



## Resolución Directoral

Callao, 10 de Abril de 2024



### VISTO:

El Informe N° 045-2024-HNDAC-OGC, de fecha 18 de marzo de 2024, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, con el Informe N° 034-2024-HNDAC/OEPE-EPGI, fecha 02 de abril de 2024, emitido por el Equipo de Planes y Gestión Institucional, con Memorando N° 352-2024-HNDAC/OEPE, de fecha 22 de marzo de 2024, emitido por la Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Informe N° 352-2024-OAJ-HNDAC, de fecha 04 de abril de 2024, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion, es 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 los pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación;

Que, el Titular de la Entidad es la máxima autoridad ejecutiva, de conformidad con las normas de organización interna de la Entidad. Es decir, el Titular de la Entidad es el funcionario al que las normas de organización interna de una Entidad señalen como la más alta autoridad ejecutiva de dicha Entidad. Dicho funcionario tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones previstas en la Ley y su Reglamento para la aprobación, autorización y supervisión de los procesos de contratación pública que la Entidad lleve a cabo;

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud y modificatorias, señala que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. 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, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprueba el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad, que establece los principios, normas, metodología y procesos para implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, parte importante de sus componentes, cuya metodología implica el desarrollo de un proceso permanente de acciones, programas y proyectos de mejora continua, a partir de la aplicación de los instrumentos de garantía de la calidad, a fin de cerrar brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, se aprobó la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 " Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimiento de Salud



y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a garantizar a los usuarios y el sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuentan con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos;

Que, por Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM -2022, "Directiva Administrativa para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos en el Ministerio de Salud"; la cual tiene por finalidad contribuir al logro de los objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienten a lograr la operatividad de la intervenciones sanitarias y administrativas relevante.

Que, mediante Informe N° 045-2024-HNDAC-OGC, la Oficina de Gestión de la Calidad, presenta el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2024, documento que debe ser aprobado, emitirse la Resolución Directoral y proceder a su publicación;

Que, mediante Informe N° 034-2024-HNDAC/OEPE-EPGI, el Equipo de Planes y Gestión Institucional – OEPE, del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, concluye que revisada la propuesta del Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2024 HNDAC, cumple con la normatividad vigente en cuanto a la elaboración de planes y su presupuesto se encuentra consignado en el "Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad en Salud - 2024". Asimismo, se recomienda derivar a la Oficina de Asesoría Jurídica y continuar con las gestiones administrativas;

Que, con Memorando N° 352-2024-HNDAC/OEPE, La Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión técnico favorable, para la procedencia en la aprobación de la propuesta del Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2024 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión";

Que, a través del Informe N° 352-2024-HNDAC-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que es viable que se apruebe el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2024 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", considerando que el citado plan tiene como objeto es evaluar mejorar los tiempos de espera durante la atención de los usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa;

De conformidad con el Reglamento de Organización de Funciones del HNDAC, aprobado por Ordenanza Regional N° 000006 del Gobierno Regional Callao, el cual delegan las facultades conferidas a la Directora General, conforme a los literales c) y j) del Artículo 8°, y, en uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Regional 004-2023, de fecha 19 de enero de 2023, y con el Visto Bueno de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2024 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", PLAN OGC-005, Edición N° 009, que en documento se adjunta, con el contenido de Dieciocho (18) folios, que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°.- NOTIFICAR** la presente Resolución Directoral a las Oficinas y Departamentos para fines pertinentes.

**ARTÍCULO 3°.- PUBLICAR** la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión" ([www.hndac.gob.pe](http://www.hndac.gob.pe)).


Regístrese, Comuníquese y Archívese

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
Dra. ELENA DEL ROSARIO FIGUEROA COZ  
Directora General  
C.M.F. 22427 R.N.E. 12837








	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b>	Edición N° 009
	<b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Página 2 de 18

**INDICE**

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL	4
VI. CONTENIDO	5
6.1 CONSIDERACIONES GENERALES	5
6.1.1 Visión y Misión	5
6.1.2 Definiciones Operativas	5
6.2 CONSIDERACIONES ESPECIFICAS	6
6.2.1 Metodología	6
6.2.2 Recolección de Datos	8
6.2.3 Procesamiento de datos	9
6.2.4 Análisis de Interpretación de resultados	10
6.3 ESTRATEGIAS	10
6.4 CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN	10
VII. ACTIVIDADES	11
VIII. PERIODO DE VIGENCIA	11
IX. PRESUPUESTO	11
X. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN	12
XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y ATRIBUTOS	13
XII. ANEXOS	15





	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 3 de 18

**PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2024**

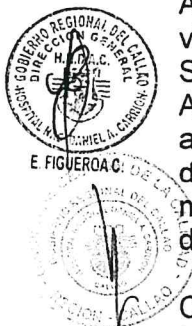
**I. INTRODUCCIÓN:**

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es una institución de salud que está comprometido con su comunidad en brindar servicios de calidad demostrando mediante indicadores confiables que la atención brindada a sus usuarios es efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente.

