

Resolución Directoral

Lima, 31 de Mayo del 2024

VISTOS:

La Nota Informativa N° 061-2024-OEPE/INO, Informe N° 009-2024/UFSRCR/INO, Nota Informativa N° 056-2024-OGC/INO, Informe N° 072-2024-OAJ/INO, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección General de Operaciones en Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 447-2009/MINSA, modificado por la Resolución Ministerial N° 660-2010/MINSA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Oftalmología;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 388-2022/MINSA, el Ministerio de Salud designó temporalmente al señor FELIX ANTONIO TORRES COTRINA, en el puesto de Director de Instituto Especializado (CAP-P N° 001), de la Dirección General del Instituto Nacional de Oftalmología del Ministerio de Salud, en adición a sus funciones de Director Adjunto del citado Instituto;

Que, los artículos 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, asimismo, que la protección de la salud es de interés público y que, por tanto, es de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la Ley N° 29414 de fecha 02 de octubre, Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, modifica varios artículos de la Ley General de Salud, entre ellos, el artículo 37°, que señala, (...) los establecimientos de salud deben aprobar normas y reglamentos de funcionamiento interno; asimismo, el ente rector establece los estándares de atención de la salud de las personas a través de protocolos. La autoridad de salud de ámbito nacional establece los criterios para la determinación de la capacidad de resolución de los establecimientos y dispone la publicación de la evaluación de los establecimientos que no hayan alcanzado los estándares requeridos;

Que, el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, en el inciso b) del artículo 37 establece que, al director médico y/o al responsable de la atención de la salud le corresponde, asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA de fecha 05 de setiembre de 2018, se aprobó la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, cuya finalidad es contribuir mediante la ejecución del Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;



Que, conforme lo establece el Sub-numeral 6.2.2 de la mencionada Directiva, todo Director o Jefe de la IPRESS debe implementar el "Plan Cero Colas" de acuerdo a su realidad; fortaleciendo los servicios optimizando los tiempos de espera y facilitando el acceso a los usuarios externos durante su estancia en la IPRESS;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA de fecha 21 de febrero de 2022, se aprobó la Directiva N° 326-MINSA/OGPPM-2022 "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", cuya finalidad es, contribuir al logro de los objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud (MINSA), que se orientan a lograr operatividad de las intervenciones sanitarias y administrativas relevantes;

Que, mediante Resolución Directoral N° 097-2022-INO-D de fecha 6 de mayo de 2022, se reconstituyó el equipo responsable de la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos",

Que, mediante Resolución Directoral N° 055-2023-INO-D, se aprueba la Directiva Administrativa N° 001-INO/OEPE-2023 "Directiva Administrativa para la elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Oftalmología – INO "Dr. Francisco Contreras Campos", que tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas y operativas para la planificación, formulación, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Oftalmología – INO "Dr. Francisco Contreras Campos";

Que, mediante Nota Informativa N° 056-2024-OGC/INO de fecha 30 de abril de 2024, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite el proyecto del Plan "Cero Colas 2024 del INO, para su revisión y continuar con el trámite correspondiente.

Que, mediante Informe N° 009-2024-UFSRCR/INO de fecha 30 de abril de 2024, el Coordinador de la Unidad Funcional de Seguros, Referencia y Contrarreferencia, remite ante el Director de Instituto Especializado, la propuesta de Documento Técnico: Plan Cero Colas hacia una atención oportuna en el Instituto Nacional de Oftalmología - INO "Dr. Francisco Contreras Campos", sugiriendo trasladar el mencionado Documento Técnico a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para su revisión y posteriormente su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Nota Informativa N° 061-2024-OEPE/INO de fecha 8 de mayo de 2024, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, en atención a los Informes N° 012-2024/UFP-OEPE/INO, N° 014-2024/UFPI-OEPE/INO y 025-2024-UFOM-OEPE/INO, remite al Director de Instituto Especializado, la conformidad de las opiniones favorables emitidas por los Coordinadores de las Unidades Funcionales de Presupuesto, Planeamiento Institucional y de Organización y Modernización, el cual adjunta el Acta N° 021-2024-UFOM-OEPE-INO en conformidad de las modificaciones realizadas, respecto al Documento Técnico antes mencionado, proponiendo continuar con los tramites de aprobación correspondiente mediante acto resolutivo. Cabe mencionar que el Plan está alineado a los objetivos y acciones estratégicas del PEI del MINSA, además cumple con los criterios procedimentales establecidos en las normas para la elaboración de documentos Normativos del INO, así como no requiere recursos adicionales para su ejecución;

Que, mediante Hoja de Envío de Trámite General, el Director de Instituto Especializado, solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica el proyecto del acto resolutivo correspondiente;

Que, mediante Informe N° 072-2024-OAJ/INO, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, emite opinión favorable, manifestando que, la referida propuesta de Documento Técnico: Plan Cero Colas hacia una atención oportuna en el Instituto Nacional de Oftalmología - INO "Dr. Francisco Contreras Campos"; tiene por finalidad, contribuir a mejorar la calidad de la atención de salud ambulatoria brindada a los usuarios de la Institución, mediante estrategias o mecanismos para mejorar el acceso y oportunidad en las atenciones ambulatorias, que reduzcan el tiempo de espera mejorando el nivel de satisfacción de los usuarios;



Resolución Directoral

Lima, 31 de Mayo del 2024

Que, en consecuencia, de conformidad a lo expuesto y, a los intereses funcionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la Institución, resulta necesario emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando la propuesta de Documento Técnico: Plan Cero Colas hacia una atención oportuna en el Instituto Nacional de Oftalmología - INO "Dr. Francisco Contreras Campos";

Con la visación del Coordinador de la Unidad Funcional de Seguros, Referencia y Contrarreferencia, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con las normas contenidas en la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, la Ley Nº 29414 modifica varios artículos de la Ley General de Salud, Decreto Supremo Nº 013-2006-SA, 2012-PCM, Decreto Supremo Nº 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo Nº 011-2017-SA que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Oftalmología, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 447-2009/MINSA y modificado por Resolución Ministerial Nº 660-2010/MINSA, Resolución Ministerial Nº 811-2018/MINSA y Resolución Directoral Nº 055-2023-INO-D, se aprueba la Directiva Administrativa Nº 001-INO/OEPE-2023.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. – APROBAR el Documento Técnico: Plan Cero Colas hacia una atención oportuna en el Instituto Nacional de Oftalmología - INO "Dr. Francisco Contreras Campos", por las consideraciones expuestas en la parte considerativa, el cual consta de veintitrés (23) folios, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º. - ENCARGAR al Equipo Responsable, su ejecución de acuerdo a lo establecido en el contenido del Documento Técnico aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

Artículo 3º.- DISPONER que el área de Trámite Documentario, proceda a notificar la presente Resolución Directoral a los diferentes estamentos de la Institución, para conocimiento y cumplimiento

Artículo 4º. – AUTORIZAR al responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional de Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", www.ino.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PERU Ministerio de Salud INO INSTITUTO NACIONAL DE OF TALMOLOGIA



M.O. FELIX ANTONIO TORRES COTRINA
Director de Instituto Especializado
CMP. 38356 RNE. 17309

FATC/TZO/UFSRCRLECD/sqv.

