

Resolución Directoral

Callao, 22 de Mayo..... de 2023

VISTOS:

El Informe N° 58-2023-HNDAC-OGC de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 013-2023-HNDAC/OEPE-UPGI e Informe N° 151-2023-HNDAC/OEPE de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Informe N° 304-2023-HNDAC-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, y sus modificatorias señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; siendo la protección de la salud de interés público, así como la provisión de servicios de salud, cualquiera que sea la persona o instituciones que lo provea;

Que, asimismo; el artículo VI del Título Preliminar de la citada Ley; establece como 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, siendo irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública, con arreglos a principios de equidad;

Que, de lo mencionado; se tiene que siendo este recinto hospitalario una entidad perteneciente al aparato estatal; corresponde al mismo efectuar acciones destinadas a una prestación de servicios de salud de calidad, procurando satisfacer las necesidades de la población;

Que, el Artículo 2° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA y modificatorias, señala que la calidad de la atención, es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario;

Que, al respecto, el literal f) del artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006 de fecha 06 de febrero del 2023, establece que es función de este Hospital, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia, eficacia de la atención a la salud, estableciendo los parámetros necesarios generando una cultura organizacional con valores y actitudes, hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

Que, en virtud a ello, mediante Informe N° 58-2023-HNDAC-OGC, la Oficina de Gestión de la Calidad, órgano asesor encargado de brindar asistencia técnica en métodos, herramientas e instrumentos de la calidad, para la mejora continua de las prestaciones de salud, remitió a la Dirección





Resolución Directoral

Callao, 22 de Mayo..... de 2023

General la propuesta de Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos 2023 HNDAC, para su revisión y aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 013-2023-HNDAC/OEPE-UPGI, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, ha emitido opinión Técnica favorable indicando que la propuesta de Plan se encuentra de conformidad a la normativa vigente; asimismo, a través del Informe N° 151-2023-HNDAC/OEPE, ha manifestado que esta institución cuenta con disponibilidad presupuestal para la ejecución de la propuesta de Plan, precisando que la ejecución será periódica, de acuerdo a la recaudación de mayores ingresos por la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados;

Que, el Informe N° 304-2023-HNDAC-OAJ, emitido por la oficina de Asesoría Jurídica, concluye que es viable que se emita el acto resolutivo que apruebe el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos 2023 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion;

De ello, se tiene que la referida propuesta de Plan, tiene por finalidad, contribuir a mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención que se le brinda en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion;

Que, conforme el artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en donde prescribe que: "Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación es facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista";

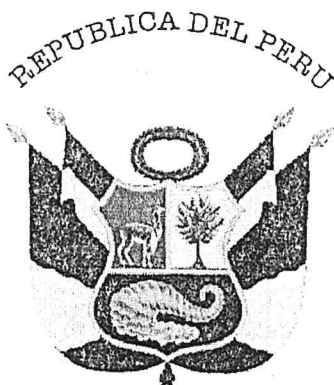
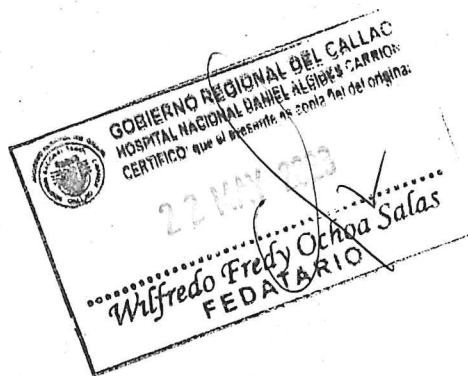
Que, en tal sentido, por constituir la propuesta de Plan, un documento de gestión interna a través del cual se busca contribuir a mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención que se le brinda en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion, resulta procedente emitir el acto resolutivo de aprobación;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General en el literal j) del Artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

Con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad a lo dispuesto por la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion; Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA y modificatorias; Ley N° 26842 - Ley General de Salud, y sus modificatorias; y Decreto





Resolución Directoral

Callao, 22 de Mayo de 2023

Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos 2023 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, PLAN-OGC-005, Edición N° 008, contenido en Catorce (14) folios; que en documento anexo se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- NOTIFICAR la presente Resolución a la Oficina de Gestión de la Calidad para los fines pertinentes.

