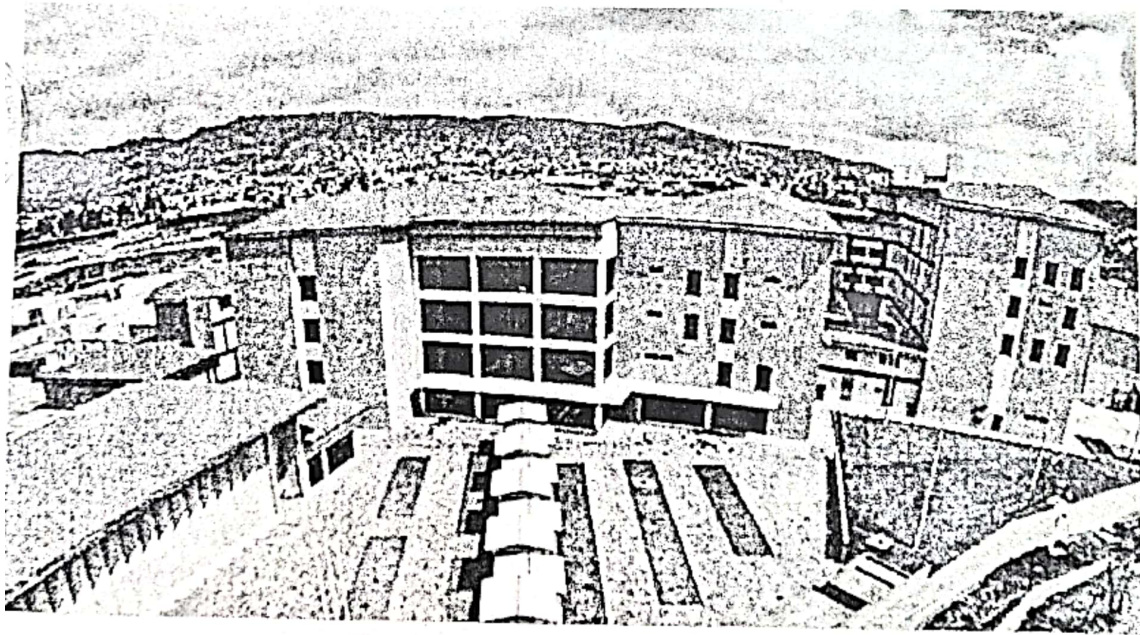




Gobierno Regional de Ayacucho
Dirección Regional de Salud de Ayacucho
Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Angel Mariscal Llerena"

Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho



Ayacucho, Julio del 2020

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
MIGUEL A. MARISCAL LLERENA

Dr. IBAR QUINTANA MOSCOSO
CMP: 23171 RNE: 18208
JEFE DEPARTAMENTO

INTRODUCCION

El Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", es la institución prestadora de servicios de salud de mayor capacidad resolutive de la Región, y se encuentra realizando actividades en su nueva infraestructura sito en la Av. Daniel Alcides Carrión s/n del distrito de Andrés Avelino Cáceres. Cuenta con diversas Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS), entre las que destaca la Consulta Externa, como una unidad funcional en la que participan diversos grupos profesionales procedentes de diversos departamentos asistenciales de nuestra institución, quienes se organizan para realizar la atención de pacientes ambulatorios que acuden a nuestra institución.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO

Durante los últimos años -y aún luego de realizado el traslado a nuestra nueva sede- la UPSS de Consulta Externa ha tenido como problema frecuente la presencia de largas colas de usuarios que pugnaban por un cupo de atención, con el consiguiente malestar en los mismos y el deterioro de la imagen institucional ante la población. Paralelamente a través la medición de la satisfacción del usuario externo de la Consulta Externa y el análisis de las quejas recibidas, se pudo identificar las siguientes situaciones problemáticas:

- Disconformidad por el trato recibido por parte de los trabajadores (el más importante)
- Limitado número de cupos de atención, secundario a limitado número de médicos especialistas y a una inadecuada programación de los roles de los departamentos.
- Falta de estandarización del número de cupos de atención, realizándose en muchos casos según la orden o parecer del profesional de turno.
- Incumplimiento de horario de atención, por inicios tardíos en algunos casos y atención muy rápida que afecta los estándares de calidad.
- Limitada orientación a los usuarios antes y después de haber sido realizada la consulta.
- Dificultades en la disponibilidad oportuna de la Historia Clínica del paciente, para la adecuada realización de la consulta externa

