



N° 060-2024-DIRESA-LIMA-H-CH-SBS-DE

## Resolución Directoral

Chancay, 23 de Febrero del 2024

### VISTO:

El MEMORANDUM No 025-2024-GRL-GRDS-DIRESA-LIMA-HCH-SBS/UGC. suscrito por la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad el cual contiene el "Plan Cero Colas 2024" el cual se solicita la aprobación del Plan Cero Colas 2024 del Hospital de Chancay y SBS, mediante acto resolutivo.

### CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley No 26842, Ley General de Salud disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el inciso b) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por Decreto Supremo No 013-2006-SA, establece que el Director Médico o el responsable de la atención de salud le corresponde asegurara la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de la salud;

Que, mediante Resolución Ministerial No 811 – 2018/MINSA de fecha 05 de setiembre del 2018, se aprueba la Directiva Administrativa No 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva Administrativa para la Elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) publicas 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;

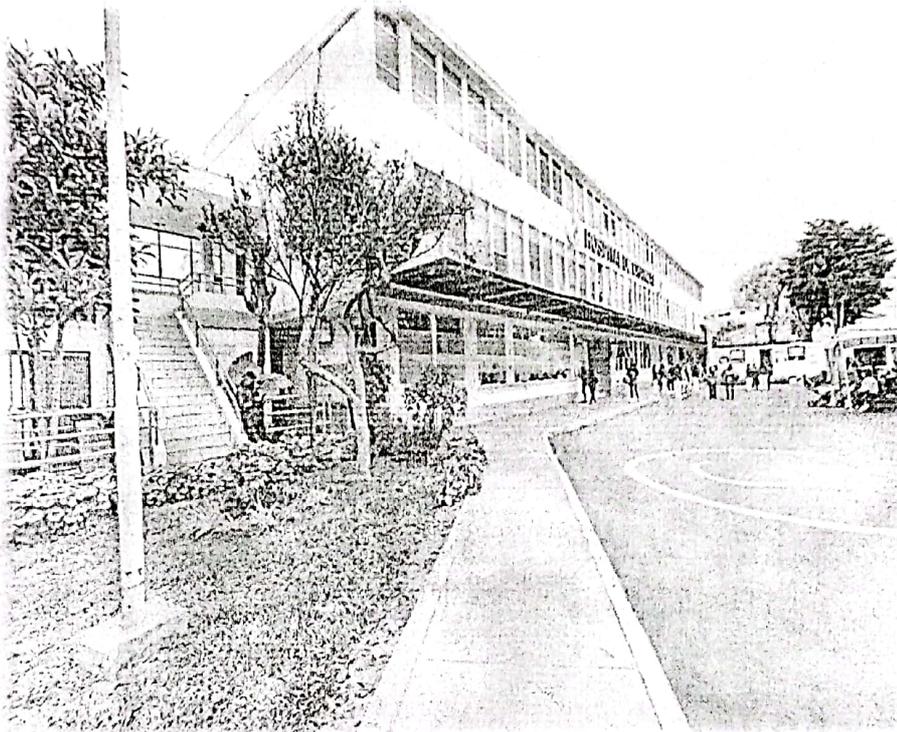
Que, conforme lo establece el Sub – numeral 6.2.2 de la Directiva precitada "Todo Director o Jefe de la IPRESS debe implementar el Plan Cero Colas de acuerdo a su realidad fortaleciendo los servicios, optimizando la IPRESS, los tiempos de espera, y facilitando el acceso a los susuarios externos durante su estancia en señalando a los demás que el Sub Numeral 6.2.3 que el "Plan Cero Colas" estará dirigido a los servicios de admisión, consulta externa Servicios de apoyo al Diagnóstico y Tratamiento;

Que, asimismo, en el numeral 5.3. de la acotada norma establece que en cada IPRESS se conformará un equipo de profesionales de la salud, que será responsable de la salud, que será responsable de la elaboración y gestión del Plan Cero Colas, este equipo IPRESS, consta de (03) profesionales que deben ser reconocidos mediante Resolución Directoral de la IPRESS;



**HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS DR. HIDALGO ATOCHE LOPEZ  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PLAN CERO COLAS 2024**



**CHANCAY - PERU**

**2024**





CONTENIDO	PAG.
1. INTRODUCCION	2
2. BASE LEGAL	3
3. INFORMACIÓN GENERAL	3
4. FINALIDAD	5
5. OBJETIVOS	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
6. AMBITO DE APLICACIÓN	7
7. METAS	7
8. INDICADORES DE DESEMPEÑO	8
9. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	8
10. PRESUPUESTO	9
11. CRONOGRAMA	10
12. ANEXOS	11
MATRIZ DE LOGROS	
FLUJO GRAMA	
CROQUIS	



## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Chancay, se inauguró el 17 de setiembre de 1971, edificado sobre un área de 6 273 m<sup>2</sup>, mediante Resolución Directoral 063-DGDSRS-III – LN-96 de fecha 18 de marzo de 1966, se crea el servicio básico de salud de Chancay, como órgano desconcentrado de la dirección subregional de salud III Lima norte ( en ese entonces)

El Hospital esta categorizado como nivel II-2 según RD N°463-06-DG-DESI-DSS-DIRESA-L-2010 con fecha de 7 de junio del 2010.

La Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, que contiene, la directiva de implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS aplica esta normativa en los servicios de admisión, consulta externa, apoyo al diagnóstico y tratamiento.

De esta manera, en el Hospital de Chancay buscamos fortalecer los servicios mencionados, optimizando los tiempos de espera en la consulta externa inicialmente. Para cumplir con esta meta, estamos mejorando los accesos a dichas áreas, implementando los recursos tecnológicos, como equipos de cómputo en las áreas de admisión y se viene fortaleciendo las capacidades de los recursos humanos para asegurar el cumplimiento de esta medida.

Se ha realizado una rápida identificación de los pacientes para tener conocimiento de las necesidades de salud que se van atender y fortalecer, en este sentido, el sistema de referencia y contra referencia contribuye a descongestionar la demanda hacia los establecimientos de salud de mayor capacidad resolutive.

En el Hospital de Chancay, la alta dirección, asume la responsabilidad de supervisar y monitorear la ejecución de este plan, a fin de garantizar la disminución del tiempo de espera para una cita y contribuir a mejorar la calidad de las prestaciones a los usuarios externos.

Finalmente, se establece que se deberá utilizar o implementar una herramienta informática o aplicativo móvil gratuito que sirva para el otorgamiento de citas, pero sin descuidar el servicio de sistema de citas vía telefónica.

## 2. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 “Ley General de Salud” y sus modificatorias.
- Ley N° 27657 “Ley del Ministerio de Salud”.
- Ley N° 29414 “Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud”.
- Ley N° 28683 “Establece Atención Preferencial”.



- Ley N° 27813 "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud".
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 2414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA que aprueba la Guía Técnica "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad".
- Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA que aprueba la "Directiva Administrativa para la elaboración e implementación de Plan Zero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas Adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Locales".
- Resolución Directoral N° 191-2023-DIRESA-LIMA-H-CH-SBS-DE del 06 de Junio del 2023, que conforma el Comité Responsable para la Elaboración del Plan Zero Colas 2023 del Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López".

### 3. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del establecimiento: Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López"

Dirección: Calle mariscal Sucre s/n

Teléfono: 01 3771941

e-mail: [direcejecutivahospichancay@gmail.com](mailto:direcejecutivahospichancay@gmail.com)

Página Web: <http://www.hospitaldechancay.gob.pe/>

[gestiondelacalidadchancay@gmail.com](mailto:gestiondelacalidadchancay@gmail.com)

Representante oficial: Dr. Mirko Molina Morote.