Distribución:

- () Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- () DEAEO
- () Oficina de Asesoría Jurídica
- () UFSRCR
- () OEI
- () Archivo



J. CARLOS

DIRECCIÓN GENERAL

UNIDAD FUNCIONAL DE SEGUROS, REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

DOCUMENTO TÉCNICO: “PLAN CERO COLAS HACIA UNA ATENCIÓN OPORTUNA” EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA - INO “Dr. Francisco Contreras Campos”



LIMA – PERÚ

2024



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	FINALIDAD.....	4
III.	OBJETIVOS	4
IV.	BASE LEGAL	4
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
VI.	CONTENIDO.....	6
6.1.	ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES.....	6
6.2.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
6.3.	ARTICULACIÓN CON LOS DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD.....	16
6.4.	PROBLEMA.....	17
6.5.	POBLACIÓN OBJETIVO.....	17
6.6.	METAS.....	17
6.7.	MATRIZ DE ACTIVIDADES, PRESUPUESTO Y RESPONSABLES.....	17
6.7.1	ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1.....	18
6.7.2	ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N°2.....	18
6.8.	INDICADORES	19
VII.	PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	19
VIII.	MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	19
IX.	ANEXOS	21
X.	BIBLIOGRAFÍA	22



I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” (INO) es una institución especializada en salud ocular de nivel III-2 de atención, es centro de referencia a nivel nacional del Ministerio de Salud que desarrolla investigación e innovación tecnológica, docencia y atención oftalmológica de la patología de mayor complejidad, proponiendo normas a la autoridad nacional de salud para mejorar la calidad de vida de la población.

El “Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021”, aún vigente hasta la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2030, que tiene como eje estratégico: lograr mejores “oportunidades y acceso a los servicios” y se plantea que al 2030 se deba lograr “acceso universal a servicios integrales de salud con calidad”. También se ha establecido que unas de las prioridades nacionales de salud son “el acceso, eficiencia y calidad en la producción de servicios de salud”, estableciendo 02 indicadores que deben monitorizarse de forma permanente en los ciudadanos que demandan los servicios de salud: “satisfacción del usuario externo” y “tiempos de espera que emplea el ciudadano en acceder a los servicios públicos”.

El MINSA, aprueba con RM N°811-2018/MINSA, la Directiva Administrativa N°251-MINSA/2018/DGOS para la elaboración e implementación del plan “cero colas”, el cual se ejecuta a fin de acceder a una atención oportuna, destinado a mejorar los flujos y procesos de atención oportuna de calidad a los usuarios que asisten diariamente al Instituto, lo que permitirá reducir los tiempos de espera y las colas innecesarias causando el exceso del aforo permitido para evitar contagios por COVID-19.

En ese sentido, el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, institución del tercer nivel de atención, órgano desconcentrado del Ministerio de Salud con categoría III-2, centro de referencia a nivel nacional que atiende pacientes provenientes de todo el país con diagnósticos de enfermedades oculares complejas, ha elaborado el presente plan de trabajo, teniendo como antecedentes que, en el 2022, se realizaron 131,766 atenciones ambulatorias y 154,508 en el 2023.

Por lo mencionado, el equipo encargado ha elaborado el presente Plan Cero Colas 2024, orientado a sus objetivos que nos permitirán brindar una atención segura y eficiente a los usuarios.



II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de la atención de salud brindada a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología - INO “Dr. Francisco Contreras Campos” mediante la reducción del tiempo de espera para acceder a los servicios de atención ambulatoria.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos de intervención para la mejora de la atención oportuna a través de la disminución de los tiempos de espera para la atención ambulatoria en sus diferentes áreas de intervención como son la Admisión, Consulta Externa, Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Oftalmología-INO “Dr. Francisco Contreras Campos” para obtener una atención de calidad a través de la implementación del plan de trabajo “Hacia una atención oportuna – Cero Colas”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- OE.01. Establecer estrategias e implementar mecanismos para optimizar el acceso oportuno de pacientes nuevos y continuadores en los servicios ambulatorios.
- OE.02. Establecer estrategias e implementar mecanismos de mejora para reducir los tiempos de espera en los procesos de admisión y generación de citas.

IV. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
2. Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
3. Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.



4. Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
5. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
6. Decreto de Urgencia N.º 017-2019 que establece medidas urgentes para garantizar la protección del derecho a la salud a través del cierre de la brecha de población sin cobertura de seguro en el territorio nacional, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud; mediante la afiliación de esta población a la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Seguro Integral de Salud IAFAS – SIS.
7. Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA que aprueba la Norma Técnica N° 018 MINSA/DGSP-V.01. "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contra referencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
8. Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA que aprueba el documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad en Salud".
9. Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA que aprueba la Guía Técnica "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad".
10. Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA que aprueba el denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
11. Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA que aprueba Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del Plan "Cero colas" en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.
12. Resolución Ministerial 090-2022-MINSA que aprueba Directiva Administrativa N° 326-MINA / OGPPM – 2022 Directiva Administrativa para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos en el Ministerio de Salud.
13. Resolución Ministerial N.º 172-2024-MINSA que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2027 ampliado del Ministerio de Salud.
14. RJ 015-2021-SIS DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2021 que aprueba directiva administrativa para la gestión del formato único de atención (FUA) en



las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) públicas, privadas o mixtas en el marco de los convenios o contratos aprobados por el seguro integral de salud (SIS).