En ese sentido la Oficina de Calidad y Atención al Usuario del Hospital Regional de Ayacucho, con el fin de poder enfrentar la problemática previamente descrita, elaboró en Julio del 2019, el "Plan Cero Colas y mejora en la satisfacción del usuario" tomando como modelo lo consignado en la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS de elaboración e implementación del Plan cero colas en las IPRESS públicas, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA. El "Plan Cero colas y mejora en la satisfacción de los usuarios", estableció los siguientes objetivos específicos:

- OE1: Gestionar la implementación y operatividad del aplicativo REFCON para mejorar el sistema de referencia y contrareferencia
- OE2: Gestionar el área de orientación al usuario en la plataforma de atención al usuario y el voluntariado intercultural



Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

- OE3: Organizar adecuadamente el área de archivos de historias clínicas e implementar historias clínicas electrónicas.
- OE4: Dar cumplimiento de las disposiciones para la programación del rol de turnos y permanencia del personal
- OE5: Implementar sistema de citas en sus diferentes modalidades para reducir tiempos de espera
- OE6: Organizar a través del servicio de prehospitalización los turnos operatorios de cirugías programadas

Posteriormente con el inicio de la pandemia COVID-19, y la identificación de los primeros casos en el Perú, se emite el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM del 16 de Marzo del 2020 que establece el estado temporal de emergencia, que indica la suspensión de todas las actividades que impliquen aglomeración de personas y la inmovilización a nivel nacional. En este sentido el Hospital Regional de Ayacucho, suspende la realización de las atenciones de pacientes de la UPSS de Consulta Externa, manteniéndose únicamente la correspondiente a pacientes crónicos que por su condición médica necesitan la atención que permita la entrega de su respectiva medicación.

Tabla N° 01: Número de atenciones realizadas en la Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho en el periodo Enero-Junio 2020