Unidad ejecutora N° 405





## Servicios que ofrece el Hospital de Chancay:

### Servicios que ofrece:

<b>CONSULTA EXTERNA</b>
Consulta ambulatoria por médico especialista en medicina interna
Consulta ambulatoria por médico especialista en pediatría
Consulta ambulatoria por médico especialista en cirugía general
Consulta ambulatoria por médico especialista en ginecología y obstetricia
Consulta ambulatoria por médico especialista en anestesiología.
Consulta ambulatoria por médico especialista en medicina de rehabilitación
Consulta ambulatoria por médico especialista en traumatología y ortopedia
Consulta ambulatoria por médico especialista en cardiología
Consulta ambulatoria por médico especialista en neurología
Consulta ambulatoria por médico especialista en neumología
Consulta ambulatoria por médico especialista en gastroenterología
Consulta ambulatoria por médico especialista en reumatología
Consulta ambulatoria por médico especialista en psiquiatría
Consulta ambulatoria por médico especialista en oftalmología
Consulta ambulatoria por médico especialista en urología
Consulta ambulatoria por médico especialista en otorrinolaringología
Consulta ambulatoria por médico especialista en endocrinología
Atención ambulatoria por psicólogo(a)
Atención ambulatoria por obstetra
Atención ambulatoria por cirujano dentista
Atención ambulatoria por nutricionista
Atención ambulatoria por médico especialista en salud ocupacional
<b>EMERGENCIA</b>
Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de medicina interna
Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de pediatría y neonatología
Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de ginecología y obstetricia
Atención de urgencias y emergencias por médico especialista de cirugía general
Atención de urgencias y emergencias por médico especialista en traumatología y ortopedia
Atención en la Unidad de Shock Trauma y Reanimación
<b>CENTRO OBSTÉTRICO</b>
Atención de parto vaginal por médico especialista en ginecología y obstetricia y obstetra
Atención inmediata del recién nacido por médico especialista en pediatría y enfermera
<b>CENTRO QUIRURGICO</b>
Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en cirugía general
Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en ginecología y obstetricia
Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en traumatología y ortopedia
Intervenciones quirúrgicas por médico especialista en urología
Atención en Sala de Recuperación Post-Anestésica
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>
Hospitalización de Adultos
Hospitalización de Medicina Interna
Hospitalización de Cirugía General, urología, traumatología, pediatría, ginecología y obstetricia, neonatología y monitoreo de gestante con complicaciones
<b>CUIDADOS INTENSIVOS</b>
Atención en la Unidad de Cuidados Intensivos General



Atención en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal
Atención en la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatal
<b>PATOLOGÍA CLÍNICA</b>
Procedimientos de Laboratorio Clínico Tipo II-2
<b>ANATOMÍA PATOLÓGICA</b>
Procedimientos de Anatomía Patológica tipo II-2
<b>DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES</b>
Radiología Convencional
Ecografía general, Ecocardiografía, Ecografía ginecológica de segundo nivel .
Tomografía Computada
<b>MEDICINA DE REHABILITACIÓN</b>
Atención de Rehabilitación de Discapacidades Leves y Moderadas mediante terapia física
Atención de Rehabilitación mediante terapia ocupacional
Atención de Rehabilitación mediante terapia del lenguaje
Atención de Rehabilitación mediante terapia de aprendizaje
<b>NUTRICIÓN Y DIETÉTICA</b>
Evaluación nutricional en hospitalización
Soporte nutricional con regímenes dietéticos
Soporte nutricional con fórmulas enterales
<b>CENTRO DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE</b>
Provisión de unidades de sangre y hemoderivados
Abastecimiento de unidades de sangre y Plasma ( Banco Tipo I )
Captación de Donantes de sangre por Campañas
<b>FARMACIA</b>
Dispensación de medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios
Atención en farmacia clínica
<b>CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN</b>
Desinfección de nivel intermedio y alto en Central de Esterilización
Esterilización por medios físicos en Central de Esterilización

#### 4. FINALIDAD

Mejorar los procesos de atención en el Hospital de Chancay que incrementa la satisfacción de los usuarios con una atención eficiente de calidad disminuyendo el tiempo de espera en la atención y acceder a la prestación de salud oportuna en el hospital 2024

#### 5. OBJETIVOS

Disminuir el tiempo de espera para obtener una cita o atención en las áreas de admisión de los consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento del Hospital de Chancay.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantiza la atención oportuna a los usuarios que acuden a la atención médica en la consulta externa.
- Vigilar periódicamente los tiempos de espera del usuario en las áreas de admisión, caja, laboratorio, farmacia, rayos x.
- Establecer estrategias de mejora para disminuir los tiempos de espera para el acceso a una cita programada para la atención de las diferentes especialidades.