Artículo 3.- PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.

Regístrese, publíquese y archívese.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Dra. ELENA DEL ROSARIO FIGUEROA COZ
Directora General
C.M.P. 22423 R.N.E. 12837

11/11/11


11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 1 de 14


PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS 2023

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Elaborado por:	OGC	DR. ALBERTO SANTIAGO ZAPATA HERREA LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO
Revisado por:	OAJ	ABOG. VÍCTOR RENATO REYES LUQUE OEPE LIC. MILTÓN CANCINO HERNÁNDEZ OEA CPC. BALTAZAR CACHAY VILCA
Aprobado por:	DG. :	DRA. ELENA DEL ROSARIO FIGUEROA COZ

Resolución Directoral N° 205-2023 Fecha: 22 MAYO 2023




	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 2 de 14

ÍNDICE


Contenido	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	Pág.03
II. FINALIDAD.....	Pág.03
III. BASE LEGAL.....	Pág.03
IV. AMBITO DE APLICACIÓN.....	Pág.04
V. CONSIDERACIONES GENERALES.....	Pág.04
5.1 Visión y misión del HNDAC.....	Pág.04
5.2 Definiciones Operativas.....	Pág.05
VI. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.....	Pág.05
6.1 Recolección de Datos.....	Pág.05
6.2 Procesamiento de datos.....	Pág.13
6.3 Análisis de Interpretación de resultados.....	Pág.13
VII. OBJETIVOS.....	Pág.12
7.1 Objetivo General.....	Pág.12
7.2 Objetivos Específicos.....	Pág.12
VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	Pág.12
IX. PERIODO DE VIGENCIA.....	Pág.12
X. PRESUPUESTO.....	Pág.13
XI. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN....	Pág.13
XII. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS.....	Pág.14




GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICÓ que el presente es copia fiel del original

 22 MAY 2023

Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 3 de 14

**PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS
DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2023**

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión desde el año 2013 viene realizando anualmente el estudio de tiempos y movimientos, a través de la Oficina de Gestión de la Calidad. Esta actividad la consideramos una herramienta muy importante para el manejo y control de los recursos que intervienen en los procesos internos de la organización, cuyo objetivo es agregar valor a los resultados obtenidos; sin embargo debido al estado de emergencia por el COVID 19, en los años 2020 y 2021 no se ejecutaron dicha actividad, porque hubo restricción de la atención en el Servicio de Atención Ambulatoria. En el año 2022 se elaboró el Plan de Tiempos y Movimientos, pero por falta de presupuesto no se realizó.

Asimismo, la Oficina de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de la normatividad vigente como son los documentos técnicos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, la Política Nacional de Calidad en Salud y los objetivos establecidos en el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2023, buscan valorar los indicadores de la calidad de la atención médica en la Consulta Externa, para obtener información cuantitativa del estado de los procesos de atención y nos ayuden a tomar decisiones para diseñar acciones de mejora; así como ha establecido una programación de actividades para realizar una serie de mediciones, entre ellas, el Estudio de Tiempos y Movimientos.

Como podemos apreciar, esta herramienta del Estudio de Tiempos y Movimientos nos brinda la posibilidad de evidenciar numéricamente cuanto demoran nuestros procesos de atención, establecer una línea de base propia y poder definir un estándar, que nos conlleve a optimizar nuestros tiempos. Así mismo nos permite realizar observaciones directas de nuestras actividades para verificar el cumplimiento de los procedimientos en donde estén constituidos, mejorarlos o rediseñarlos; de tal manera que se pueda erradicar "vicios del sistema", los cuales serán analizados por los actores del proceso. En ese sentido, para el presente año desarrollaremos el Plan de Estudio de Tiempos y Movimientos 2023 del servicio de Consulta Externa del HNDAC.

