

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Pueblo Libre, 20 de Abril del 2021

INFORME N° 005-2021-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 para la entrega de los resultados de exámenes auxiliares en el Hospital Santa Rosa

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacerle llegar el Informe de Tiempo de Espera, realizado durante el mes de marzo 2020.

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 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- 1.4 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.5 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”.
- 1.6 Resolución Ministerial N° 627-2008/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 072-MISA/DGSP-V.01: “Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica”.
- 1.7 Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 217-2010/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Diagnóstico por Imágenes.
- 1.9 Resolución Directoral N° 168-2014-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.
- 1.10 Resolución Directoral N° 344-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Santa Rosa.
- 1.11 Resolución Directoral N° 382-2015-DG-HSR-MINSA, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Santa Rosa.
- 1.12 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.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- 1.13 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.
- 1.14 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 **Objetivo:** mejorar los procesos de atención a través de la disminución de los tiempos de espera para los procesos que intervienen en la entrega de los resultados de exámenes auxiliares, identificando los nudos críticos para así contribuir con la mejora continua de los procesos.
- 2.2 **Alcance:** aplicado a pacientes que hicieron uso del Servicio de Radiología del Departamento de Diagnóstico por Imágenes y Servicio de Patología Clínica, durante el mes de marzo del 2021.

- 2.3 **Responsables:**

Son responsables de la presente medición:

- **MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS, PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**

C.D. A. Keila Ramos Pérez

Profesional de la Salud de la Oficina de Gestión de la Calidad

- **REVISIÓN DEL INFORME:**

M.C. Jean Flores Vílchez

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

- 2.4 **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 tiempo de espera pone en uso el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por la Dirección de Calidad del MINSA.

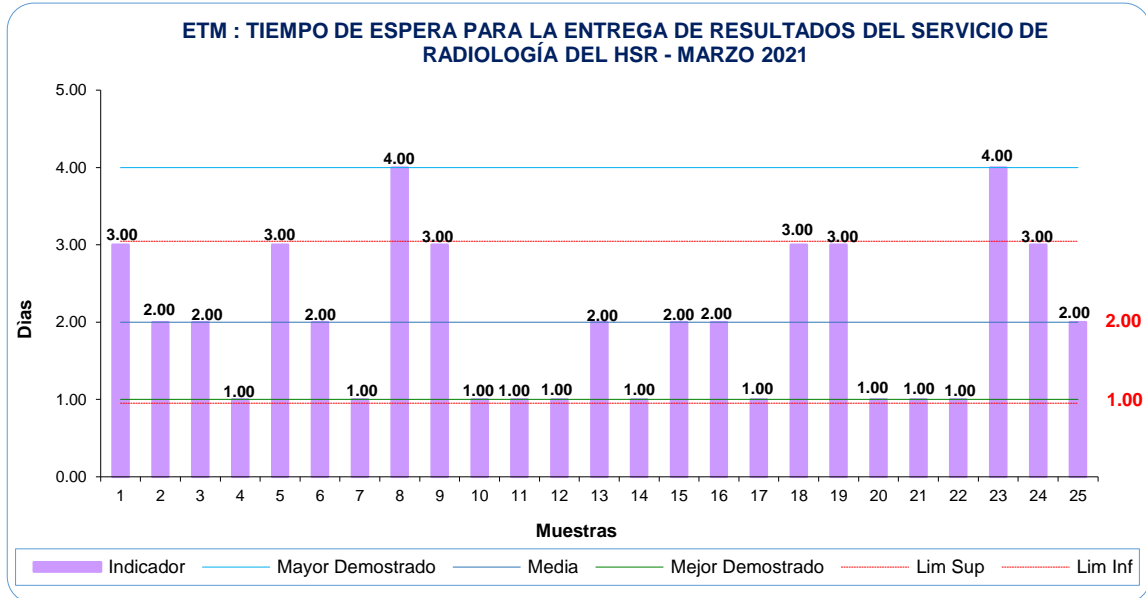
- 2.5 **Tiempo de Espera para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Radiología**

El tiempo de espera predeterminado por la Institución para la entrega de resultados del Servicio de Radiología es de 5 días, contados a partir del día en que el paciente se realiza el examen.

Para la presente medición, el tiempo de espera para la entrega de resultados del Servicio de Radiología, se obtuvo una Media de 2 días, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 1 día y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 4 días.

