interacción y simplificación de todos los procesos relacionados con la consulta externa y los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.	Implementar una aplicación que permita trabajar la HC electrónica en consulta externa y que se encuentre integrado con ventanillas únicas, archivo, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imágenes, entre otros.	Documento	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			UEIT
Disminuir el tiempo de espera de atención en los Servicios de Apoyo a diagnóstico y Tratamiento (Ecografía, Radiología y Laboratorio).	Fortalecer con personal y equipos de cómputos la integración del módulo de consulta externa con farmacia, laboratorio, diagnóstico por imágenes para que los resultados de laboratorio y de diagnóstico por imágenes y la prescripción de medicamentos sean vistos por el médico tratante al momento de la consulta médica		2				1				1							UEIT/ADM
Realizar las coordinaciones con los establecimientos de salud de los cuales se reciben la mayor cantidad de referencias para que se puedan realizar los trámites de las citas sin que el paciente tenga que venir al HCLLH solo cuando ya esté validada su cita	Coordinación con los establecimientos que refieren el mayor número de pacientes con la finalidad de otorgarles su cita a través del REFCON. Asegurando que las referencias cumplan los requisitos para brindar una buena atención a los pacientes		2				1						1					DE
	Coordinación con la DIRIS el soporte para los establecimientos de salud para que las referencias estén debidamente evaluados y contengan los datos completos que justifique la referencia de los pacientes		2					1						1				UEIT
Fortalecer el proceso de acreditación de la condición de los pacientes SIS a través del aplicativo SUSALUD en la cola de espera utilizando un dispositivo (tablet) que permita conectarse a internet a través de una señal Wi-Fi.	Fortalecimiento de la acreditación afuera de ventanillas únicas		11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			UEIT/US

OBJETIVO ESPECÍFICO (1)	META FÍSICA OPERATIVA																	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABL
	ACTIVIDADES OPERATIVAS (2)	UNIDAD DE MEDIDA (3)	META Y CRONOGRAMA DE PROGRAMACION (4)															
			META	2023														
				EN	FE	MA	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SET	OCT	NOV	DIC			
Implementar con intercomunicadores las ventanillas de atención (10 ventanillas) a los usuarios con la finalidad de mejorar la interacción con los usuarios; mejorando así el tiempo de atención.	Elaborar el requerimiento para la adquisición de 10 intercomunicadores de doble dia para que sean instalados en las ventanillas únicas		2					1				1					UEIT/LO

MINISTERIO DE SALUD
UNIDAD DE ESTADISTICA, INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES
HOSPITAL "CARLOS LANFRANCO LA HOZ"