II. FINALIDAD:


Contribuir a mejorar el tiempo de espera del usuario externo en la atención que se le brinda en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- Ley N° 30947, "Ley de Salud Mental" y Decreto Supremo N° 007 que aprueba su Reglamento


GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICO que el presente es copia fiel del original.
 2023/01/27
Wilfredo Freddy Osuna Salas
FEDATARIO



	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 4 de 14

- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 29414. Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y su Reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el documento técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en 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 para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad.



V. REYES V. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Usuarios Externos que acuden al Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao para ser atendidos en el Servicio de Consulta Externa en el mes de Junio 2023.



V. **CONSIDERACIONES GENERALES**

5.1 VISIÓN y MISIÓN DEL HNDAC

5.1.1. Visión: Somos un Hospital Nacional Categoría III-1 perteneciente a la Región Callao, que brinda atención de salud con la finalidad de recuperar la confianza y satisfacción de nuestros pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación.

5.1.2 Misión: Ser reconocido como un Hospital de Alta Complejidad acreditado técnica y socialmente por sus servicios de salud, investigación y docencia, al que los pacientes elijan como mejor opción por trayectoria y prestigio.




Vertical text on the left side of the page.

Vertical text on the left side of the page.

Vertical text on the left side of the page.

Faint text in the top right corner.

	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 5 de 14

5.2 DEFINICIONES OPERATIVAS

Ruta de medida: Es el recorrido de los usuarios que acuden a los EESS

Punto de registro: Es la zona donde se ubicará el registrador y anotará las mediciones, descritas en la ruta de medida y observaciones del proceso.

Tiempo de acceso: Es el que transcurre desde que se produce la demanda de servicio hasta que se capta la atención de la organización. Tiene esta consideración el tiempo de acceso telefónico o el que se tarda en recibir un informe solicitado o esperado.

Tiempo de espera: Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo.
Tiempos de espera característicos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda índole.

Tiempo de atención: Es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga.
Mediante esta herramienta, se calculará aspectos importantes como la media, los límites de control y evidenciará la oportunidad de mejora.

Media: El cálculo de la media nos servirá para identificar nuestros propios estándares de atención a la fecha de estudio.

Desviación Estándar: Nos indicará el tiempo de variación con respecto a la media.

Límites de Control (LIC, LSC): Los límites de control, nos mostrarán los tiempos aceptables en las que se realizará cada atención.

Bolsa de Oportunidad: El porcentaje de la bolsa de oportunidad, nos servirá para orientar las oportunidades de mejora a realizar.




VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1 Recolección de Datos

6.1.1 Metodología

La metodología utilizada para la realización de este trabajo y especialmente para la obtención de información y datos, está basada en la observación de campo, calculando los tiempos de espera en un formato elaborado por la OGC, el cual se inicia primero con la cola para ventanilla que contiene (el N° del último paciente que llega a la cola, la hora de la cita y la hora de llegada del último paciente, hora de término de la cola y tiempo de espera obtenido); segundo, con la atención en ventanilla que contiene (hora de inicio de atención en ventanilla, hora de término de atención en ventanilla y hora de término de atención y tiempo de espera obtenido en ventanilla).



	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 6 de 14

Asimismo, se analizará los datos estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos). (Documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera).

El método utilizado es el **ESTUDIO DETALLADO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS**, cuyo punto de partida del estudio de tiempos y movimientos fue definir la **RUTA** de medida, la misma que se plasmó en un diagrama de bloques para el análisis de los resultados por área de atención y por cada etapa del proceso de atención.