15. Resolución Directoral N° 055-2023-INO-D. que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-INO/OEPE-2023 "Directiva Administrativa para la Elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Oftalmología – INO "Dr. Francisco Contreras Campos"
16. Resolución Directoral N° 236-2023-INO-D que aprueba el Plan Operativo Institucional POI Anual 2024 del Instituto Nacional de Oftalmología - INO.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todas las unidades de organización involucradas con el proceso de la atención ambulatoria en el Instituto Nacional de Oftalmología - INO "Dr. Francisco Contreras Campos"

VI. CONTENIDO

6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES

Definiciones Operativas:

1. **Acto de salud:** Es toda acción o actividad que realizan los profesionales de la salud, excepto el Médico Cirujano, para las intervenciones sanitarias de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, según corresponda; que se brindan al paciente, familia y comunidad. La recuperación incluye la evaluación clínica, diagnóstico, pronóstico, terapéutica y seguimiento, según las competencias de cada profesional de la salud

Acto médico: Es toda acción o disposición que realiza el médico en el ejercicio de la profesión médica. Ello comprende los actos de prevención, promoción, diagnóstico, terapéutica, pronóstico y rehabilitación que realiza el médico en la atención integral de pacientes, así como los que se deriven directamente de éstos.



3. **Asegurado:** Toda persona residente en el país que este bajo la cobertura financiera en alguno de los regímenes de financiamiento de alguna IAFAS.
4. **Centro Quirúrgico:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para realizar procedimientos anestesiológicos e intervenciones quirúrgicas, así como para la atención de la fase de recuperación post anestésica.
5. **Cirugía Ambulatoria:** Prestación de salud médico quirúrgica de una o más especialidades y/o subespecialidades médicas que se brinda a un paciente en una Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) Centro Quirúrgico, para cuya recuperación y permanencia postoperatoria no requiere pernoctar en el establecimiento de salud. El paciente sale de alta el mismo día de la intervención.
6. **Establecimiento de Salud:** Establecimiento que realiza, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.
7. **Establecimiento de Salud de Cirugía Ambulatoria:** Establecimiento de salud en donde se realizan intervenciones quirúrgicas de una o más especialidades y/o Subespecialidades médicas, en la modalidad de cirugía ambulatoria, para lo cual cuenta con la UPSS Centro Quirúrgico y Servicios Médicos de Apoyo propios, tercerizados o por convenio. En estos establecimientos se pueden, además, realizar procedimientos de diagnóstico y tratamiento médico quirúrgico de forma ambulatoria.
En estos establecimientos el periodo de recuperación de la cirugía ambulatoria puede extenderse hasta 24 horas, de acuerdo a la necesidad del paciente, en cuyo caso se denomina cirugía ambulatoria con recuperación extendida.
8. **Establecimiento de salud de cirugía ambulatoria y Cirugía de corta estancia:** establecimiento de la salud en donde se realizan intervenciones quirúrgicas de una o más especialidades y/o subespecialidades médicas, en las modalidades de cirugía ambulatoria, cirugía ambulatoria con recuperación extendida y cirugía de corta estancia, para lo cual cuenta con la UPSS Centro Quirúrgico y UPSS Hospitalización, así como servicios médicos de apoyo propios, tercerizados o por convenio. En estos



establecimientos se pueden, además, realizar procedimientos de diagnóstico y tratamiento médico quirúrgico.

9. **Embalse quirúrgico:** Número de pacientes con diferimiento quirúrgico mayor a 90 días.
10. **Lista de espera:** documento que contiene a aquellos pacientes que están pendientes de ser intervenidos quirúrgicamente, y cuya espera es atribuible a la organización y recursos disponibles.
11. **Número de intervenciones quirúrgicas programadas:** Aquellas intervenciones quirúrgicas que estuvieron pendientes de realizar y cuyos pacientes están completos con los estudios prequirúrgicos.
12. **Oferta móvil:** Son todas las modalidades de entrega de servicios de salud en la que los recursos necesarios se movilizan al encuentro de la demanda. El personal de salud se traslada al lugar de intervención de manera organizada con profesionales y equipos de manera programada o en respuesta a eventos a lugares con inexistente o insuficiente oferta de servicios oftalmólogos.
13. **Paciente:** Es toda persona enferma o afectada en su salud que recibe atención en una IPRESS por personal de la salud.
14. **Personal de la Salud:** Está compuesto por los profesionales de la salud y personal técnico y auxiliar asistencial de la salud, que participan en el proceso de atención del paciente o usuario de salud.

6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

Antecedentes

El INO tiene la misión de mejorar la calidad de vida de la población mediante la atención oftalmológica de patologías de baja, mediana y alta complejidad de los pacientes de las diversas regiones de nuestro país, en su mayoría atenciones de afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS).

En el 2018 el Ministerio de Salud (MINSA) propuso una Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Públicas adscritas al Ministerio de



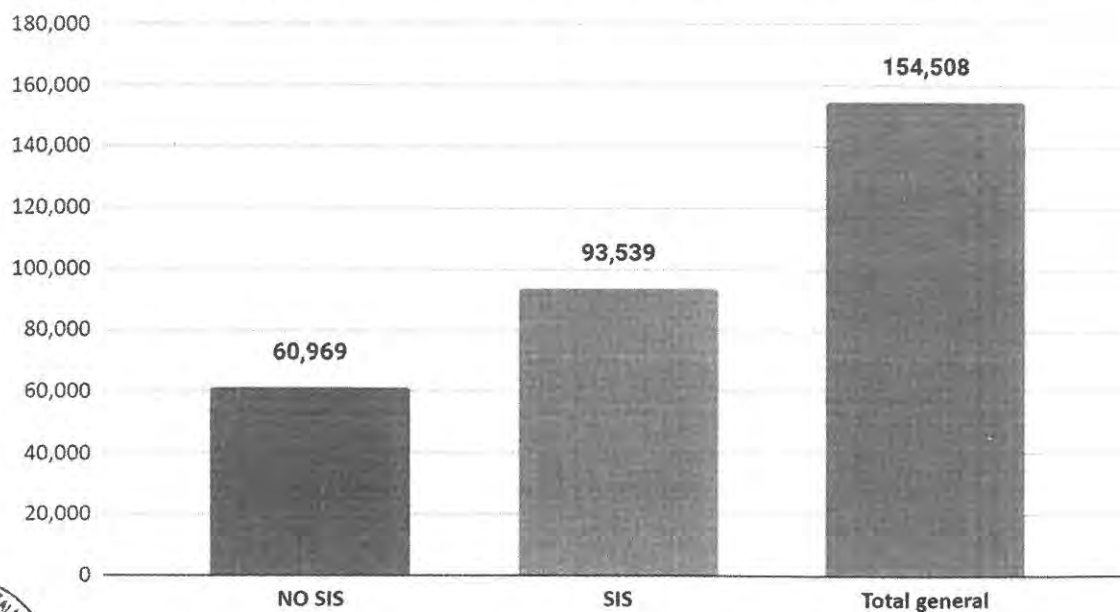
Salud y Gobiernos Regionales con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención brindada a los usuarios, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud.