En ese contexto nuestro hospital viene realizando cada año el estudio de tiempos y movimientos como herramienta importante para el manejo y control de los recursos que intervienen en los procesos internos de esta organización, cuyo objetivo es agregar valor a los resultados obtenidos.

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 2024, 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 2024 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. OBJETIVOS:**

**3.1 Objetivo General**

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



	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 4 de 18

### 3.2 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.

### IV. 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. 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
- 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 826-2021/MINSA, aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos 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.





	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 5 de 18

- Resolución Ministerial 7226-2021/MINSA, aprueba el documento normativo: Directiva N° 003-2022-GRC/DIRESA/DG-OEPE-V.02, "Directiva para la Elaboración de Documentos Normativos de la Dirección Regional de Salud del Callao" V.02.

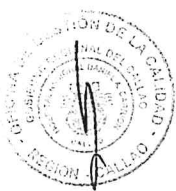
**VI. CONTENIDO**

**6.1 CONSIDERACIONES GENERALES**

**6.1.1 VISIÓN y MISIÓN DEL HNDAC**

- **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..
- **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.


Gobierno Regional del Callao  
 Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión  
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original:  
 10 ABR 2024  
 Wilfredo Fredy Ochoa Salas  
 FEDATARIO



**6.1.2 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.



	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 6 de 18

- **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.

## 6.2 CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

### 6.2.1 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 termino de atención en ventanilla y hora de término de atención y tiempo de espera obtenido en ventanilla).


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.