❖ **Rutas y puntos de registro y observación:**

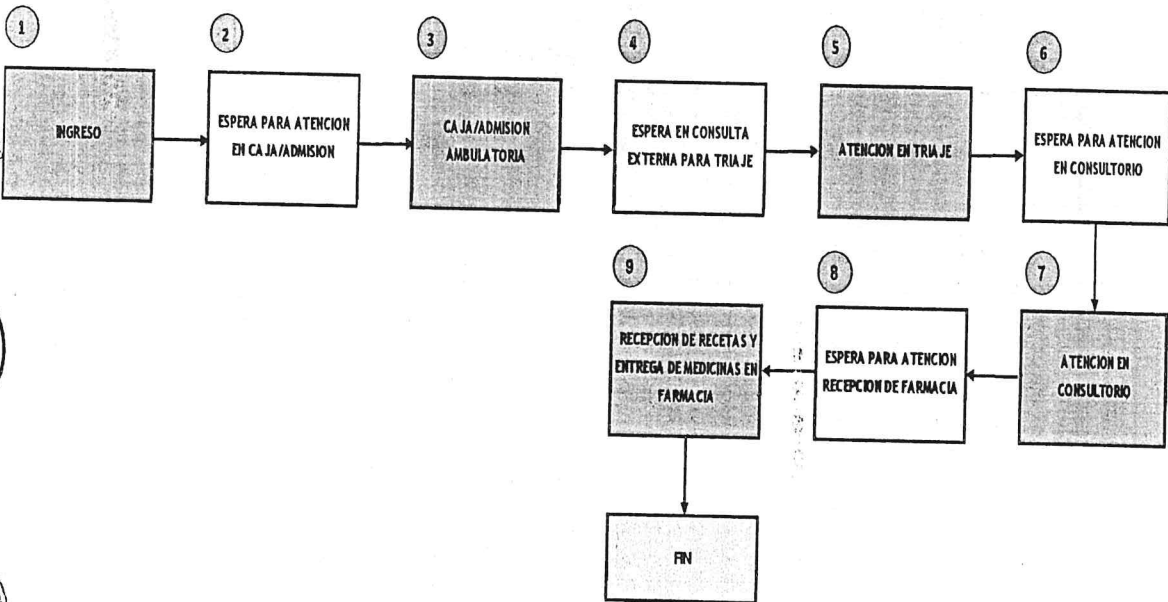
FIGURA 1

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA- PEDIATRIA

Condición SIS

Ruta A



Información adicional

Número de usuarios citados:

Número de usuarios atendidos:

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original.
 20 11 2023
 Wilfredo Fredy Ochoa Salas
 FEDATARIO






