

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"



RESOLUCION DIRECTORAL

San Borja,

04 ABR. 2019

VISTO:

El expediente N° 19-001062-001-INSNSB, sobre aprobación de Plan "Cero Colas 2019" en los Servicios Ambulatorios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja; y,

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, con Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA de fecha 05 de setiembre del 2018, se aprobó Directiva Administrativa N°251-MINSA/2018/DGOS "Directiva Administrativa para la Elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud/IPRESS) Publicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales";

Que, mediante Nota Informativa N°030-2019-USDXT/INSN-SB de fecha 24 de enero de 2019, el Director Ejecutivo de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento remite a la Dirección General el Plan "Cero Colas 2019" en los Servicios Ambulatorios del INSN-SB, para revisión y aprobación;

Que, mediante Informe N° 036-2019-UPP/INSNSB de fecha 02 de abril de 2019, el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, emite opinión favorable al Plan "Cero Colas 2019" en los Servicios Ambulatorios del INSNSB;

Que, mediante Informe N° 112-A-2019-UAJ-INSNSB de fecha 03 de abril de 2019, la Unidad de Asesoría Jurídica señala que el Plan "Cero Colas 2019" en los Servicios Ambulatorios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, propuesto por la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, cuenta con la opinión favorable de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, el mismo que se enmarca dentro de la normatividad vigente del caso y que contribuirá a mejorar la calidad de la atención ambulatoria brindada a los usuarios, mediante la reducción del tiempo de espera para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios que participan en la atención ambulatoria del INSNSB; fundamentos por los cuales se pronuncia de manera favorable sobre su aprobación;

Que, el literal d) del artículo II.2.1 del Manual de Operaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja, aprobado por Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA del 07 de julio de 2014, modificado por Resolución Directoral N° 123-2017/INSN-SB, establece que es función de la Dirección General "Proponer los documentos de gestión institucional del INSN-SB y aprobarlos en los casos que corresponda, según la normatividad vigente";

Con el visto bueno del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Unidad de Atención Integral Especializada, del Director Ejecutivo de la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento, el Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y, de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Estando a lo expuesto y de conformidad con la Ley N°26842, con Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N°251-MINSA/2018/DGOS, con la Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA; y, con la Resolución Ministerial N°307-2019/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, el Plan "Cero Colas 2019" en los Servicios Ambulatorios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, el cual en anexo adjunto forma parte del presente acto resolutivo.

ARTICULO 2°.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en la Página Web de la Entidad, conforme a las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

 Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dr. A. RICARDO ZOFFI RUBIO
Director General (e)
C.M.P. 8780 R.N.E. 2550

ARZR/JELC

Distribución

() Titular

() Dirección Adjunta

() Unidad de Asesoría Jurídica

() Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento

() Unidad de Atención Integral Especializada

() Unidad de Planeamiento y Presupuesto

() Unidad de Gestión de Calidad

() Archivo



Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

PLAN CERO COLAS EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA



2019





ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	03
II. FINALIDAD	04
III. OBJETIVOS	05
IV. BASE LEGAL	05
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN	06
VI. DEFINICIÓN OPERACIONAL	06
VII. RESPONSABILIDADES	07
VIII. ACTIVIDADES Y METAS	08
IX. INDICADORES DE DESEMPEÑO	09
X. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	09
XI. CRONOGRAMA	10
XII. PRESUPUESTO O RECURSOS	10
XIII. FLUJO DE ATENCIÓN	10
XIV. ANEXOS	11

