

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pueblo Libre, 15 de Julio del 2021

INFORME N° 013-2021-MINSA-HSR-OGC-AKRP

A : **M.C. Jean Richard Flores Vélchez**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Asunto : Informe de la Medición del Tiempo de Espera en Triage Diferenciado COVID-19.

Página | 1

Es grato dirigirme a usted saludándolo cordialmente y a la vez hacerle llegar el Informe de la Medición del Tiempo de Espera en Triage Diferenciado COVID-19, realizado durante los meses de abril, mayo y junio 2021.

I. BASE LEGAL

- 1.1 Ley N° 26842. Ley general de Salud.
- 1.2 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 1.3 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- 1.4 Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- 1.5 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.6 Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 1.7 Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- 1.8 Resolución Directoral N° 258-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa.
- 1.9 Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa.
- 1.10 Resolución Directoral N° 033-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa – 2021.
- 1.11 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad año 2021.

II. ANÁLISIS

- 2.1 **Objetivos:** mejorar los procesos de atención a través de la disminución de los tiempos de espera, identificando los nudos críticos para así contribuir con la mejora continua de los procesos relacionados a los pacientes COVID-19.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.2 **Alcance:** aplicado con los pacientes que acudieron al Triage Diferenciado COVID-19, durante los meses de abril, mayo y junio del 2021.

2.3 **Tabulación de datos:** los gráficos que se presentan en el informe corresponden a los tiempos tomados en cada proceso de atención con una muestra de 25 mediciones (Anexo 1) obteniendo el mayor tiempo demostrado, el menor tiempo demostrado y el tiempo promedio de espera para el proceso señalado. La medición de tiempos de espera pone en uso el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por la Dirección de Calidad del MINSA.

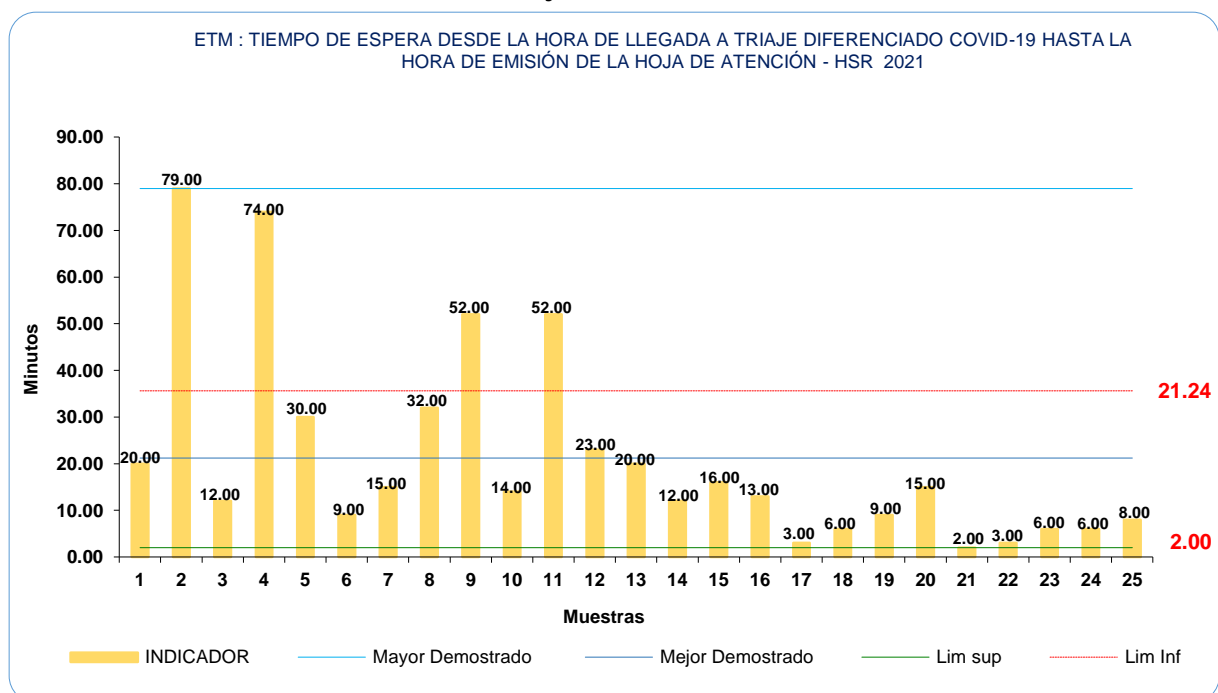
Página | 2

2.4 **Medición del tiempo de espera desde la hora de llegada del paciente al hospital hasta la hora de emisión de la hoja de atención**

Para el presente estudio se tomó como muestra a pacientes con saturación de oxígeno entre 97% al 99%.