	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 7 de 14

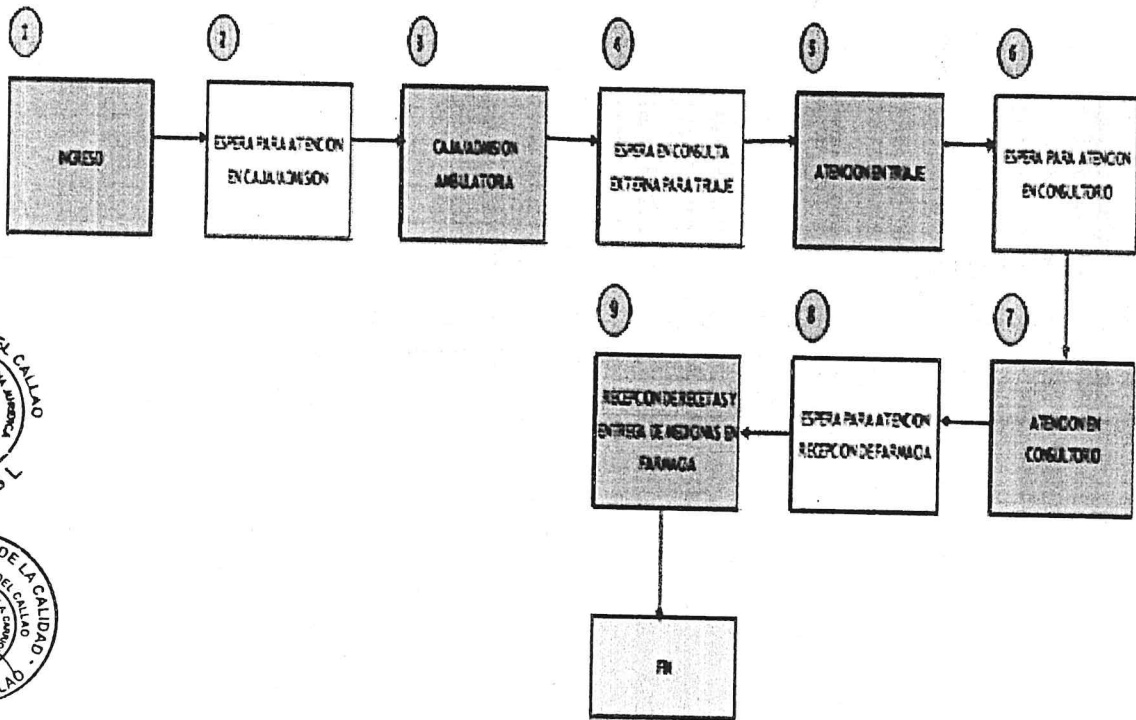
FIGURA 2

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA- PEDIATRIA

Condición NO SIS

Ruta B




GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original

 22 MAY 2023

Wilfredo Freddy Ochoa Salas
FEDATARIO


	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 8 de 14

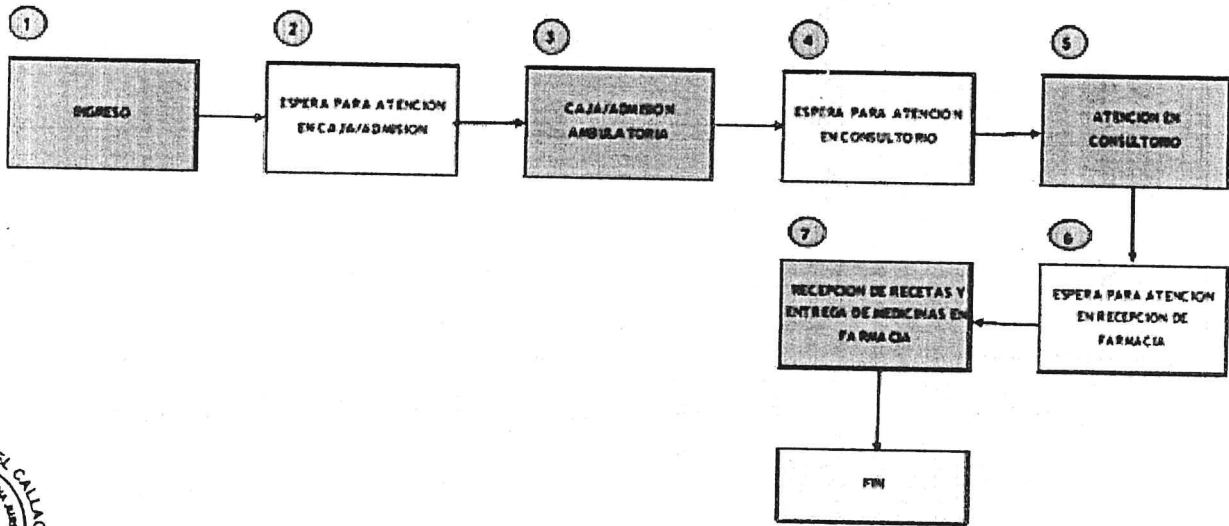
FIGURA N° 3

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN: MEDICINA, CIRUGIA, GINECOLO

Condición SIS

Ruta A



Información adicional
 Número de usuarios citados:
 Número de usuarios citados:



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que al presente es copia fiel del original.
 22 MAY 2023
 Wilfredo Freddy Ochoa Salas
 FEDATARIO