El objetivo del Plan "Cero Colas" es establecer los lineamientos para su elaboración e implementación en las IPRESS públicas adscritas al Ministerio de Salud (MINSa) y los Gobiernos Regionales, bajo el enfoque de redes integradas de salud.

Durante el 2023, se atendieron un total de 60,969 consultas a pacientes No SIS y 93,539 pacientes SIS en el servicio de consultorios externos, se detalla en el gráfico N° 01.

Gráfico N°01.
Atenciones realizadas en consultorios externos año 2023

Gráfico N° 01: Atenciones en Consulta Externa 2023



Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO

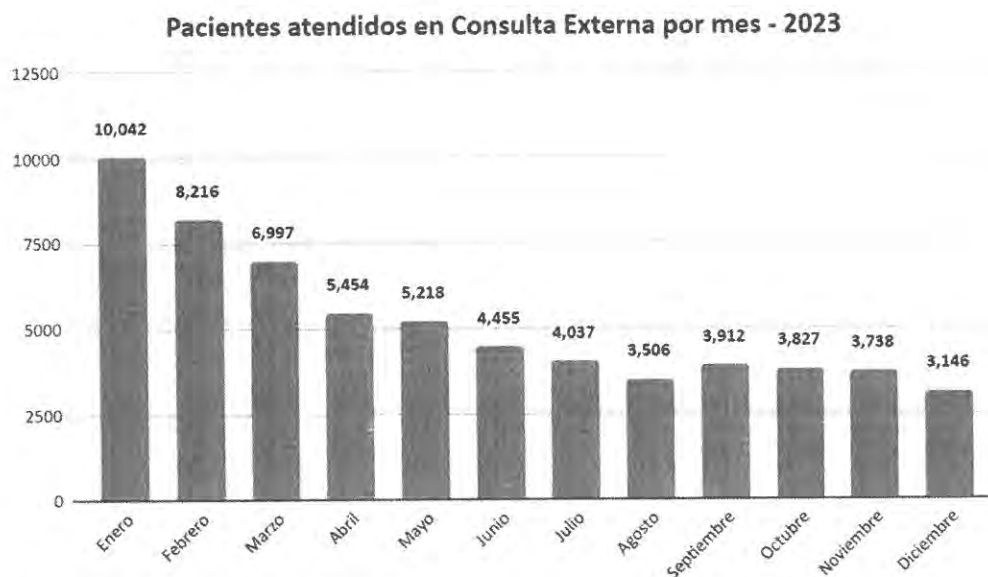


En relación a las atenciones en Consulta Externa se observa que enero es el mes en el que se presenta mayor cantidad de atenciones y con el pasar de los meses



disminuye constantemente hasta el mes de agosto, luego se presenta un pequeño aumento, pero no es muy significativo. Se detalla en el Gráfico N°02

Gráfico N°02
Atenciones en Consulta Externa Ene - Dic 2022



Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO

Por otro lado, es importante señalar que en gráfico N°02, si bien se observa un decrecimiento constante en la frecuencia de atenciones en consulta externa durante todo el año, en promedio se vienen atendiendo 5,212 pacientes en consulta externa mensualmente para el año 2023.

Estas atenciones son parte del total de atenciones de consulta externa realizadas por el INO, por lo cual hay que tener en cuenta en lo que corresponde a necesidades de instrumental, insumos y medicamentos.

De las **154,508** atenciones realizadas el año 2023, se observa que el servicio con mayor volumen de atención corresponde a la atención en Consultorios Generales con 86,018 equivalente al 55.67% de las atenciones en Consulta Externa, seguido de Retina y Vitreo con 14,944 equivalente al 9.67%, Glaucoma con 14,869 equivalente al 9.62%, Córnea con 13,532 equivalente al 8.76% y otros servicios con 25,145 equivalente al 16.27% del total de atenciones. Se detalla en el Gráfico N°03.

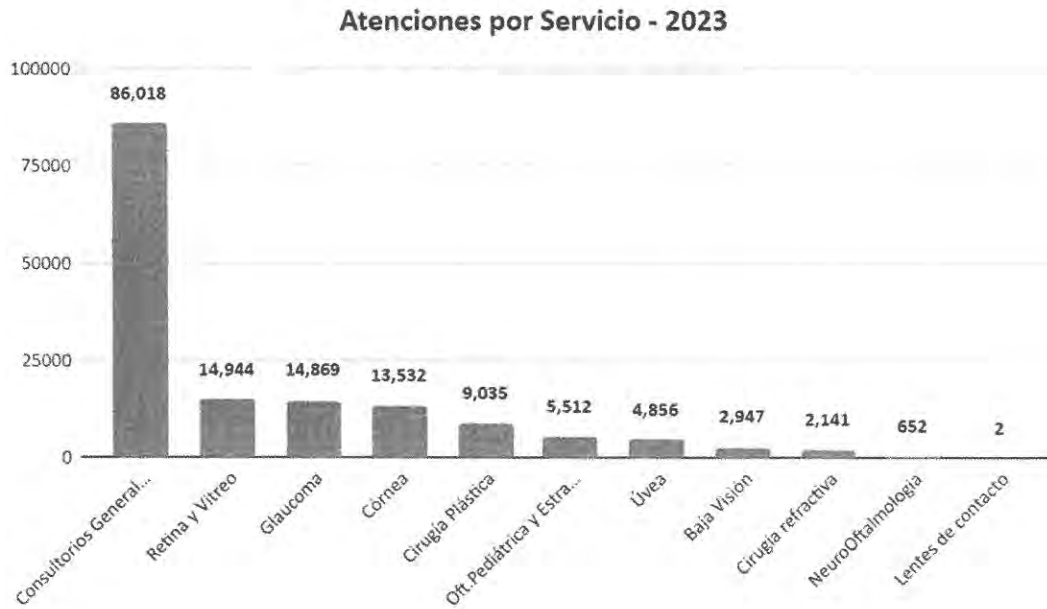


F. ALARCON



Gráfico N°03

Principales servicios oftalmológicos realizados en Consulta Externa – 2023



Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO

Respecto a los tiempos de espera para recibir atención o sacar cita en los servicios ambulatorios, es representado con un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los pacientes durante el 2023. Se detalla en el Gráfico N°04.