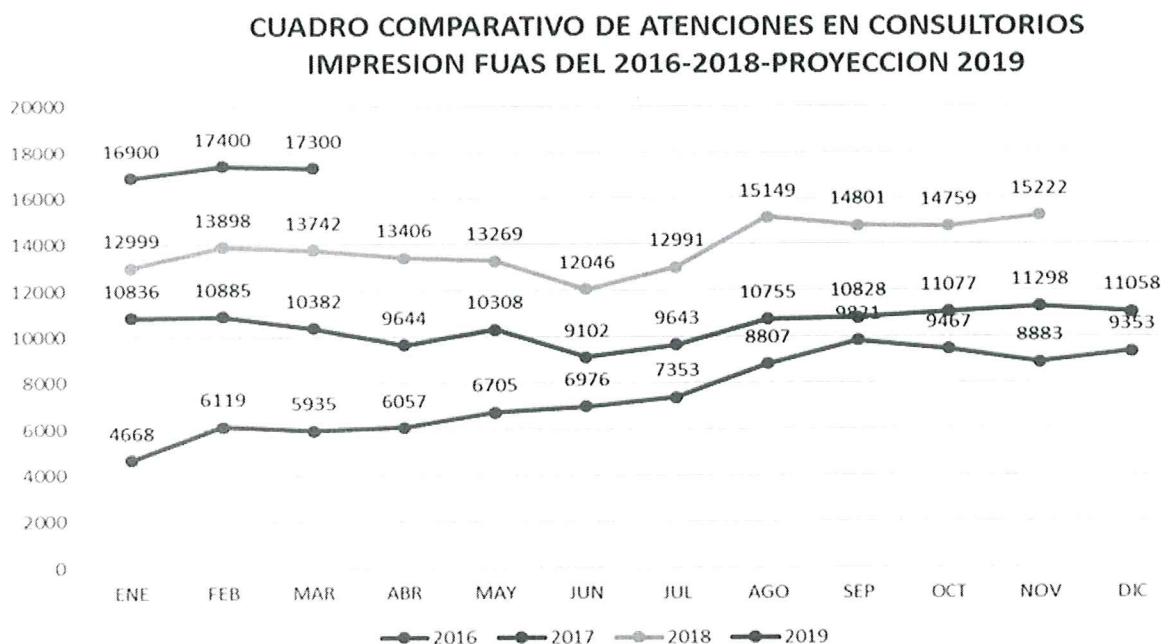




I. INTRODUCCIÓN

La atención ambulatoria es parte esencial del proceso de atención integral en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSN SB), observándose en los dos últimos años, que la demanda de estos servicios ha aumentado de manera sostenida (Gráfico 01), ante esta realidad el INSN SB desde el 2016 está implementando nuevas estrategias que permitan reducir tiempos de espera durante todo el proceso de atención ambulatoria, mejorando el acceso y la calidad de la atención.

Gráfico 01: Cuadro comparativo de atenciones en consultorios e impresión de Ficha Única de Atención (FUA) entre 2016 y 2018.



Fuente: Elaboración propia. SUASP - Admisión. INSN SB.

A inicios del 2018, el tiempo de espera para la atención en Admisión Central era de 15 minutos, este tiempo se redujo a 03 minutos de espera en promedio. (Gráfico 02)





PERÚ

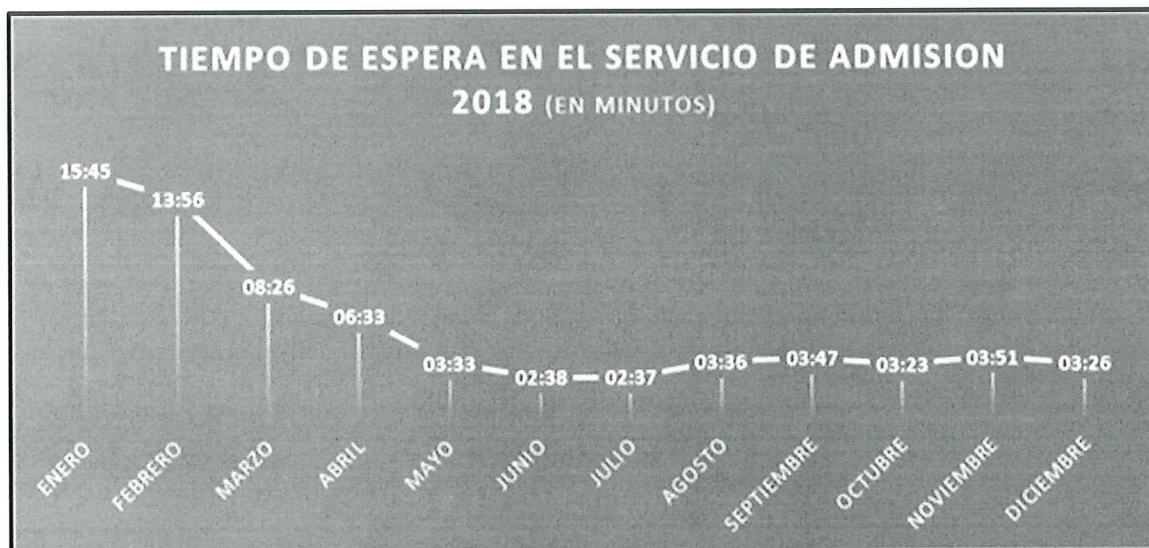
Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Gráfico 02: Tiempo de espera para la atención de los usuarios en Admisión Central. 2018.