## ACTIVIDADES

### Objetivo específico 1:

**Garantiza la atención oportuna a los usuarios que acuden a la atención médica en la consulta externa.**

- Fomentar la puntualidad del personal de salud que labora en los consultorios externos.
- Contar con la programación de turnos de Consultorios externos establecidas por las jefaturas con anticipación.
- Supervisar el cumplimiento de la programación de turnos de atención de los consultorios externos.
- Reiterar a los pacientes que deben presentarse a su cita con 30 minutos de anticipación.
- Mejorar y optimizar los procesos de atención administrativos en las áreas de admisión de consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

### Objetivo Especifico 2:

**Vigilar periódicamente los tiempos de espera del usuario en las áreas de admisión, caja, laboratorio, farmacia, rayos x.**

- Controlar el orden de las colas respetando las medidas de bioseguridad.
- Ordenar el proceso de atención en el triaje de Consultorio Externo (inicio de atención 7:00 am).
- Contar con silla de ruedas y camillas necesarias que faciliten el desplazamiento del usuario que lo requiera.
- Ampliar progresivamente el número de especialidades que brinden atención en el turno vespertino.

### Objetivo específico 3:

**Establecer estrategias de mejora para disminuir los tiempos de espera para el acceso a una cita programada para la atención de las diferentes especialidades.**

- Gestión de las citas médicas mediante la interoperabilidad del sistema SIGALEN PLUS en el paciente asegurado.
- Implementar ventanilla única integrada.
- Entregar los formatos FUA horas de anticipación en todos los consultorios externas.
- Sistematización de la atención medica en la consulta externa, a través del sistema SIGALEN PLUS, para el personal médico.
- Programación de personal de apoyo en las ventanillas de caja en las horas de mayor demanda.
- Impulsar la implementación de un Call Center





- Implementación de sistema de gestión de colas con circuito cerrado para el control de turnos en laboratorio.
- Implementar una intranet para optimizar el flujo de los procesos de las pruebas de exámenes de laboratorio.
- Impulsar y ampliar la visualización de resultados clínicos en las terminales de la consulta externa.
- Estandarizar los códigos CPT del Departamento de patología Clínica.
- Ampliación del número de ventanillas para registro de procedimientos en el departamento de Diagnóstico por Imágenes.
- Fortalecimiento de la programación de turnos y horarios para ampliar la cobertura de toma de exámenes.
- Fortalecimiento del mantenimiento preventivo del equipamiento del DDI para garantizar la continuidad de la atención.
- Fortalecimiento de la Teleconsulta como una estrategia tecnológica para reducir la referencia hacia el hospital.

#### Objetivo específico 4:

Fortalecer el recurso humano y tecnológico en el área de admisión de consultorios externos para asegurar el cumplimiento del Plan Cero Colas.

- Capacitación al personal de la plataforma de atención al usuario, al personal que labora en las ventanillas y consulta externa sobre los flujos para la obtención de citas, el proceso de atención en la consulta externa y de apoyo al diagnóstico; de modo que brinde una orientación adecuada al usuario.
- Realizar talleres de sensibilización al personal que atiende en los servicios de consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- Incrementar el número de recursos humanos para que realicen actividades que permitan el cumplimiento del Plan Cero Colas.

#### 6. AMBITO DE APLICACIÓN

El plan tiene como ámbito de aplicación las Unidades Orgánicas que son los responsables en el proceso de atención en la upss como admisión, consultorio externo, farmacia, laboratorio, referencias y contra referencias del Hospital de Chancay.