Gráfico N°04
Causas Específicas de los Reclamos en el año 2023

N.º de código	Causa	Cantidad	Porcentaje
1106	Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención ambulatoria	96	27.83%
2001	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	67	19.42%
1303	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	36	10.43%
1102	Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria	34	9.86%
1302	No recibir de su médico y/o personal de salud trato amable y respetuoso	27	7.83%
1201	No brindar información de los procesos administrativos de la IPRESS	19	5.51%
1304	No brindar el procedimiento médico o quirúrgico adecuado	15	4.35%
1120	Incumplimiento en la programación de citas	11	3.19%
1116	No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contrarreferencia del usuario	6	1.74%
1109	Demorar en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad	6	1.74%
1119	No cuentan con ventanilla preferencial	5	1.45%
1103	Direccionar al usuario a comprar medicamentos o dispositivos médicos fuera del establecimiento de salud	4	1.16%
1121	Incumplimiento en la programación de intervenciones quirúrgicas	4	1.16%
1112	Negar la atención en situaciones de emergencia	4	1.16%
1203	No recibir de su médico y/o personal de salud tratante información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento	3	0.87%
1105	Negar o condicionar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico	3	0.87%
1502	No realizar la gestión del reclamo de forma oportuna y adecuada	2	0.58%
1115	Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución	1	0.29%
1114	No acceso a la historia clínica	1	0.29%
1501	Negar o demorar en brindar al usuario el acceso a su historia clínica y a otros registros clínicos solicitados y no garantizar su carácter reservado	1	0.29%
Total		345	100%

Fuente: Plataforma de Atención al Usuario
Elaborado por Oficina de Gestión de la Calidad/INO



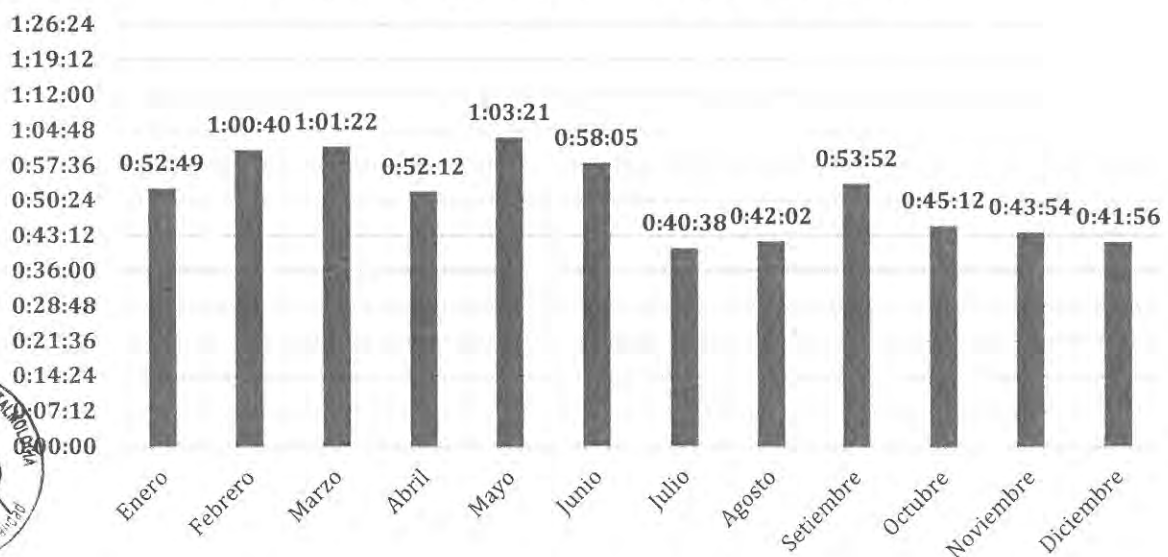
Como se puede observar, la demora en el otorgamiento de citas o en la atención para Consulta Externa representa el 27,83% del total reclamos del 2023 por lo que reducir los tiempos de espera es de vital importancia para mejorar la satisfacción del usuario respecto de los servicios en los que se atiende.

Los siguientes datos han sido obtenidos por aquellos pacientes SIS cuya solicitud de atención se hicieron por cita, por FUA, por atención preferencial y por referencia en un rango de horario que iba desde las 10 am hasta las 3:30 pm en los distintos servicios del INO. El tiempo de espera mencionado en esta sección hace referencia al tiempo desde que el paciente entra a la IPRESS hasta que llega a la unidad funcional donde el usuario será atendido.

De enero a diciembre del 2023 se obtuvo que el tiempo promedio de atención es de 51 minutos con 20 segundos, mostrando que los meses en los que el tiempo de espera es más alto son durante el primer semestre del año. Se detalla en el Gráfico N° 05.

Gráfico N°05
Promedio de tiempo de atención 2023

Tiempo de espera promedio por mes - 2023



Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO



Mes	Tiempo de espera promedio
Enero	0:52:49
Febrero	1:00:40
Marzo	1:01:22
Abril	0:52:12
Mayo	1:03:21
Junio	0:58:05
Julio	0:40:38
Agosto	0:42:02
Setiembre	0:53:52
Octubre	0:45:12
Noviembre	0:43:54
Diciembre	0:41:56

Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO

Situación de la Oferta según capacidad operativa

El Instituto Nacional de Oftalmología - INO "Dr. Francisco Contreras Campos", brinda atención médica especializada en salud ocular en los turnos mañana y tarde, a través de 10 departamentos asistenciales para Consulta Externa y procedimientos especializados, 13 servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, además brinda atención de emergencia oftalmológica durante las 24 horas del día en los 365 días del año, finalmente se cuenta con el área de Referencias y Contrarreferencias para pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud - SIS y otros seguros, a través de la Unidad Funcional de Seguros, Referencia y Contrarreferencia - UFSRC.