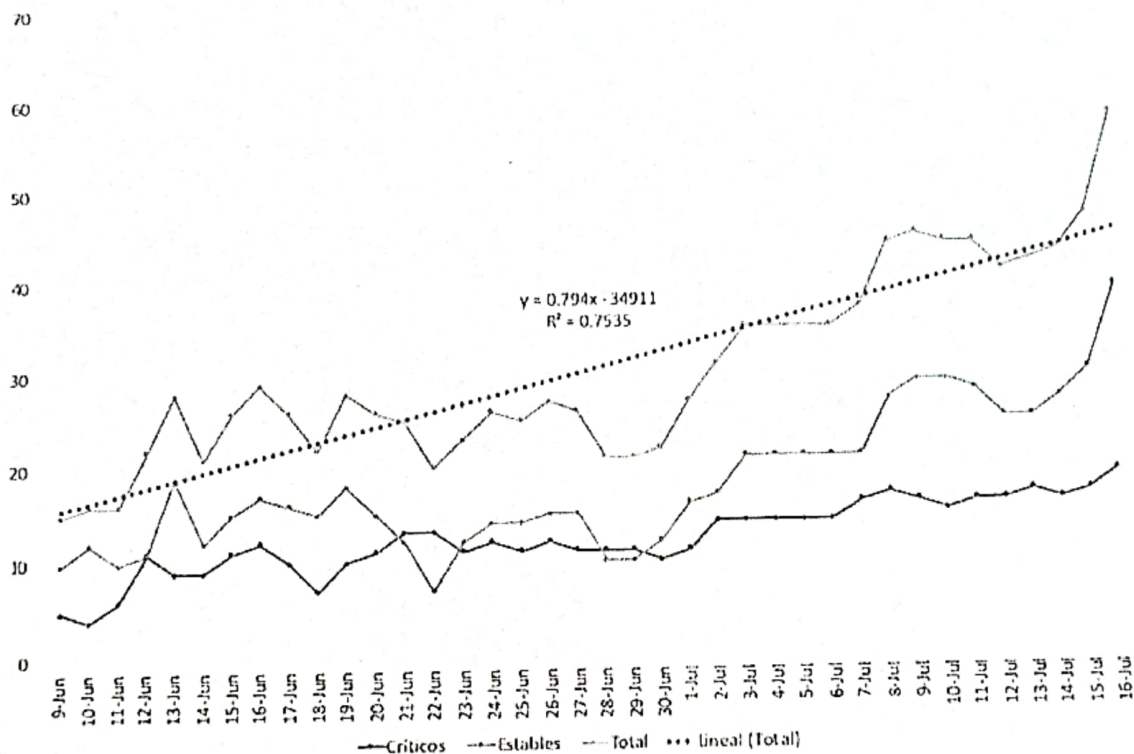
Nº	SERVICIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
1	ANESTESIOLOGIA	123	190	108	0	0	0	421
2	CARDIOLOGIA	460	517	241	15	29	24	1,286
3	CIRUGIA	419	618	272	0	0	0	1,309
4	CIRUGIA ONCOLOGICA	71	82	107	0	0	1	261
5	CIRUGÍA ORAL Y MAXILO FACIAL	0	0	0	0	0	0	0
6	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	149	181	78	0	2	3	413
7	ENDOCRINOLOGÍA	563	558	271	69	52	78	1,591
8	ENFERMEDADES INFECCIOSAS / INFECTOLOGÍA	246	189	68	0	0	15	518
9	GASTROENTEROLOGÍA	684	739	393	10	3	0	1,829
10	GINECOLOGIA	705	715	301	4	1	3	1,729
11	GINECOLOGIA ONCOLOGICA	29	22	33	0	0	0	84
12	GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	0	0	0	0	0	0	0
13	HEMATOLOGÍA	13	0	3	0	0	0	16
14	HEMATOLOGÍA CLINICA	0	0	0	0	0	0	0
15	INMUNIZACIONES	0	4	0	0	0	0	4
16	MEDICINA GENERAL	22	276	118	0	0	0	416
17	MEDICINA INTERNA	400	422	198	3	0	2	1,025
18	MEDICINA ONCOLOGICA	135	262	89	61	42	24	613
19	MEDICINA REHABILITACION	347	450	63	0	0	0	860
20	NEFROLOGÍA	153	140	49	16	17	2	377
21	NEUMOLOGÍA	372	289	228	0	5	13	907
22	NEUROCIRUGIA	71	64	0	0	0	0	135
23	NEUROLOGIA	592	712	353	19	21	35	1,732
24	OFTALMOLOGIA	244	321	250	2	2	1	820
25	ONCOLOGIA PEDIATRICA	0	0	0	0	0	0	0
26	OTORRINOLARINGOLOGIA	299	555	305	0	0	1	1,160
27	OTORRINOLARINGOLOGIA PEDIATRICA	0	0	0	0	0	0	0
28	PEDIATRIA	475	468	223	6	5	2	1,179
29	PSIQUIATRIA	235	210	127	27	38	65	702
30	REUMATOLOGIA	603	354	394	4	1	5	1,361
31	TRAUMATOLOGIA	577	458	232	4	1	2	1,274
32	UROLOGIA	404	469	233	1	0	0	1,107
	TOTAL	8,391	9,265	4,737	241	219	276	23,129


HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA

Dr. IBAR QUINTANA MOSCOSO
 C.M.P.: 20171 R.N.E.: 16206
 JEFE DEPARTAMENTO

Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

En este escenario, de ampliación del estado de emergencia con levantamiento de la cuarentena obligatoria mediante Decreto Supremo N°116-2020-PCM a partir del 1ro de Julio del 2020, enfrentamos un escenario de incertidumbre donde la población inicia una etapa de "convivencia inteligente" que permita el reinicio de actividades con relativa normalidad, manteniendo las pautas de prevención comunitaria frente al COVID-19. Por todo lo mencionado, se hace necesario diseñar un "nuevo modelo de atención prestacional" en todas las áreas de trabajo, pero con especial énfasis en el de la UPSS de Consulta Externa, por representar el punto de mayor concentración de usuarios de nuestra institución. Su diseño debe implicar especial precaución, a toda cuenta que desde el cese de la cuarentena, se ha ido incrementando el número de casos de pacientes con COVID-19 en nuestra Región, y donde el monitoreo de casos moderados a severos -aquellos que pueden colapsar la oferta hospitalaria disponible- indican para los pacientes hospitalizados de nuestra institución un preocupante incremento durante las últimas semanas.