Para la medición del primer proceso que inicia con la llegada del paciente hasta el momento que ingresa y se emite la hoja de atención, se obtuvo una Media de 21.24 minutos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 2 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 79 minutos.

Gráfico N° 01: Tiempo de espera desde la llegada del paciente hasta la emisión de la hoja de atención – HSR 2021



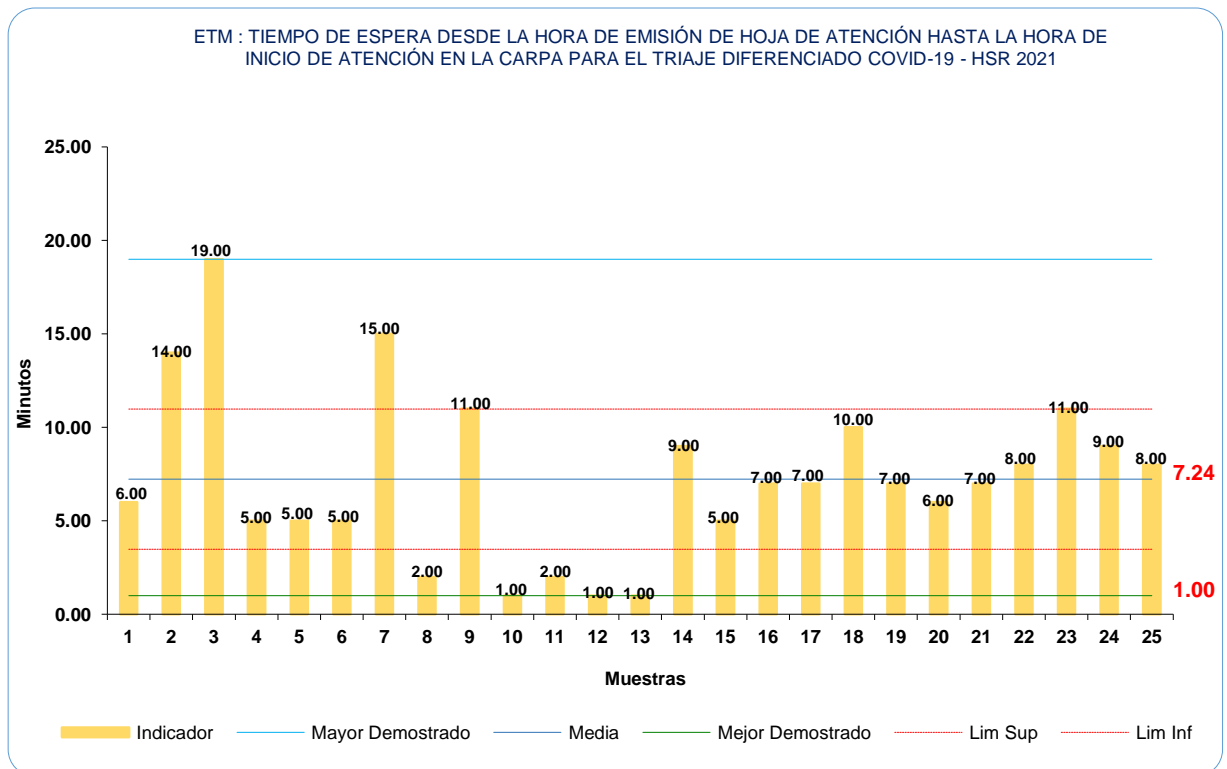
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.5 Medición del tiempo de espera desde la hora de emisión de la hoja de atención hasta la hora de inicio de atención en la carpa para el Triaje Diferenciado COVID-19

Para la medición del segundo proceso que inicia con la emisión de la hoja de atención del paciente, hasta la hora de inicio de atención en la carpa para el Triaje Diferenciado COVID 19; se obtuvo una Media de 7.24 minutos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 1 minuto y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 19 minutos.

Gráfico N° 02: Tiempo de espera desde la emisión de la hoja de atención hasta la hora de atención en la carpa – HSR 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.6 Tiempos totales de la medición del tiempo de espera en Triaje Diferenciado COVID-19

El aplicativo de Tiempos y Movimientos del MINSA, indica que los tiempos totales que intervienen en la medición del tiempo de espera de Triaje Diferenciado COVID-19; obtuvo una Media de 28 minutos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 3 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 1 hora con 38 minutos.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Gráfico N° 03: Resumen de Tiempos Totales de los procesos que intervienen la medición del Tiempo de Espera en Triage Diferenciado COVID-19 – HSR 2021

CUADRO DE TIEMPOS TOTALES PARA LA MEDICIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA DE TRIAJE DIFERENCIADO COVID-19 - HSR 2021			
ACTIVIDADES	MEJOR DEMOST	MEDIA	MYR DMOST
1.- Tiempo de Espera desde la hora de llegada al hospital hasta la emisión de la hoja de atención	2.00	21.24	79.00
2.- Tiempo de Espera desde la emisión de la hoja de atención hasta la hora de inicio de atención en la carpa para el Triage Diferenciado COVID-19	1.00	7.24	19.00
	3.00	28.48	98.00