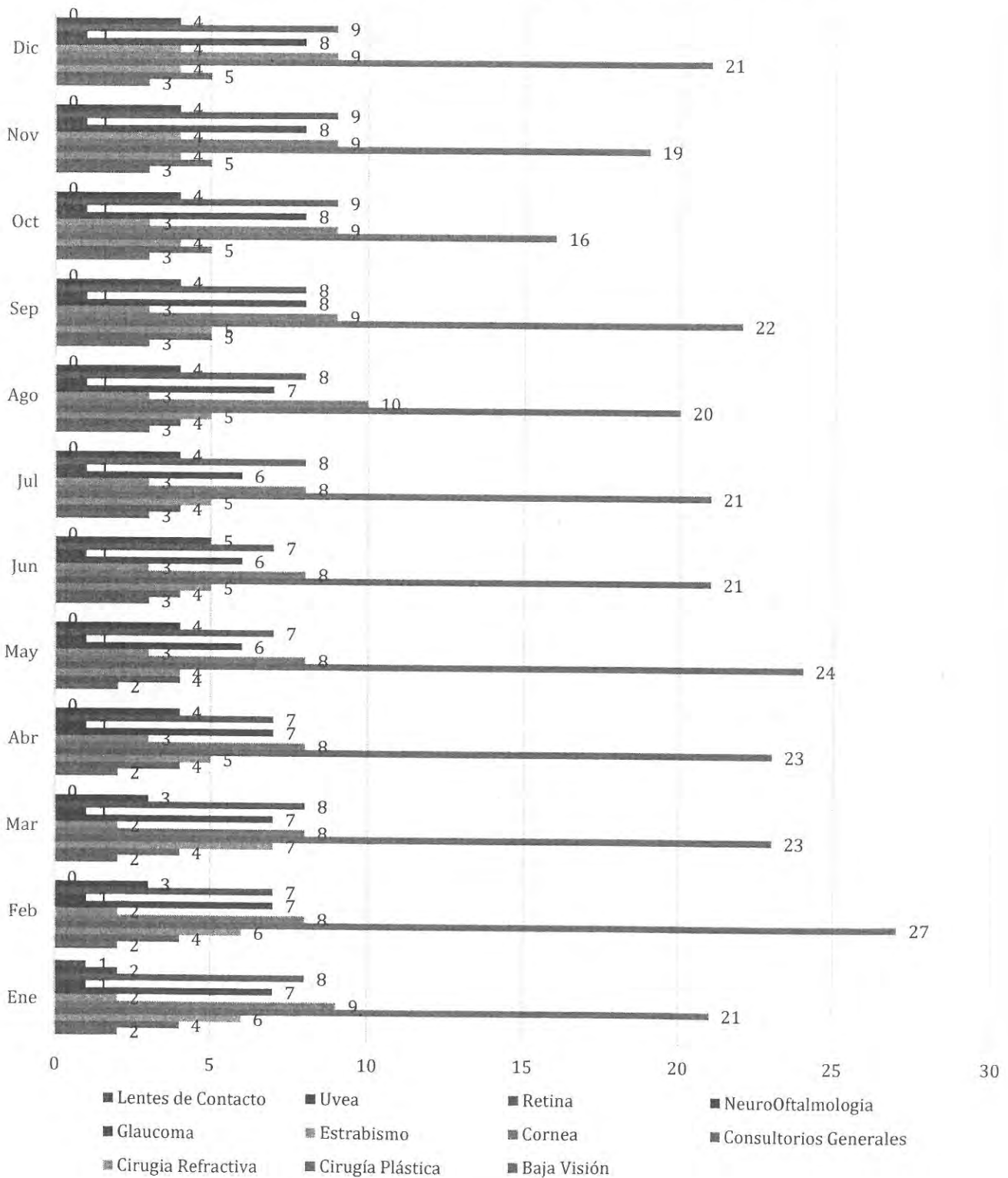
Las citas programadas, se distribuyen diariamente para su atención en las diferentes especialidades, de acuerdo al tipo de servicio, de acuerdo al requerimiento de capacidad instalada y a la cantidad de médicos oftalmólogos programada según la especialidad, motivo por el cual difiere el rendimiento entre un servicio y otro.

El número de pacientes atendidos diariamente, está relacionado directamente con la cantidad de médicos que programaron atenciones y el rendimiento de cada consultorio está en función al tipo y tiempo operatorio de las consultas programadas por cada médico, según su turno asignado, se muestra en el cuadro N°06.



Gráfico N°06
Oferta mensual de médicos por Servicio en el 2023

Oferta mensual de Médicos por Servicio en el 2023



Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO



	En e	Fe b	Ma r	Ab r	Ma y	Ju n	Ju l	Ag o	Se p	Oc t	No v	Dic
Baja Visión	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Cirugía Plástica	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Cirugía Refractiva	6	6	7	5	4	5	5	5	5	4	4	4
Consultorios Generales	21	27	23	23	24	21	21	20	22	16	19	21
Cornea	9	8	8	8	8	8	8	10	9	9	9	9
Estrabismo	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Glaucoma	7	7	7	7	6	6	6	7	8	8	8	8
Neuro Oftalmología	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Retina	8	7	8	7	7	7	8	8	8	9	9	9
Uvea	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Lentes de Contacto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Oficina de Estadística e Informática/INO
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad/INO

En el cuadro N°06, se observa el detalle de la lista de servicios junto con la cantidad de personal destinado a atender cada área, con el cual se llega a tener como mínimo a 62 y máximo a 68 personas atendiendo la oferta del INO durante el 2023. De los cuales entre 20 a 27 doctores, es decir un porcentaje de entre el 30% y 40% de ellos atienden en el área de Consultorios Generales.

6.3. ARTICULACIÓN CON LOS DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

El presente documento está alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2027 ampliado del Ministerio de Salud, aprobado con la Resolución Ministerial N°172-2024/MINSA.

Código	Objetivo Estratégico	Código	Acción Estratégica
OEI. 02	Garantizar el acceso a cuidados y servicios de salud de calidad organizados en redes integradas de salud, centradas en la persona, familia y comunidad, con énfasis en la promoción de la salud y a la prevención de la enfermedad.	AEI. 02.02	Mecanismos de pago de prestaciones a los asegurados; eficientes, oportunos y transparentes.



Directiva Administrativa N°251-MINSA/2018/DGOS-Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del Plan "Cero colas" en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.



6.4. PROBLEMA

Debido a la necesidad de los usuarios por atender sus problemas de la visión en un establecimiento especializado de salud pública es que se genera un alto porcentaje de insatisfacción de parte de estos por el tiempo de espera para poder obtener citas y ser atendidos en el INO.