	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 9 de 14

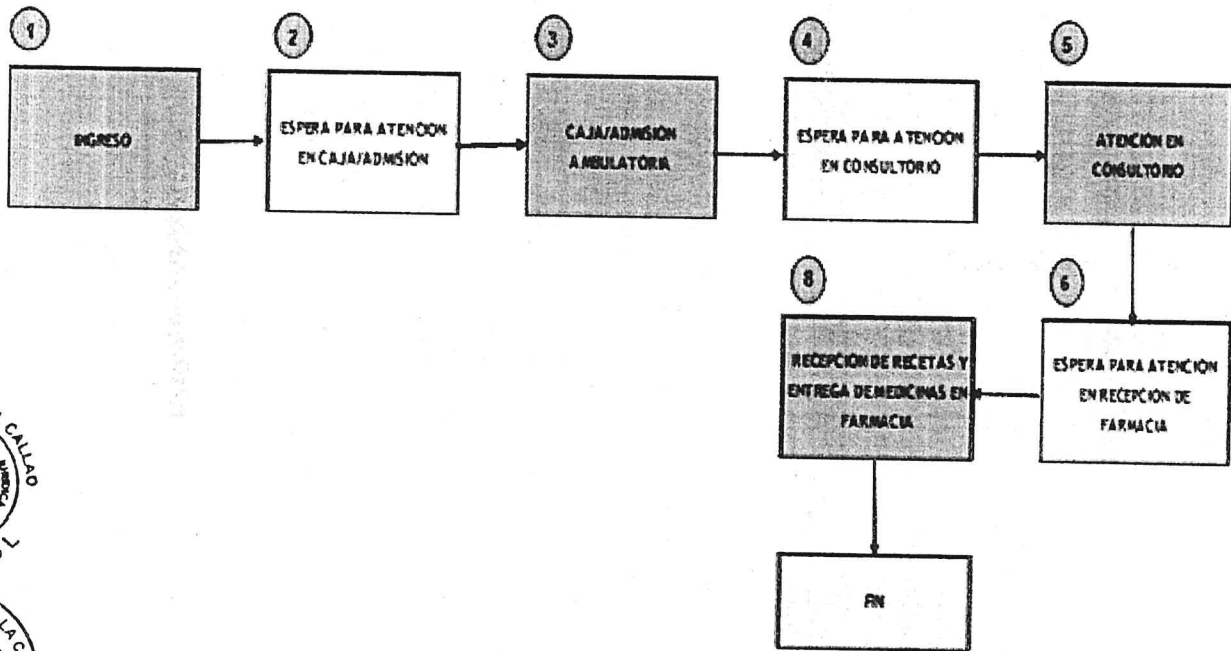
FIGURA 4

RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

SERVICIO: ATENCION DE CONSULTA EXTERNA EN: MEDICINA, CIRUGIA, GINECOLOGIA

Condición NO SIS

Ruta B





Información adicional

Número de usuarios citados:

Número de usuarios citados:




GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original.
 22 MAY 2023
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 10 de 14

6.1.2 Metodología del proceso

❖ **Fórmula para Determinar el Tamaño de Muestra (n):**

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1-p) \times N}{e^2 \times (N-1) + z^2 \times p \times (1-p)}$$

Dónde:

- N : Tamaño de muestra
- P : Proporción de usuarios que acuden al HNDAC por un servicio que mejore su salud (p=0.5)
- E : error de estimación, se asume e=0.05 (5%)
- Z : valor Z de distribución normal estándar para un intervalo de confianza del 95%, luego z=1.95996398
- N : población de usuarios externos estimado del periodo de medición

6.1.2 Cálculo de la muestra:

El cálculo de la muestra se realizará tomando en consideración el promedio de atenciones durante un mes correspondiente al mes anterior de la toma de las mediciones, en el Servicio de Consulta Externa.

6.1.3 Selección de la muestra:

Los usuarios seleccionados a quienes se les medirá el tiempo de espera serán mediante el método de selección aleatoria simple empezando con el último de la cola durante el periodo de la investigación.

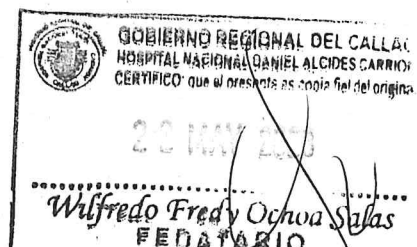
6.1.4 Selección del Personal que registrará el tiempo de espera en las colas, ventanilla, fuera y dentro de los consultorios.