Fuente: Elaboración propia. SUASP - Admisión. INSN SB.

En este sentido, el INSN San Borja en concordancia con lo dispuesto por el Ministerio de Salud (RM N° 811-2018/MINSA), formula el Plan Cero Colas, a fin de implementar acciones que contrarresten las causas que conllevan a un tiempo de espera prolongado en las áreas que comprenden los puntos críticos identificados en los servicios ambulatorios

La propuesta se ha desarrollado en colaboración con los diferentes servicios que tienen implicancia en los procesos de atención ambulatoria, haciendo uso de los recursos existentes con la finalidad de direccionar el óptimo uso de los mismos, efectivizando la simplificación administrativa, y optimizando nuestro sistema informático de gestión hospitalaria SIS Galen.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de la atención ambulatoria brindada a los usuarios, mediante la reducción del tiempo de espera para obtener una atención oportuna y de calidad en los servicios que participan en la atención ambulatoria del INSN San Borja.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

III. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

- Disminuir los tiempos de espera en los servicios de la atención ambulatoria, de esta manera contribuir en la mejora de la atención de nuestros usuarios, implementando el Plan Cero Colas.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disminuir los tiempos de espera de los usuarios en admisión central, consultorios externos, imágenes, laboratorio, farmacia y caja del INSN San Borja.
- Garantizar una atención oportuna a los usuarios de Consultorios Externos, así como de los servicios vinculados a la atención ambulatoria.
- Mejorar los procesos para la asignación de citas de manera presencial y no presencial en los consultorios externos del INSN San Borja.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, “Ley General de Salud”, y sus modificatorias.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 28683, “Establece Atención Preferencial”.
- Ley N° 27813, “Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud”.
- Ley N° 27444, “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
- Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29414 que establece los Derechos de la Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la LEY 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-V.01. “Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica “Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”**“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

- Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprueba la “Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Locales”.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de conocimiento, aplicación y cumplimiento obligatorio en todas las áreas involucradas con el proceso de la atención ambulatoria en el INSN SB.

VI. DEFINICIÓN OPERACIONAL

- **Plan Cero Colas:** Documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención en 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.
- **Tiempo de espera en Admisión Central:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket en la torre de la Plataforma de Atención al Usuario para ser atendido en ventanilla, hasta que el Admisionista atiende al usuario.
- **Tiempo de espera en Consultorios Externos:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el paciente es atendido en las ventanillas de admisión central hasta que inicia su atención médica en el consultorio asignado.
- **Tiempo de espera en Diagnóstico por Imágenes:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket en la torre de la Plataforma de Atención al Usuario para ser atendido en ventanilla de Diagnóstico por Imágenes, hasta que el Admisionista atiende al usuario.
- **Tiempo de espera en Laboratorio:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket en la torre de la Plataforma de Atención al Usuario para ser atendido en el servicio de Laboratorio, hasta que el usuario es atendido.
- **Tiempo de espera en Farmacia:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario obtiene un ticket en la torre de la Plataforma de Atención al Usuario para ser atendido en el servicio de Farmacia Central, hasta que el usuario es atendido para la dispensación.
- **Monitoreo:** Es uno de los procesos de la función de control gerencial destinado a observar sistemáticamente el cumplimiento de la ejecución de los procesos e instrumentos para la disminución de colas de los usuarios externos de las IPRESS.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

- **Programación de Turnos del Trabajo Médico:** Instrumento de gestión clínica elaborado por el Jefe de Servicio, que registra ordenadamente las actividades que ejecutan los médicos, en las diferentes unidades productoras de servicios de salud del Instituto durante su jornada laboral. La programación de los siguientes 03 meses debe ser socializada con antelación.
- **Unidad Prestadora de Servicios de Salud de Consultorio Externo:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención de salud en la modalidad ambulatoria a usuarios que no están en la condición de urgencia y/o emergencia.