El problema radica en el incremento de la demanda de atenciones oftalmológicas en los servicios ambulatorios que se han venido generando durante el periodo 2023 y el primer trimestre del 2024 que ha saturados las diferentes áreas que participan en el proceso de atención ambulatoria.

6.5. POBLACIÓN OBJETIVO

Usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" – INO que se atienden de forma ambulatoria.

6.6. META

- Disminuir la "Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención ambulatoria" como causa de insatisfacción en un 50 % de su porcentaje actual.

6.7. MATRIZ DE ACTIVIDADES, PRESUPUESTO Y RESPONSABLES.

Las actividades a desarrollar por las unidades de organización del Instituto Nacional de Oftalmología, se encuentran articuladas con los objetivos específicos de este plan y unidades responsables comprometidas con el plan cero colas, lo cual se detalla en el anexo N°01: Actividades de los Objetivos Específicos N° 1, 2 y 3.

OE.03. Establecer estrategias e implementar mecanismos para optimizar el acceso oportuno de pacientes nuevos y continuadores en los servicios ambulatorios.

OE.04. Establecer estrategias e implementar mecanismos de mejora para reducir los tiempos de espera en los procesos de admisión y generación de citas.



6.7.1 ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: Establecer estrategias e implementar mecanismos para optimizar el acceso oportuno de pacientes nuevos y continuadores en los servicios ambulatorios.

En relación a las actividades articuladas al proceso de preparación, se han considerado establecer las siguientes actividades para el desarrollo del Plan Cero Colas.

- Incorporar en el Equipo de trabajo del plan "0" colas a representante de la DEAEO y Farmacia.
- Analizar el flujo del proceso de atención del paciente en los servicios ambulatorios e identificar oportunidades de mejora.
- Diseñar propuestas de mejora que soporten y optimicen el proceso de atención ambulatoria y presentarlo a la Dirección para su aprobación.
- Implementación de las propuestas de mejora del proceso de atención ambulatoria.

6.7.2 ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N°2: Establecer estrategias e implementar mecanismos de mejora para reducir los tiempos de espera en los procesos de admisión y generación de citas.

En relación a las actividades articuladas al proceso de ejecución, se han considerado establecer las siguientes actividades para el desarrollo del Plan Cero Colas.

- Analizar el flujo del proceso de atención del paciente en Admisión SIS e identificar oportunidades de mejora.
- Analizar el flujo del proceso de atención del paciente en Admisión pagantes e identificar oportunidades de mejora.
- Analizar el flujo del proceso de generación de citas del paciente.
- Diseñar propuestas de mejora que soporten y optimicen la gestión de citas y los procesos de admisión y presentarlo a la Dirección para su aprobación.



- Implementación de las propuestas de mejora en gestión de citas y procesos de admisión.
- Desarrollo e implementación de herramientas informáticas que ayuden a mejorar el flujo de la atención de los pacientes así reducir los tiempos de espera
- Desarrollo e Implementación de herramientas informáticas que midan los tiempos de espera de los pacientes

6.8. INDICADOR

Gráfico N°07
Matriz de Indicadores de Desempeño del Plan "Cero Colas"

Indicador de Desempeño		
Meta	Indicador	Fórmula
Disminuir la "Demora en el otorgamiento de citas o en la atención ambulatoria" como causa de insatisfacción en más del 50 % de su porcentaje actual.	<p>%de causa de insatisfacción 2023</p> <p>-----</p> <p>> 2</p> <p>%de causa de insatisfacción 2024</p>	<p>A:</p> <p>Cantidad de quejas por Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención ambulatoria del año 2023</p> <p>----- X 100</p> <p>Cantidad total de quejas del año 2023</p> <p>B:</p> <p>Cantidad de quejas por Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención ambulatoria del año 2024</p> <p>----- X 100</p> <p>Cantidad total de quejas del año 2024</p> <p>A/B > 2</p>

VII. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

No se requieren recursos adicionales.

VIII. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo tiene la finalidad de realizar, en forma oportuna, las medidas correctivas que permitan cumplir con los objetivos del "Plan Cero Colas hacia una atención oportuna", mientras que la evaluación tiene el propósito de identificar las oportunidades de mejora.



F. ALARCON



En ese sentido, el cumplimiento de las actividades y la implementación del presente “Plan Cero Colas hacia una atención oportuna”, será de responsabilidad de cada unidad de organización responsable del Instituto Nacional de Oftalmología INO – “Dr. Francisco Contreras Campos”, en el marco de sus competencias.

Los integrantes del equipo a través de la Dirección General del Instituto Nacional de Oftalmología INO, serán responsables de realizar el monitoreo de las actividades establecidas en el presente plan. Para lo cual, la Dirección General solicitará a cada departamento y/o unidad responsable del Instituto, el informe de las actividades desarrolladas y el cumplimiento de metas; a fin de consolidar dicha información en un informe técnico que, posteriormente será remitido a las respectivas dependencias. No obstante, y considerando que se analizará y propondrá mejoras en los procesos de atención ambulatoria, es necesario incluir a un representante de la DEAEIO y Farmacia en el equipo del Plan “Cero Colas”, que tengan poder de decisión para plantear propuestas de mejora dentro de los procesos asistenciales ambulatorios.