El personal que registrará las mediciones de los tiempos de espera deberá tener experiencia en la realización de encuestas, entrevista, registros y procesamiento de datos, como mínimo de dos periodos. Deberán ser proactivos, amables y de buen trato, con conocimientos y manejo de hoja de cálculo y bases de datos. Asimismo, el personal seleccionado no debe ser menor de cuatro, incluyendo un digitador.

6.1.5 Capacitación del Personal que registrará el tiempo de espera en las colas, ventanilla, fuera y dentro de los consultorios.

A cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad y desarrollada en dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos para realizar las mediciones del tiempo de espera. Se utilizará el documento de trabajo: Propuesta y Metodología de Tiempo de Espera/MINSA y el software para el ingreso de los datos otorgado por la DGSDP/MINSA.

Asimismo, se le brindará una identificación por el periodo que dure la medición de tiempo de espera.



	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 11 de 14

- 6.1.6 Criterios de Inclusión:** Usuarios externos (mayores de 18 años) que llegan a la cola, que tienen permanencia en cola y que reciben la atención del servicio solicitado.
- 6.1.7 Criterios de exclusión:** Usuarios externos (menores de 18 años) que llegan a la cola, que no tienen permanencia en cola y que no reciben la atención del servicio solicitado.
- 6.1.8 Supervisión del personal que registrará las mediciones del tiempo de espera y control de calidad del proceso:**
- Durante el proceso del registro de las mediciones de tiempo de espera se supervisará al personal que realiza el referido trabajo y se verificará la aplicación correcta del instrumento.
 - Al finalizar los registros del tiempo de espera se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del referido personal.
 - Para el control de calidad de los registros del tiempo de espera se verificará que los tiempos registrados sean correctos.

6.1.9 Periodo para el registro de las mediciones del tiempo de espera:

Del 01 al 23 de junio del 2023

- Selección de la muestra : 01 de Junio
- Selección de los encuestadores : 02 de junio
- Capacitación de los encuestadores : 03 de junio
- Registro de tiempos (labor de campo) : 05 al 23 de junio



6.1.10 Materiales:

Los útiles de escritorio como: formatos, lapiceros y tableros los facilitará la Oficina de Logística. Asimismo, se les brindará un carnet de identificación a las encuestadoras por el periodo que dure la medición de tiempo de espera.


6.2 Procesamiento de datos

- Se utilizará la herramienta informática (Aplicativo Excel del MINSa), para el procesamiento del tiempo de espera en el Servicio de para Consulta Externa del HNDAC, empleando la metodología de Tiempos y Movimientos.
- Después de la digitación, se realizará el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con el Servicio correspondiente.
- El periodo de duración de la medición de tiempo de espera no excederá más de 20 días hábiles, el cual se realizará de lunes a sábado.

6.3 Análisis e interpretación de resultados

Mediante el análisis de los datos obtenidos se conocerá el flujo del recorrido de los usuarios que acuden al HNDAC, o lo que podemos denominar rutas de medición. Asimismo, se evaluará la situación actual de los procesos, para obtener un marco de referencia sobre el cual se pueda actuar, para implementar acciones y/o proyectos de mejora continua.



	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 12 de 14

VII. CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN

Implementación de la metodología de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud (a partir de categoría I-3)

VIII. OBJETIVOS:

8.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar y mejorar los tiempos de espera durante la atención de los usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa.

8.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

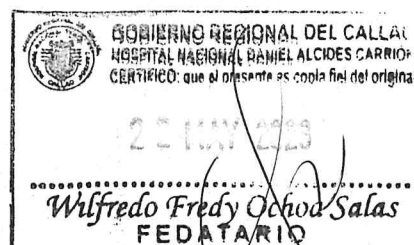
Cuantificar el tiempo promedio y los tiempos máximos y mínimos de los procesos en el Servicio de Consulta Externa del HNDAC, identificando oportunidades de mejora.


IX. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

- Elaborar y aprobar el Plan para el estudio de tiempos y movimientos en el HNDAC-2023.
- Aplicar de la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa.
- Elaborar el informe técnico de los resultados de la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa
- Difundir los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, reuniones, etc.
- Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones de mejora o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo con la intervención.