Figura N° 01: Número de casos hospitalizados por COVID-19 en ambas sedes del Hospital Regional de Ayacucho del 9 de Junio al 16 de Julio del 2020



Fuente: Datos de la Unidad de Epidemiología

Por todo lo mencionado se hace prioritario diseñar modelos de atención remota o a distancia, los mismos que se encuentran regulados en nuestro país mediante Ley N° 30421 Ley Marco de Telesalud y su modificatoria, que finalmente son trabajadas en directivas del Ministerio de Salud, aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 117-2020/MINSA y N° 146-2020/MINSA que regulan los procesos de Teleconsulta, Telemonitoreo y Teleorientación.



HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA

Dr. IBAR QUINTANA MOSCOSO
 C.M.P.: 23171 R.N.E.: 18208
 JEFE DEPARTAMENTO

DESCRIPCION DEL MODELO

El "Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho", propone un "*Nuevo modelo de atención prestacional de la UPSS de la Consulta Externa*", ajustado a la nueva convivencia social generado por la Pandemia de COVID-19, donde el distanciamiento social representa una de las acciones de mayor eficacia para disminuir la cadena de transmisión. En ese sentido, el modelo propuesto presenta las siguientes directrices:

- a) Eliminación de la atención por demanda, realizando la atención de pacientes SIS mediante el requerimiento de atención vía sistema REFCON, y el de los pacientes no SIS mediante el requerimiento a través de sistema de Citas. **Resultado: Cola cero.**
- b) Fortalecimiento del modelo de atención de TELEMEDICINA, en sus modalidades de Teleconsulta, Teleinterconsulta, Telemonitoreo y Teleorientación. **Resultado: Atención remota de pacientes.**
- c) Atención de pacientes mediante programación horaria, con indicadores de rendimiento hora médico que garanticen la seguridad de profesionales y pacientes en tiempos del COVID-19. **Resultado: Atención que respeta el distanciamiento social.**
- d) Gestión de la atención de la consulta externa basado en el análisis permanente de la opinión, quejas y sugerencias de los usuarios externo e interno. **Resultado: Atención con calidad y calidez**



RESPONSABLES

Equipo Técnico de Gestión de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

EQUIPO BASICO, conformado por:

- Servicio de Consulta Externa
- Servicio de Enfermería en Consulta Externa
- Unidad de Referencia, contrareferencia y Telesalud
- Unidad de Gestión de la Calidad

EQUIPO AMPLIADO, conformado por los anteriores, más:

- Unidad de Estadística e informática
- Unidad de Epidemiología
- Oficina de Comunicaciones
- Unidad de Personal

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

Garantizar el reinicio de atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho, con nuevo modelo de atención de calidad centrado en la nueva convivencia social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Organizar la oferta de atención de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

- 1.1. Gestión centralizada de los recursos físicos, materiales y humanos
- 1.2. Gestión de la programación y producción
- 1.3. Gestión de la calidad de la atención al usuario
- 1.4. Fortalecimiento de la gestión de las historias clínicas
- 1.5. Gestión de control y vigilancia epidemiológica en la consulta externa

OE2: Organizar la demanda de atención de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

- 2.1. Implementación del Sistema REFCOM
- 2.2. Implementación de procesos de atención de Telemedicina
- 2.3. Implementación del Sistema de Citas
- 2.4. Fortalecimiento de estrategia comunicacional hacia la población

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

1.1. Gestión centralizada de los recursos físicos, materiales y humanos

Responsable:

- Servicio de Consulta Externa
- Servicio de Enfermería en Consulta Externa

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO		AGOSTO		SETIEMBRE	
Gestión centralizada de los recursos físicos y materiales de la consulta externa	Memorando DE	x	x				
Optimización de uso de consultorios físicos de la UPSS de Consultorio Externa	Informe Técnico		x	x			
Identificación de personal destinado al área de consulta externa, análisis de dotación y requerimiento de necesidades	Informe Requerimiento		x	x			
Identificación de necesidades mínimas básicas para el funcionamiento de los consultorios (énfasis en dotación de EPP, termómetros)	Informe Requerimiento		x	x	x	x	
Capacitación del personal involucrado en el nuevo modelo de atención	Capacitación realizada		x	x	x	x	

1.2. Gestión de la programación y producción

Responsable:

- Servicio de Consulta Externa
- Servicio de Enfermería en Consulta Externa
- Unidad de personal