#### 7. METAS

Se espera alcanzar las siguientes metas:

- Disminuir en un 50 % el tiempo de espera de la admisión de consultorios externos, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.
- Aumentar en un 50% la satisfacción del usuario en la consulta externa.
- Disminuir las quejas y reclamos por falta o pérdida de historias clínicas.
- Implementar ventanilla para paciente SIS y no SIS.
- Fortalecer el sistema de referencias y contrarreferencias a través de un trabajo articulado con los establecimientos de menor nivel.



### 8. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS
RESULTADOS	Nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa	Encuesta servqual
	% de usuarios externos satisfechos con el trato recibido	Encuesta
	% de usuarios externos satisfechos por la información y orientación	Encuesta
	% trabajadores satisfechos	Encuesta
PROCESOS	% de disponibilidad de programación de médicos.	
	% de historias clínicas disponibles	
	Tiempo de espera para la atención medica	
	Tiempo de espera para la atención en el módulo de la admisión.	
	Tiempo de espera para la atención en el módulo de la farmacia.	
	Tiempo de espera para la atención en el módulo de laboratorio.	
	Tiempo de espera para la atención en el módulo de radiología.	

### 9. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

- Conformación del equipo responsable de la elaboración y gestión del plan cero colas
- Recopilación de información estadística, indicadores, estudios de tiempos de espera, encuesta de satisfacción del usuario
- Analisis de la información
- Planteamiento de objetivos
- Elaboración del plan
- Aprobación del plan por la máxima autoridad del Hospital de Chancay
- Difusión del plan cero colas a los jefes de los departamentos y servicios, vía WhatsApp
- Coordinación y sensibilización a los jefes de departamentos para la entrega de los roles mensuales con un mes de anticipación para la programación de las especialidades en la consulta externa.
- Reuniones periódicas con el equipo de trabajo
- Elevar información trimestral de las actividades



10. PRESUPUESTO: PLAN CERO COLAS EN EL HOSPITAL DE CHANCAY 2023

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	MONTO
<b>EQUIPOS INFORMATICOS</b>				
Equipo de computo	unidad	01	2500	2500
Impresora led digital	unidad	01	5000	5000
laptop	unidad	01	2500	2500
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>				
Papel para fotocopidora, bond 80gr	millar	04	35	140
Cinta para impresora	unidad	200	15	2700
<b>SEÑALETICA</b>				
Banners	unidad	12	60	720
Autoadhesivos	unidad	24	100	2400

TOTAL, PRESUPUESTO: S/ 15 960 SOLES

Para la ejecución del Plan se utilizará de la Fuente de Financiamiento RO, se coordinará con la Oficina de Administración para financiar las actividades.

RESPONSABLES DEL MONITOREO Y SUPERVISION: Mg LUZ CARMEN RAMIREZ RUIZ





**11. CRONOGRAMA**

OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	RESPONSABLE	
Garantizar la atención oportuna a los usuarios que acuden a consultorios externos	Fomentar la puntualidad del personal que labora en los consultorios externos.	Directiva	01	01				Oficina de RRHH Lic. Jesus Minaya N.	
	Contar con la programación de turnos de CE mínimo con 30 días de anticipación	Informe	04	01	01	01	01	Jefe de la consulta externa. Dr Acosta	
	Supervisar el cumplimiento de la programación de turnos en la CE.	Informe	12	03	03	03	03	Oficina de gestión de la calidad. Mg ramirez	
	Reformular la atención en la CE	Informe	01		01			Alta dirección. Dr Espinoza	
	Ampliar paulatinamente el número de especialidades que brinden atención	Informe	04	01	01	01	01	Alta dirección. Dr Espinoza	
	Mejorar los procesos de la atención de los usuarios de CE y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.	Informe	04	01	01	01	01	Jefe de la consulta externa Gestión de la calidad	
	Contar con número suficiente de bancas y sillas de ruedas disponibles en el área de CE	Informe	01				01	Jefe de la consulta externa. Dr Acosta	