#### a. Rutas y puntos de registro y observación:





	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 8 de 18

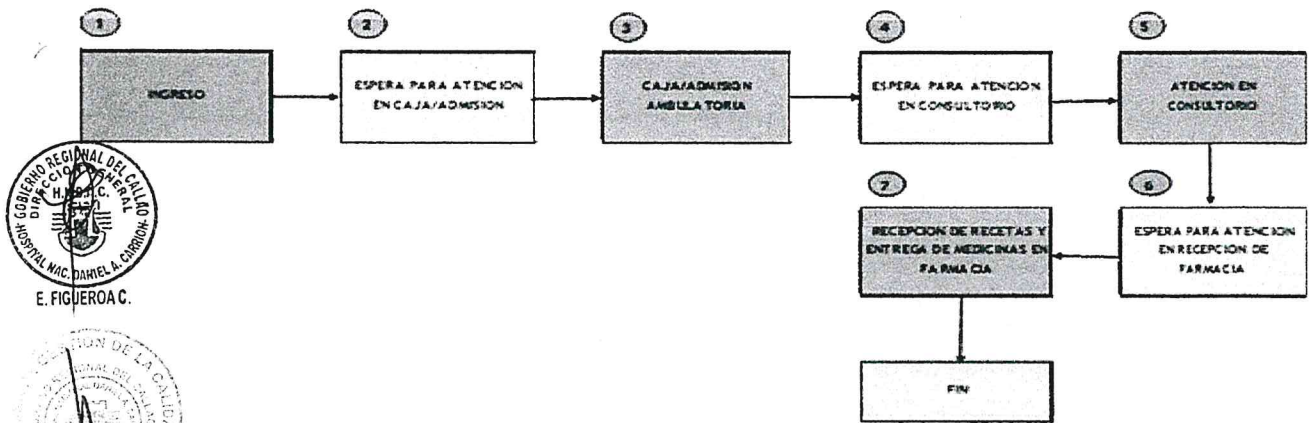
**FIGURA N° 3**

**RUTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA**

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

**Condición SIS**

Ruta A



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

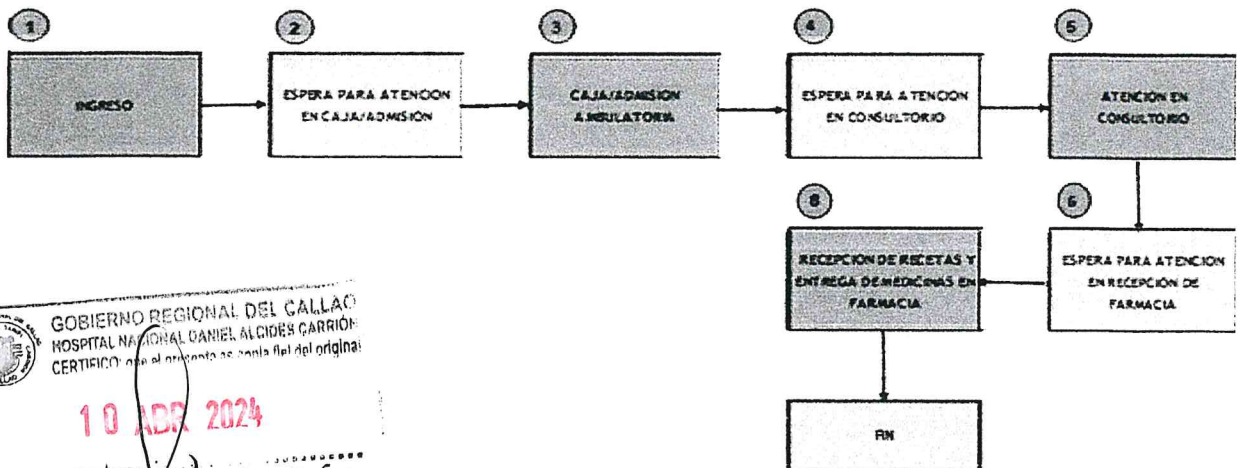
**FIGURA 4**

**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: este documento es copia fiel del original

10 ABR 2024

Wilfredo Freddy Ochoa Salas  
FEDATARIO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO  
REGION CALLAO  
ING. TAPAG

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA  
HOSPITAL NAC. DANIEL A. CARRIÓN  
E. FIGUEROA C.

	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 9 de 18

### 6.2.2 Recolección de Datos

- **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



- **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.

- **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.

- **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.

- **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.



  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 CERTIFICADO de autenticidad de este documento original  
 10 ABR 2024  
 Wilfredo Freyre Ochoa Salas  
 FEDATARIO



	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 10 de 18

- **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.
- **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.
- 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.



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

Del 03 al 24 de junio del 2024

- Selección de la muestra : 03 de Junio
- Selección de los encuestadores : 03 de junio
- Capacitación de los encuestadores : 04 de junio
- Registro de tiempos (labor de campo) : 05 al 24 de junio



- **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.


**6.2.3 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.

  
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 CERTIFICADO que al presente se copia fiel del original  
 Wilfredo Fredy Ochoa Salas  
 FEDATARIO

	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 11 de 18

### 6.2.4 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.



### ESTRATEGIAS

Fortalecer el sistema de medición y análisis de la satisfacción del usuario externo y tiempo de espera.



### 6.4 CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN

Las actividades programadas en el presente plan están relacionadas con dos de las actividades dispuestas para esta Oficina en el CEPLAN: Identificación y Medición del grado de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa, hospitalización y emergencia y Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Calidad de los Departamentos Clínicos. En ese contexto se detalla el siguiente criterio de programación para el 2024.

- Evaluación de la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud (a partir de categoría I-3)



## VII. ACTIVIDADES

- Elaborar y aprobar el Plan para el estudio de tiempos y movimientos en el HNDAC-2024.
- 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.

## VIII. PERIODO DE VIGENCIA

Año 2024.





	<b>PLAN</b>	PLAN-OGC - 005
	<b>Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024</b> <b>Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"</b>	Edición N° 009
		Página 12 de 18

**IX. PRESUPUESTO**

El presupuesto de las actividades programadas en el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos-2024, ha considerado los bienes, y servicios necesarios para su desarrollo, así como está considerado en el Plan Anual Gestión de la Calidad 2024.

**OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-2024 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 - 2024 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

N°	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
<b>I. BIENES</b>						<b>S/. 23.00</b>
<b>I.1 Útiles de Escritorio</b>						
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	
<b>II. SERVICIOS</b>						<b>S/. 5,150.00</b>
1	1	Unidad	Trabajo de campo de la Medición de Tiempos y Movimientos - 2023	5,150.00	5,150.00	
<b>TOTAL GENERAL</b>						<b>S/. 5,173.00</b>



**X. 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  
  
10 ABR 2024  
  
*Wilfredo Fredy Ochoa Salas*  
 FEDEATARIO

