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO		AGOSTO		SETIEMBRE	
Establecer lineamientos de programación y atención en el nuevo modelo de convivencia social	Memorando de DE	x	x				
Asistencia técnica a jefes de servicio para realizar una adecuada programación y atención en el nuevo modelo de convivencia social	Reión (presencial o virtual)	x	x		x		x
Análisis de la programación de los roles presentados a consulta externa	Informe Técnico		x			x	x


DR. BARCELONA TANA MOSCOSO
 C.M.P. 23171 R.N.E. 18208
 JEFE DE DEPARTAMENTO

Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

Implementación de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de los lineamientos de programación y atención	Visita Inopinada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Análisis de la producción realizada a nivel personal o individual, según data institucional	Informe Técnico						X					X
Identificación y análisis de problemas vinculados al proceso de atención en la UPSS de Consulta Externa	Informe Técnico						X					X

1.3. Gestión de la calidad de la atención al usuario

Responsable:

- Unidad de Gestión de la Calidad

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO	AGOSTO					SETIEMBRE				
Elaboración del directorio del personal de Consulta Externa	Directorio actualizado	X										
Elaboración del flujo de manejo de información sobre citas programadas.	Flujo elaborado	X										
Reunión de socialización y validación del flujo de manejo de información sobre citas programadas.	Reunión realizada	X										
Difusión de mecanismos de obtención de citas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Entregar información sobre la programación de citas al personal de seguridad (puerta 1)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Análisis de quejas recabadas en la Plataforma de atención al usuario	Informe presentado						X					X

1.4. Fortalecimiento de la gestión de las historias clínicas

Responsable:

- Unidad de Estadística e Informática

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO	AGOSTO					SETIEMBRE				
Distribución oportuna y adecuada de historias clínicas	Informe de incidencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Garantía de funcionamiento de sistemas informáticos para la realización de telemedicina	Informe de incidencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

1.5. Gestión de control y vigilancia epidemiológica en la consulta externa

Responsable:

- Unidad de Epidemiología

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO	AGOSTO					SETIEMBRE				
Elaboración de información audiovisuales, con respecto al distanciamiento social y bioseguridad.	Material ubicado				X							
Monitoreo de cumplimiento de medidas de bioseguridad	Informe	X					X					X

2.1. Implementación del Sistema REFCOM

Responsable:

- Unidad de Referencia, contrareferencia y Telesalud

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO	AGOSTO					SETIEMBRE				
Reunión con Diresa para determinar inicio de atención de C.E. en EE.SS de menor complejidad.	Reunión efectuada											
Reunión con coordinadores REFCOM de Centros periféricos.	Reunión efectuada											
Diseño del proceso de atención mediante REFCOM	Informe Técnico											
Requerimiento de necesidades para su implementación	Requerimiento											
Capacitación a personal involucrado en la implementación de Telemedicina	Capacitación											
Piloto y validación del sistema de atención mediante citas	Informe											

Plan de Reinicio de Atenciones de la UPSS de Consulta Externa del Hospital Regional de Ayacucho

2.2. Implementación de procesos de atención de Telemedicina

Responsable:

- Unidad de Referencia, contrareferencia y Telesalud

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO		AGOSTO			SETIEMBRE					
Diseño del proceso de atención mediante Telemedicina	Informe Técnico	x	X									
Requerimiento de necesidades para su implementación	Requerimiento		x	x	x	X						
Capacitación a personal involucrado en la implementación de Telemedicina	Capacitación				x	x	x					
Piloto y validación del sistema de atención mediante citas	Informe					x	x					
Identificación de problemas y alternativas de solución	Informe							x				x

2.3. Implementación del Sistema de Citas

Responsable:

- Unidad de Referencia, contrareferencia y Telesalud

ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO		AGOSTO			SETIEMBRE					
Diseño del proceso de atención mediante citas	Informe Técnico	x	X									
Requerimiento de necesidades para su implementación	Requerimiento		x	x	x	X						
Capacitación a personal involucrado en la implementación del Sistema de citas	Capacitación				x	x	x					
Piloto y validación del sistema de atención mediante citas	Informe					x	x					

2.4. Fortalecimiento de estrategia comunicacional hacia la población

Responsable:

- Oficina de Comunicaciones

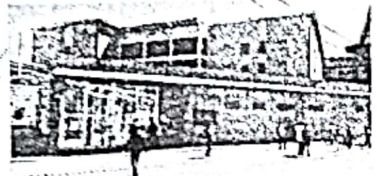
ACTIVIDAD	PRODUCTO	JULIO		AGOSTO			SETIEMBRE					
Difusión de información vinculada al reinicio de atención en la consulta externa, en el nuevo modelo de atención de la Consulta Externa	Plan de difusión	x	x									
Difusión permanente en redes sociales y pagina web institucional	Información publicada		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