VII. RESPONSABILIDADES

- **De la Dirección General:**
 - Aprobar el Plan Cero Colas en los servicios ambulatorios del INSN San Borja y disponer los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades programadas.
- **De la Oficina de Planeamiento y Presupuesto:**
 - Garantizar el financiamiento para la ejecución de las actividades programadas.
- **De la Coordinación de Consultorios Externos:**
 - Implementar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las actividades programadas.
 - Coordinar e involucrar a las diferentes Unidades y Servicios que participan en el desarrollo del Plan.
 - Reportar a la Dirección General el avance trimestral de las actividades programadas.
- **De la unidad de Tecnologías de la Información:**
 - Implementar las actividades de control de tiempo de los diferentes momentos del proceso de atención ambulatoria y las asignadas a su Unidad.
 - Reportar a la Dirección General el avance de las actividades asignadas.
- **De la Unidad de Atención Integral Especializada:**
 - Implementar las actividades asignadas a su Unidad.
 - Reportar a la Dirección General el avance de las actividades.
- **De la Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento (Admisión, Diagnóstico por Imágenes, Patología Clínica y Farmacia):**
 - Implementar las actividades asignadas a su Unidad.
 - Reportar a la Dirección General el avance de las actividades.
- **De la Unidad de Gestión de la Calidad:**
 - Implementar las actividades asignadas a su Unidad.
 - Reportar a la Dirección General el avance de las actividades asignadas.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

- **De la Unidad de Comunicaciones:**

- Difundir en los diferentes servicios ambulatorios, página web y redes sociales del INSN San Borja los flujos para el otorgamiento de citas médicas vía presencial y no presencial.

VIII. ACTIVIDADES Y METAS

El Plan Cero Colas 2019 propone las siguientes metas de acuerdo a los objetivos y actividades propuestas.

Objetivo Específico 1: Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en admisión central, consultorios externos, imágenes, laboratorio, farmacia y caja del INSN San Borja.

- Fortalecer el Área de admisión Central y Hospitalaria para disminuir la concentración de usuarios.
- Monitorizar el adecuado funcionamiento de los lectores biométricos en los módulos de Admisión.
- Interconectar el sistema de llamado de pacientes con SIS Galen en los módulos que participan en la atención ambulatoria.
- Implementar el FUA electrónico para ser impreso directamente en los consultorios.
- Implementar y monitorizar el sistema informático para la recepción en farmacia de la receta en emitida en consultorios externos e iniciar la preparación de la dispensación.
- Implementar en el SIS Galen las indicaciones para los usuarios en relación con la preparación para estudios en imágenes.
- Implementar planes de trabajo en los servicios que participan de la atención ambulatoria.

Objetivo Específico 2: Garantizar una atención oportuna a los usuarios de Consultorios Externos, así como de los servicios vinculados a la atención ambulatoria.

- Programar mensualmente reuniones de gestión clínica con los servicios que participan en la atención ambulatoria en el INSN San Borja.
- Socializar el Plan Cero Colas del INSN San Borja a los colaboradores de los distintos servicios.
- Elaborar material informativo para los usuarios de la atención ambulatoria del INSN San Borja.
- Elaborar e implementar una herramienta de monitoreo de las actividades del plan.

Objetivo Estratégico 3: Mejorar los procesos para la asignación de citas de manera presencial y no presencial en los consultorios externos del INSN San Borja.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

- Programar a los médicos con antelación y de manera trimestral en SIS Galen.
- Monitorizar el sistema de asignación de citas por Citas Web.
- Implementar la confirmación de asistencia por parte de los usuarios a las citas programadas.
- Implementar citas horarias en el área de imágenes.