RESUMEN	
MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO	1:38
TIEMPO ESTANDAR	0:28
MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO	0:03

Análisis de Varianza del Tiempo de Espera en Triage Diferenciado COVID-19 - HSR 2021

TIEMPO A OPTIMIZAR	1:09
---------------------------	-------------

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

III. CONCLUSIONES

- 3.1 El tiempo estándar (media) total para la medición en Triage Diferenciado COVID-19 fue de 28 minutos.
- 3.2 El tiempo a optimizar en la medición de Triage Diferenciado COVID-19 según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSA, es de 1 hora con 9 minutos 2 días.
- 3.3 Se identifica que, el primer proceso que mide el tiempo desde la hora de llegada del paciente al hospital hasta la hora de emisión de la hoja atención es el más extenso.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

IV. RECOMENDACIONES

A las Jefatura del Servicio de Emergencia

- 4.1 Notificar y socializar el informe con el personal a su cargo a fin de que conozcan los tiempos identificados.
- 4.2 Establecer los mecanismos necesarios para dentro de lo posible, reducir el tiempo de espera del primer proceso de la medición.

Página | 5

C.D. A. Keila Ramos Pérez
C.O.P. 37537
Equipo Técnico de la OGC-HSR



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ANEXO 1: Resumen de Tiempos tomados por proceso

Informe Estudio de Tiempos y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA										
Fecha :		ABRIL, MAYO Y JUNIO					Servicio:		TRIAJE DIFERENCIADO COVID-19			
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA DESDE LA HORA DE LLEGADA DEL PACIENTE HASTA LA HORA DE EMISIÓN DE LA HOJA DE ATENCIÓN					Condición:		PACIENTES SIS Y NO SIS			
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	
1	20.00	1	20.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
2	79.00	1	79.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	0.00	0.00	
3	12.00	1	12.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
4	74.00	1	74.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	0.00	0.00	
5	30.00	1	30.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	8.76	
6	9.00	1	9.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
7	15.00	1	15.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
8	32.00	1	32.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	10.76	
9	52.00	1	52.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	0.00	0.00	
10	14.00	1	14.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
11	52.00	1	52.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	0.00	0.00	
12	23.00	1	23.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	1.76	
13	20.00	1	20.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
14	12.00	1	12.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
15	16.00	1	16.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
16	13.00	1	13.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
17	3.00	1	3.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	FALSO	0.00	
18	6.00	1	6.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	FALSO	0.00	
19	9.00	1	9.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
20	15.00	1	15.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
21	2.00	1	2.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	FALSO	0.00	
22	3.00	1	3.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	FALSO	0.00	
23	6.00	1	6.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	FALSO	0.00	
24	6.00	1	6.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	FALSO	0.00	
25	8.00	1	8.00	21.24	2.00	79.00	14.37	35.61	6.87	1.00	0.00	
531.00		25.00										21.28
											4.01%	



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Informe Estudio de Tiempos y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA										
Fecha :		ABRIL, MAYO Y JUNIO						Servicio:		SERVICIO DE RECUPERACIÓN		
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA DESDE LA EMISIÓN DE LA HOJA DE ATENCIÓN HASTA EL INICIO DE ATENCIÓN EN LA CARPA						Condición:		PACIENTES SIS Y NO SIS		
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	
1	6.00	1	6.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
2	14.00	1	14.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	0.00	0.00	
3	19.00	1	19.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	0.00	0.00	
4	5.00	1	5.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
5	5.00	1	5.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
6	5.00	1	5.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
7	15.00	1	15.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	0.00	0.00	
8	2.00	1	2.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	FALSO	0.00	
9	11.00	1	11.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	0.00	0.00	
10	1.00	1	1.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	FALSO	0.00	
11	2.00	1	2.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	FALSO	0.00	
12	1.00	1	1.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	FALSO	0.00	
13	1.00	1	1.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	FALSO	0.00	
14	9.00	1	9.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	1.76	
15	5.00	1	5.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
16	7.00	1	7.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
17	7.00	1	7.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
18	10.00	1	10.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	2.76	
19	7.00	1	7.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
20	6.00	1	6.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
21	7.00	1	7.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.00	
22	8.00	1	8.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.76	
23	11.00	1	11.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	0.00	0.00	
24	9.00	1	9.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	1.76	
25	8.00	1	8.00	7.24	1.00	19.00	3.75	10.99	3.49	1.00	0.76	
181.00		25.00										7.80
											4.31%	



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Santa Rosa



HOSPITAL
SANTA ROSA

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"