BENCHMARK

- a) Gestión centralizada de los recursos físicos de la Consulta Externa
- b) Criterios de programación de la Consulta Externa
- c) Estrategia COLA CERO implementada
- d) Sistema REFCON implementado y operativo
- e) Sistema de CITAS implementado y operativo
- f) Mejora de la satisfacción del usuario externo en un 20% con respecto a la última medición

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AMBULATORIA

**USUARIO
CITADO
LLEGA AL
HRA**



Ingreso con acompañante si amerita el caso. Respetar la atención preferencial. Con su prueba rápida (7d) y molecular (15d) válido.

Publicación de la lista de pacientes citados del día.
Verificar si el usuario cuenta con su cita programada (DÍA- CONSULTORIO Y HORA)



PERSONAL DE VIGILANCIA

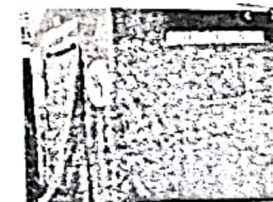
Control de pacientes con mascarilla en buenas condiciones y protector facial. ingreso previa higiene de manos. (SIS - mascarillas)



Sillas de ruedas y camilla a responsabilidad del personal vigilancia

**VIGILANCIA
PAUS
CONSULTA EXT.**

- Se orienta al usuario para su ubicación respectiva



Atención diferenciada



Controlar la temperatura

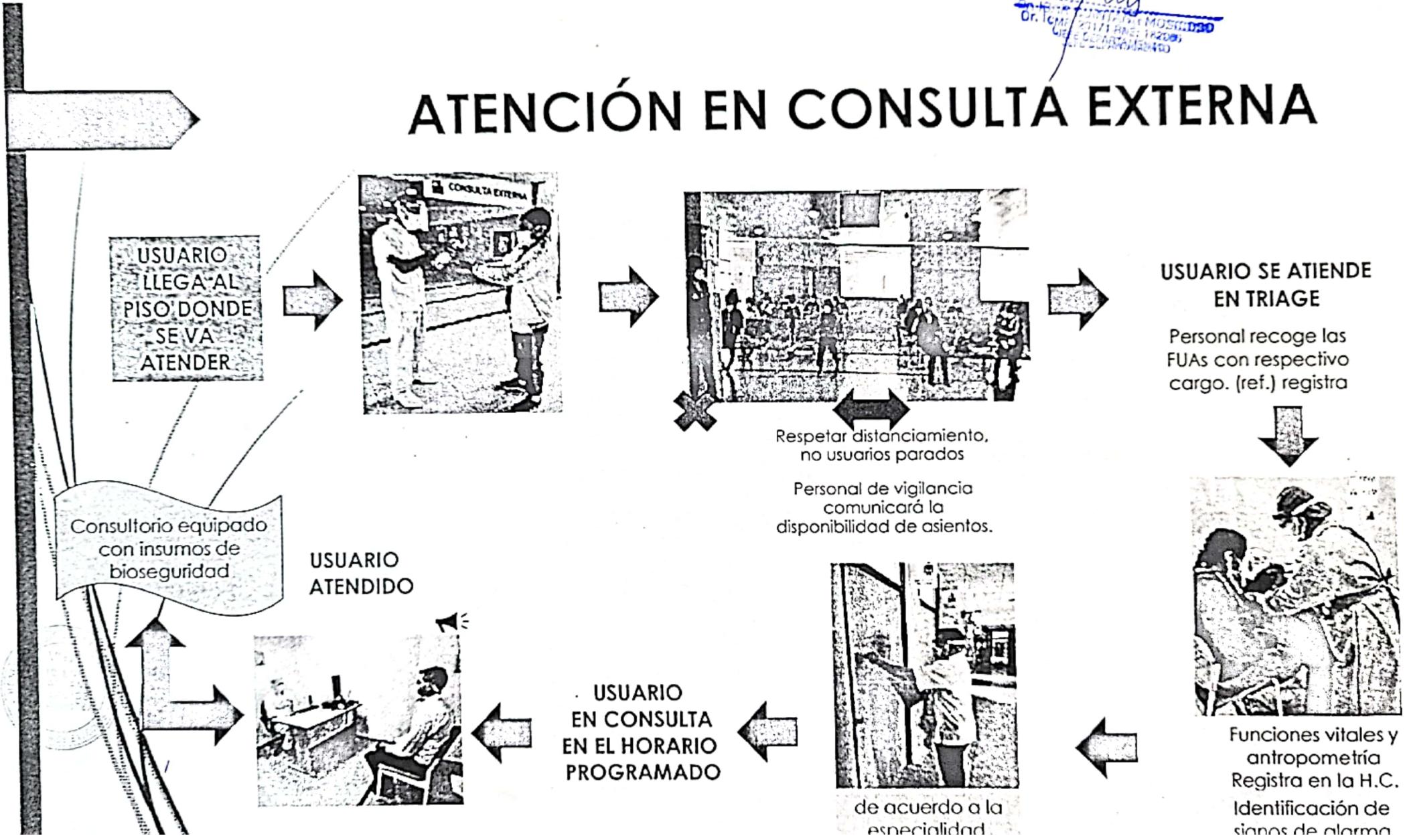
**USUARIO
LLEGA AL
PISO DONDE
SE VA
ATENDER.**