Optimizar los procesos administrativos vinculados a la atención en las áreas de admisión de CE y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento	Gestión de citas médicas en el sistema galeno, REFCON para pacientes asegurados.	informe	01		01	Gestión de la calidad
	Implementación de ventanillas de atención.	Informe	02		01	Jefe de la consulta externa Alta dirección de admisión. Sra. Zamora
	Entregar los formatos FUAS con 24 horas de anticipación en todos los Consultorios.	Informe	01		01	Sis. Yesenia Idrogo Gestión de la calidad
	Programación de personal que apoyen en las ventanillas de caja en las horas de mayor demanda.	Informe	12		03	Jefe de admisión. Sra. zamora
	Impulsar el cumplimiento de un call center	Informe	01		01	Gestión de la calidad. Mg. Ramirez
	Impulsar la visualización de resultados clínicos en las terminales de la consulta externa	Informe	01		01	Alta dirección Gestión de la calidad. Dr Espinoza





	Fortalecimiento de la tele consulta como estrategia tecnológica para reducir la referencia al hospital	informe	01	01	01	01	Responsable de la dirección de salud
Fortalecer al recurso humano que trabaja en las áreas de admisión, CE y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento	Capacitación al personal de la plataforma de atención todos los involucrados en la atención al usuario.	Informe	01	01	01	01	Unidad de capacitación
	Realizar talleres de sensibilización al personal que atiende en los servicios CE y servicios de apoyo al diagnóstico y la tratamiento.	talleres	01	01	01	01	Unidad de capacitación Jefe de admisión. Sra. zamora
	Incrementar el recurso humano para que realice actividades que promuevan el cumplimiento del plan cero colas.	Informe	01	01	01	01	Oficina de RRHH. Lic. Minaya

12. ANEXOS.





1. MATRIZ DE LOGROS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN "CERO COLAS" HOSPITAL DE CHANCAY

IPRESS	CATEGORIA	RDRJ COMITE PLAN "CERO COLAS"	INTEGRANTES DEL COMITE PLAN "CERO COLAS"	RDRJ PLAN "CERO COLAS"	TIEMPO DE ESPERA (PARA LA ATENCIÓN EN CE) CON QUE SE INICIA PLAN 2023	TIEMPO EN DIFERIMIENTO DE CITAS CON QUE SE INICIA PLAN EN 2022	ACTIVIDADES/INTERVENCIONES ESTRATÉGICAS	LOGROS (INCLUIR TIEMPO DE ESPERA Y DIFERIMIENTO DE CITAS A JUNIO 2023)
HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS DR. HIDALGO ATOICHE LOPEZ	II - 2	RD N° 191-2023- DIRESA-L-H-CH-SBS-DE	DR. MIRKO ERASMO MOLINA MOROTE DR. LUIS ALVARO ESPINOZA MG. LUZ CARMEN RAMIREZ RUIZ MG. EVELYN CASTILLO RAMOS. SRTA. JULIA ZAPATA MAYO SRA. MARY LUCY ZAMORA COLLANTES. ABOG. PATRICIA OSOSRIO BACA MG. ETNA LOPEZ HUAMAN	RD N° 192-2023- DIRESA-L-H-CH-SBS-DE	133.59	60 min	Orientación adecuada al usuario e incremento del número de admisionistas para entrega de citas, inclusión de la hora aproximada de atención en la boleta, entrega de citas virtuales a pacientes continuadores Incremento de equipos informáticos de cómputo en las ventanillas de admisión. Adecuación de nuevos espacios físicos tanto para la obtención de citas, así como de sala de espera para la atención médica. Generar el confort del usuario a través de la adecuación de espacios más amplios, techados y ventilados, que permitan respetar tanto el distanciamiento social, así como cumplir con las medidas de bioseguridad. Mejora en la señalización en el área de admisión, adecuación que fue asumida por la dirección ejecutiva.  Disponibilidad de programación de roles del personal médico, comunicación telefónica con el usuario en caso de suspensiones, minimizar las reprogramaciones en los horarios salvo casos excepcionales  Elección y capacitación a personal destinado a orientar y guiar el proceso de admisión y atención a los pacientes. Contratación de personal	60 min a 45 min