X. PERIODO DE VIGENCIA

Año 2023.



	PLAN	PLAN-OGC - 005
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 008
		Página 13 de 14

XI. PRESUPUESTO

El presupuesto de las actividades programadas en el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023, ha considerado los bienes, y servicios necesarios para su desarrollo.

Cabe resaltar que el presente presupuesto está considerado en el Plan Anual Gestión de la Calidad 2023.


OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-2023
N° 3: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC para apoyar la toma de decisiones

**PRESUPUESTO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO DEL PLAN
 PARA LA MEDICIÓN DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS - 2023
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

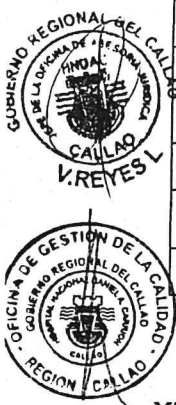
N°	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES						S/. 23.00
I.1 Utiles de Escritorio						
1	04	Unidades	Lapiceros azules	1.00	4.00	
2	02	Cajas	Clip estándar	2.00	4.00	
3	1/2	Millar	Papel Bond A-4	15.00	15.00	
II. SERVICIOS						S/. 4,950.00
1	1	Unidad	Trabajo de campo de la Medición de Tiempos y Movimientos - 2023	4,950.00	4,950.00	
TOTAL GENERAL						S/. 4,973.00

XIII. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

- **MC. ALBERTO SANTIAGO ZAPATA HERRERA**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- **LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO**
Jefe de Equipo de Apoyo Técnico OGC



 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
 22 JUN 2023


Wilfredo Freddy Ochoa Salas
 FEDATARIO



1000
1000
1000
1000
1000
1000
1000
1000

1000
1000

	PLAN	
	Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2023 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	
	PLAN-OGC - 005	Edición N° 008
		Página 14 de 14


GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
 22 MAR 2023
 Wilfredo Freddy Ochoa Salas
FEDATARIO

XII. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA-2023
CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL PEI: OBI 2 Garantizar la Atención Integral de los Servicio de Salud a la Población:
 OBJETIVO GENERAL OGC: Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en el HNDAC, integrado al Sistema de Gestión Hospitalaria, conducente a lograr resultados de mayor impacto en la mejora de la calidad de atención de salud y satisfacción de los usuarios internos y externos
 ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: Nivel III-1. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

CRITERIO DE PROGRAMACIÓN	DENOMINACIÓN				CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN																
	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	UNID. DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE/VERIFICACIÓN REGISTR.	ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DC.			
Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud (a partir de categoría I-3)	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC para apoyar la toma de decisiones	Elaborar y aprobar el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa-2023	Plan elaborado y aprobado	1	Documento en el cual se establecen los objetivos, actividades y tareas relacionadas al Estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.	Documento físico y su respectiva versión digital. RD que aprueba el Plan.			1												
		Aplicar la encuesta de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.	Medición	1	Realizar la encuesta de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa.	Coordinaciones con el jefe de Consulta externa para que brinden las facilidades a los encuestadores.						1									
		Elaborar el informe técnico de los resultados de la medición de tiempos y movimientos en el Servicio de Consulta Externa	Informe	1	Documento mediante el cual se muestra los resultados del estudio de Tiempos y Movimientos en el Servicio de Consulta Externa, que en primera instancia es dirigido a la DG.	Documento físico dirigido a la DG								1							
		Socializar los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, etc	Sensibilizar al equipo de gestión, jefes de servicios y servidores	1	Documentos de información a los jefes de departamentos y oficinas dando a conocer los resultados de la medición de Tiempos y Movimientos	Reuniones con el equipo de gestión. Actas.															
	Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones y/o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención	Informe. Seguimiento de Recomendaciones	1	Documentos para verificar el cumplimiento de las recomendaciones a través de acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa	Acciones y/o proyectos de mejora continua en el Servicio de Consulta Externa															1	