IX. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Reducción del tiempo de espera

- Admisión
- Consulta Externa
- Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, patología clínica e imágenes)

X. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Coordinación Técnica de Consultorios Externos:

- Coordinará reuniones para comunicar a su personal médico asistencial sobre la implementación del Plan.
- Coordinará reuniones trimestrales con las Jefaturas del Instituto para monitorizar la brecha entre la demanda y la oferta institucional.
- Formulará los criterios clínicos para una adecuada referencia y contrarreferencia.
- Coordinará las actividades necesarias para el reordenamiento del proceso de atención en triaje.

Coordinación de Admisión:

- Monitorizar la operatividad de las ventanillas integradas en el servicio de Admisión.
- Coordinar con UTI la instalación de los lectores de código de barras en los diferentes servicios que solicitan Historias Clínicas.
- Coordinar la realización de reuniones trimestrales con el personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) sobre los flujos para la obtención de citas en admisión, proceso de atención en consultorios externos, diagnóstico por imágenes, laboratorio y farmacia.
- Monitorizar la programación de turnos médicos de consultorios externos por especialidad con tres meses de anticipación.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

- Monitorizar el indicador de deserción de citas de consulta externa con el fin de medir la operatividad.

Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

- Integrar el sistema REFCON con el SIS Galen para la asignación de citas.
- Implementar en el SIS Galen la medición del tiempo de espera en los diferentes momentos del proceso de atención ambulatoria.
- Implementar un sistema de gestión de lista de espera para la asignación de citas en consultorios externos.
- Implementar en el SIS Galen las indicaciones y recomendaciones para los estudios de estudios de apoyo al diagnóstico (imágenes), para que puedan ser impresas y explicadas en el consultorio donde se brinda la atención.
- Implementar en el sistema informático de farmacia el despacho anticipado de la receta para pacientes SIS generada en consultorios externos.
- Implementar en el sistema informático de farmacia el despacho anticipado de la receta para pacientes pagantes generada en consultorios externos posterior al pago previo en Caja.

Jefe de Farmacia

- Elaborará flujograma de las actividades asignadas en el presente plan, en relación a las actividades propias de Farmacia.
- Se implementará un plan de mejora y de capacitación con el personal de farmacia a fin de mejorar el proceso de dispensación de productos farmacéuticos

XI. CRONOGRAMA

Ver Anexo 01.

XII. PRESUPUESTO O RECURSOS

Ver Anexo 02

XIII. FLUJO DE ATENCIÓN

Ver Anexo 03





XIV. ANEXOS

Anexo 01. Cronograma

OE 1	ACTIVIDAD	PRODUCTO		CRONOGRAMA 2019												RESPONSABLE	
		UM	META	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Optimizar los tiempos de espera de los usuarios en admisión central, consultorios externos, imágenes, laboratorio, farmacia y caja del INSN San Borja	Fortalecimiento de servicios																
	1. - Fortalecer el Área de admisión Central y Hospitalaria para disminuir la concentración de usuarios	Informe	1							x	x	x					UAIE - USDT
	2. Monitorizar el adecuado funcionamiento de los lectores biométricos en los módulos que participan en la atención ambulatoria	Informe	1							x			x				UTI
	3. Interconectar el sistema de llamado de pacientes con SIS Galen en los módulos que participan en la atención ambulatoria	Informe	1							x	x	x					UTI
	4. Implementar el FUA electrónico a ser impreso directamente en los consultorios	Informe	1							x	x	x					UAIE - UTI
	5. Implementar y monitorizar el sistema informático para la recepción en farmacia de la receta en emitida en consultorios externos e iniciar la preparación de la dispensación	Informe	1							x	x	x					USDT - UTI
	6. Implementar en el SIS Galen las indicaciones para los usuarios en relación con la preparación para estudios en imágenes	Informe	1							x	x	x					UAIE - UTI
	Información, Educación y Comunicación																
	1. Capacitar al personal asistencial en el uso del FUA electrónico	Personal Asistencial Capacitado	1 000											x	x		UAIE - UTI
	Normalización																
	1. Implementar planes de trabajo en los servicios que participan en el proceso de la atención ambulatoria	Informe	1							x	x	x					UAIE - USDT - UG Calidad
	Evaluación y supervisión																
	1. Elaborar herramienta de monitoreo	Informe	1								x						Comité Ad-Hoc
	2. Implementar monitoreo de actividades	Informe Mensual	5											x	x	x	Comité Ad-Hoc





PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

OE 2	ACTIVIDAD	PRODUCTO		CRONOGRAMA 2019												RESPONSABLE
		UM	META	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Garantizar una atención oportuna a los usuarios de Consultorios Externos, así como de los servicios vinculados a la atención ambulatoria.	Fortalecimiento de servicios															
	1. Programar mensualmente reuniones de gestión clínica con los servicios que participan en la atención ambulatoria en el INSN San Borja	Acta	6						x	x	x	x	x	x	x	UAIE
	Información, Educación y Comunicación															
	1. Socializar el Plan Cero Colas del INSN San Borja a los colaboradores de los distintos servicios	Personal Asistencial Capacitado	1 000					x	x	x	x	x	x	x	x	UAIE
	2. Elaborar material informativo para los usuarios de la atención ambulatoria del INSN San Borja	Material informativo elaborado	2500								x					UG Calidad - Comunicaciones
vinculados a la atención ambulatoria.	Normalización															
	1. Aprobar mediante Resolución Directoral el Plan Cero Colas del INSN San Borja	Resolución Directoral	1					x								Dirección General
	Evaluación y supervisión															
	1. Elaborar herramienta de monitoreo	Informe	1						x	x						Comité Ad-Hoc
	2. Implementar monitoreo de actividades	Informe Mensual	5								x	x	x	x	x	Comité Ad-Hoc





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño - San Borja

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

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

OE 3	ACTIVIDAD	PRODUCTO		CRONOGRAMA 2019												RESPONSABLE	
		UM	META	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Mejorar los procesos para la asignación de citas de manera presencial y no presencial en los consultorios externos del INSN San Borja.	Fortalecimiento de servicios																
	1. Programar a los médicos con antelación y de manera trimestral en SIS Galen	Informe	8							x	x	x	x	x	x	x	UAIE
	2. Monitorizar el sistema de asignación de citas por Citas Web	Informe Mensual	1							x	x	x	x	x	x	x	USDT
	3. Implementar la confirmación de asistencia por parte de los usuarios a las citas programadas	Informe mensual	7							x	x	x	x	x	x	x	UAIE
	4. Implementar hora de citas en radiología	Informe															USDT - UTI
	Información, Educación y Comunicación																
	1. Orientar a los usuarios a llegar una hora antes de la cita programada	Usuario Informado	10 000								x	x	x	x	x	x	UG Calidad - Comunicaciones
	Normalización																
	1. Implementar planes de trabajo en los servicios que participan en el proceso de la atención ambulatoria	Informe	1								x	x	x	x			UAIE - USDT - UG Calidad
	Evaluación y supervisión																
	1. Elaborar herramienta de monitoreo	Informe	1												x	x	Comité Ad-Hoc
	2. Implementar monitoreo de actividades	Informe Mensual	5												x	x	Comité Ad-Hoc





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Anexo 02. Presupuesto o Recursos

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL CLASIFICADOR DE GASTOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/)	MONTO TOTAL (S/)
Elaborar material informativo para los usuarios de la atención ambulatoria del INSN San Borja	Televisor 65"	Equipos computacionales y periféricos	1	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00
	Folleto informativos 1/4 oficio (millar)	Servicios diversos	5	S/ 90.00	S/ 450.00
	Rack	Servicios diversos	1	S/ 600.00	S/ 600.00
	Punto de Corriente	Equipos computacionales y periféricos	1	S/ 800.00	S/ 800.00
Elaborar material informativo para los usuarios de la atención ambulatoria del INSN San Borja	Ticketera	Equipos computacionales y periféricos	2	S/ 2,000.00	S/ 4,000.00
	Punto de Red y Corriente	Equipos computacionales y periféricos	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00
	Papel Térmico	Insumos	50	S/ 400.00	S/ 20,000.00
				Total (S/)	S/ 38,850.00





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Anexo 03. Flujo de Atención