HOSPITAL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
UNIVERSITARIO DE AYACUCHO
CALLE AYACUCHO 109 DE
AYACUCHO, AYACUCHO

Dr. IBRAHIM MONTAÑA MUCOSO
C.M.P. 20171 R.N.E. 18208
461 DEPARTAMENTO

ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA



FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA

TERMINO DE LA ATENCIÓN

H.C. serán devueltas, (archivos).



desinfección de superficies por el personal técnico

BREACK DE ATENCIÓN
Mañana: de 10:00 am - 10:30 am
Tarde: 4:00pm - 4:30pm
Desinfección general por personal de limpieza

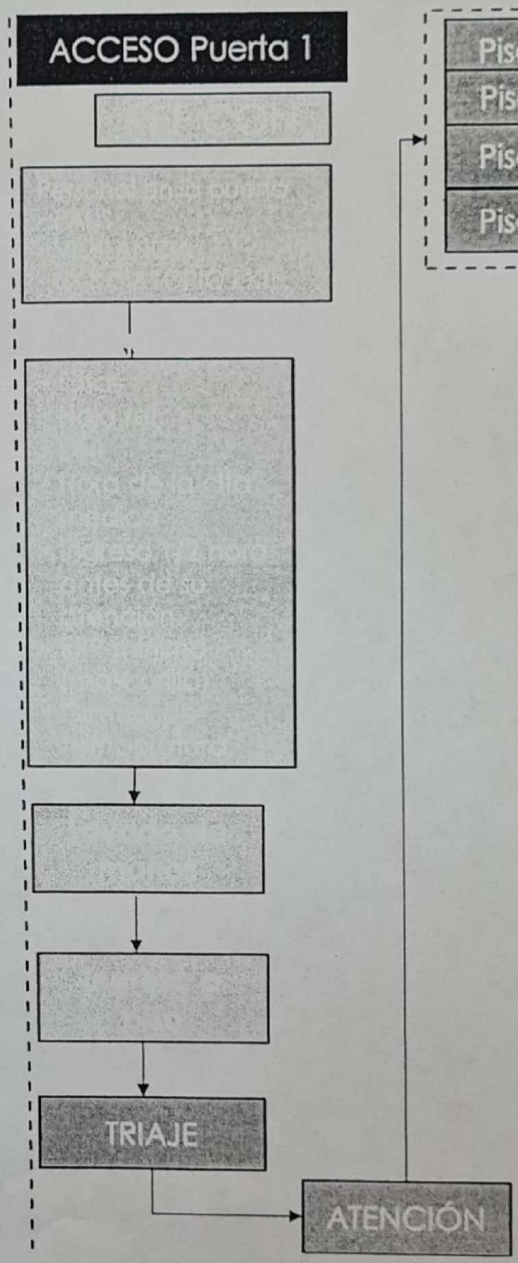
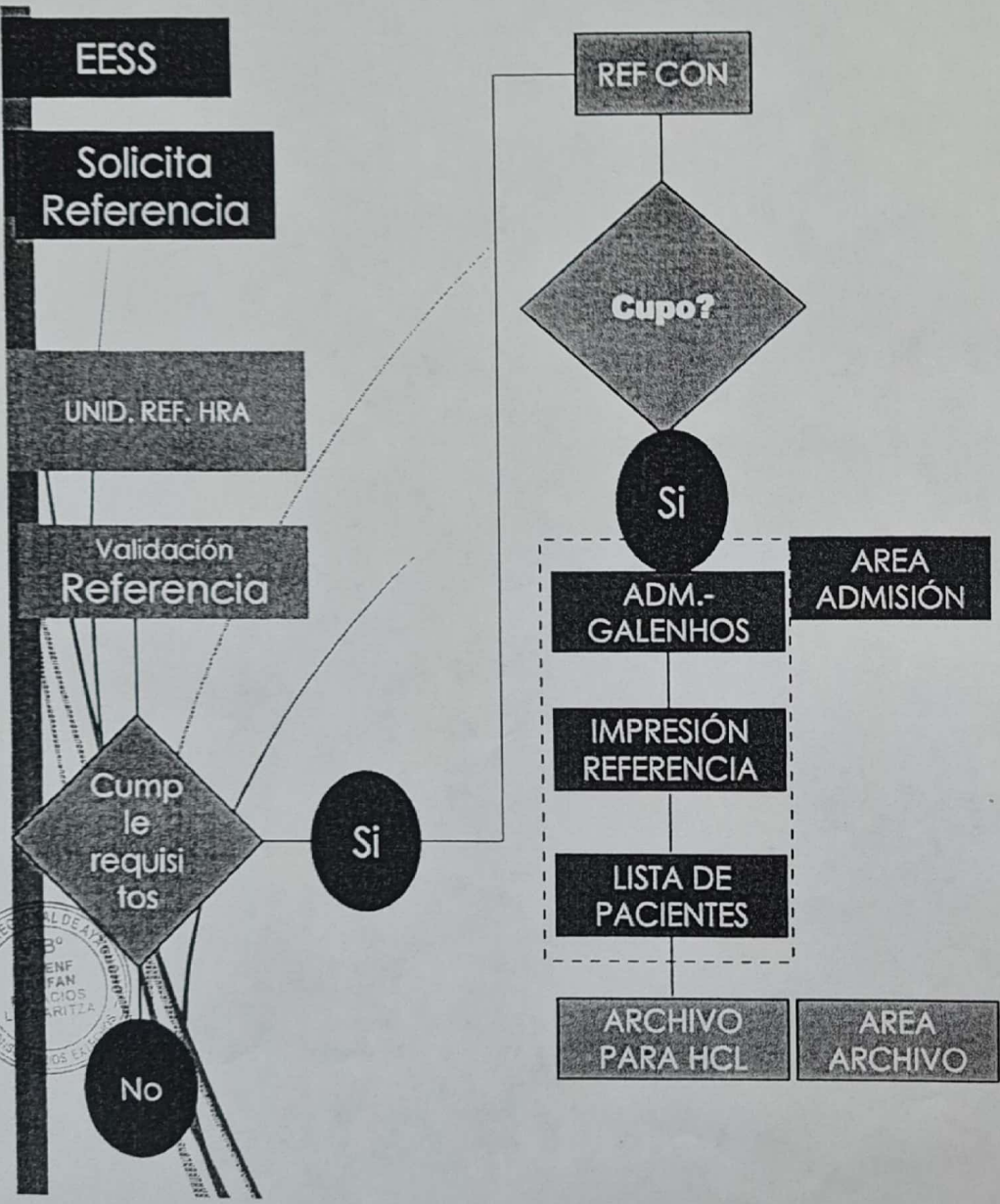


Personal de triage realiza la orientación los pasos a seguir posterior a la atención (I/C, Prehospitaliz. Ex. Auxi.)



Usuario atendido y feliz

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA
Dr. IBAR QUINTANA MOSCOSO
CMF: 23171 RNE: 18208
JEFE DEPARTAMENTO



- Piso 1
- Piso 2
- Piso 3
- Piso 4

- Actividades en la atención
- Receta médica
 - FUA
 - Apoyo al diagnóstico
 - Interconsultas
 - Área de pre hospitalización
 - Hospitalización

CITAS Contra referencias

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA

[Signature]
 Dr. IBAR QUINTANA MOSCOSO
 CMP: 23171 RNE: 18206
 JEFE DEPARTAMENTO