IX. ANEXOS

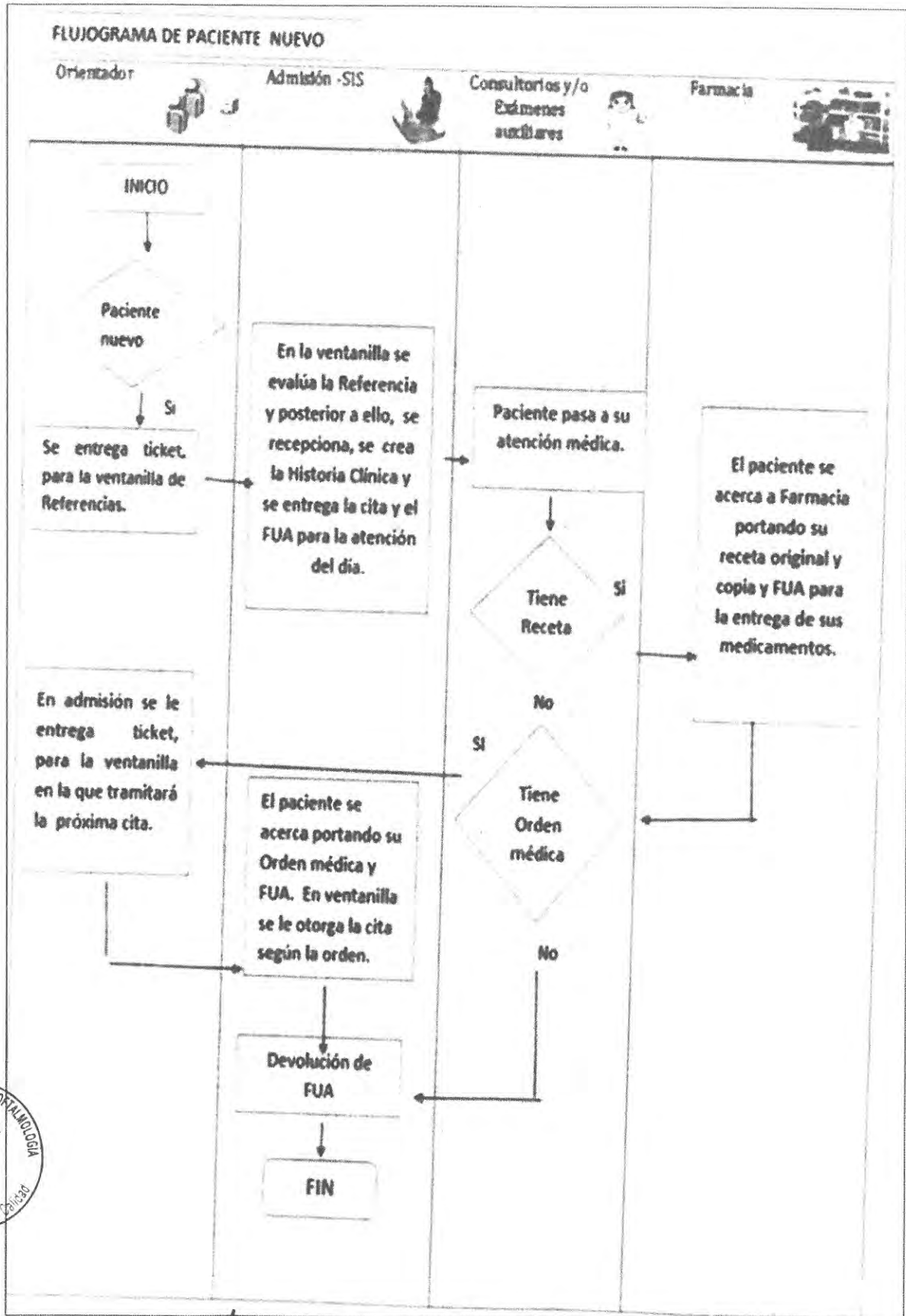
1. Anexo N°01: Actividades de los Objetivos Específicos

Anexo N°01: Actividades de los Objetivos Específicos

CRONOGRAMA 2024																	
N°	FASE DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	DEPENDENCIA Y/O UNIDAD RESPONSABLE
1	Planificación	Incorporar en el Equipo de trabajo del plan "0" colas a representante de la DEAE0 y Farmacia.	RD	1					X								Dirección General
2	Planificación	Aprobación del Plan "0" colas	RD	1					X								Dirección General
3	Ejecución	Analizar el flujo del proceso de atención del paciente en los servicios ambulatorios e identificar oportunidades de mejora.	Informe	1						X							DEAE0 - Servicio de Farmacia - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
4	Ejecución	Diseñar propuestas de mejora que soporten y optimicen el proceso de atención ambulatoria y presentarla a la Dirección para su aprobación.	Acta	1						X							DEAE0 - Servicio de Farmacia - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
5	Ejecución	Implementación de las propuestas de mejora del proceso de atención ambulatoria	Acta	1										X			DEAE0 - Servicio de Farmacia - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
6	Ejecución	Analizar el flujo del proceso de atención del paciente en Admisión SIS e identificar oportunidades de mejora.	Informe	1						X							Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
7	Ejecución	Analizar el flujo del proceso de atención del paciente en Admisión pagantes e identificar oportunidades de mejora.	Informe	1						X							Oficina de Economía - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
8	Ejecución	Analizar el flujo del proceso de generación de citas del paciente.	Informe	1						X							DEAE0 - Oficina de Economía - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
9	Ejecución	Diseñar propuestas de mejora que soporten y optimicen la gestión de citas y los procesos de admisión y presentarla a la Dirección para su aprobación.	Acta	1								X					DEAE0 - Oficina de Economía - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
10	Ejecución	Implementación de las propuestas de mejora en gestión de citas y procesos de admisión.	Acta	1										X			DEAE0 - Oficina de Economía - Oficina de Estadística e Informática - UFSRyC
11	Ejecución	Desarrollo e implementación de herramientas informáticas que ayuden a mejorar el flujo de la atención de los pacientes así reducir los tiempos de espera	Informe	1									X				Oficina de Estadística e Informática
12	Seguimiento	Desarrollo e Implementación de herramientas informáticas que midan los tiempos de espera de los pacientes	Informe	1									X				Oficina de Estadística e Informática



Anexo N°02: Fluxogramas de cada servicio



X. BIBLIOGRAFÍA

1. Resolución Ministerial N.º 172-2024-MINSA que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2027 ampliado del Ministerio de Salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/5306537-172-2024-minsa>
2. Resolución Directoral N.º 236-2023-INO-D que aprueba el Plan Operativo Institucional POI Anual 2024 del Instituto Nacional de Oftalmología - INO. <https://www.ino.gob.pe/portal-de-transparencia/datos-generales/resoluciones-directorales/#1674247740539-ccc3953f-a5e7>
3. Resolución Ministerial N.º 826-2021/MINSA que aprueba el denominado “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1971591-1>
4. Resolución Ministerial N.º 811-2018/MINSA. (s. f.). Normas y documentos legales - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/195801-811-2018-minsa>
5. Resolución Directoral N.º 055-2023-INO-D. que aprueba la Directiva Administrativa N.º 001-INO/OEPE-2023 “Directiva Administrativa para la Elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Oftalmología – INO “Dr. Francisco Contreras Campos”. <https://www.gob.pe/institucion/ino/normas-legales/4145687-055-2023-ino-d>