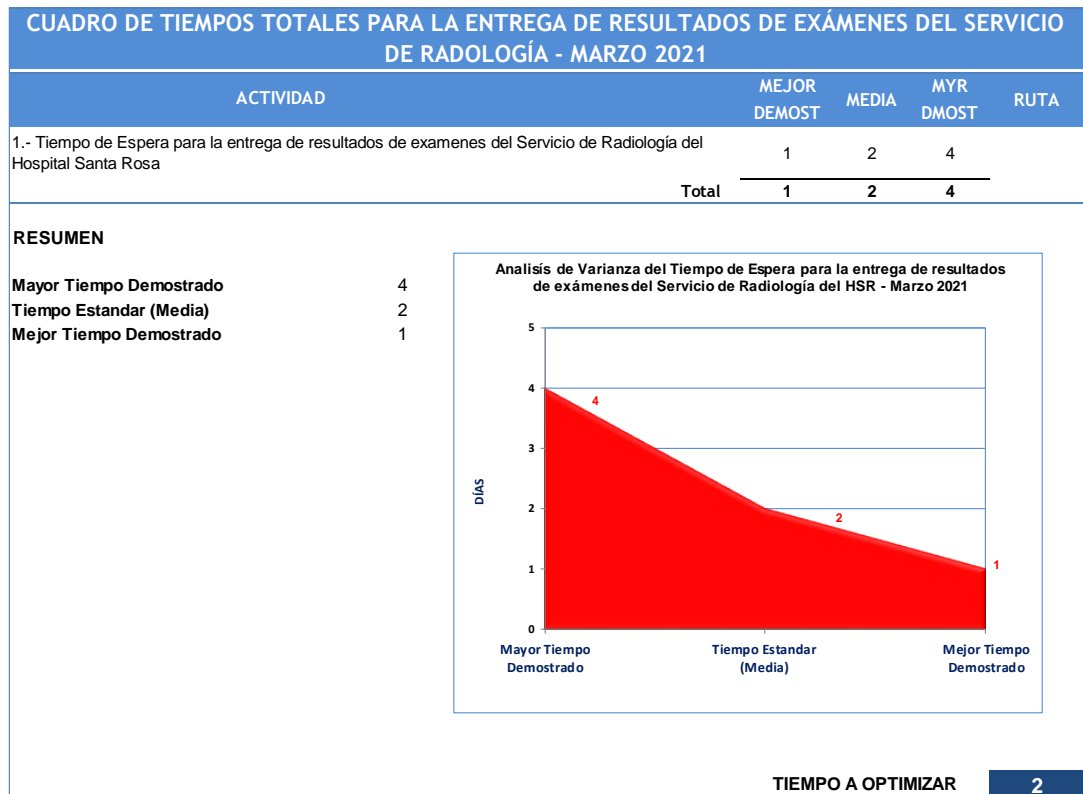
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Gráfico N° 01: Tiempo de espera para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Radiología del Hospital Santa Rosa – Marzo 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 02: Resumen de Tiempos Totales para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Radiología del Hospital Santa Rosa – Marzo 2021



TIEMPO A OPTIMIZAR

2

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

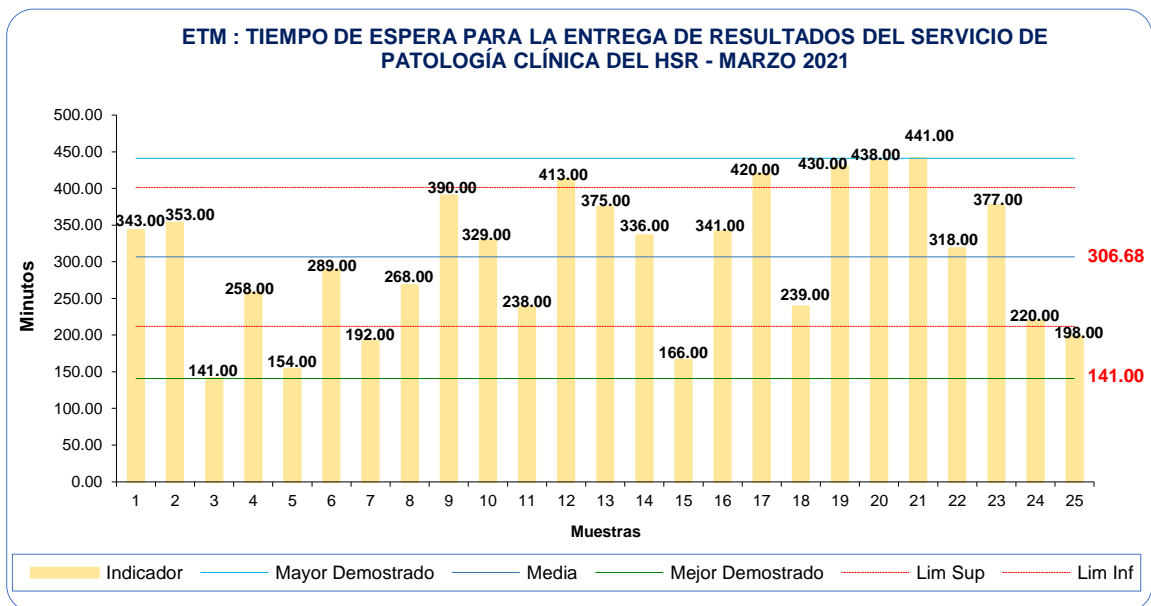
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

2.6 Tiempo de Espera para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Patología Clínica

La Institución determinó que los resultados de exámenes del Servicio de Patología Clínica se encuentren impresos en la Historia Clínica del paciente, después de 5 días de la toma de muestra; pero el servicio los procesa a las pocas horas encontrándose disponibles en el aplicativo cobas infinity central lab (visor de resultados) estando al alcance del profesional de la atención clínica.

Para la presente medición, como primer tiempo se consideró la hora de la toma de muestra hasta la hora del reporte del resultado en el aplicativo; se obtuvo una Media de 306.68 minutos, es decir 5 horas con 6 minutos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 141 minutos, es decir 2 horas con 21 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 441 minutos, es decir 7 horas con 21 minutos.

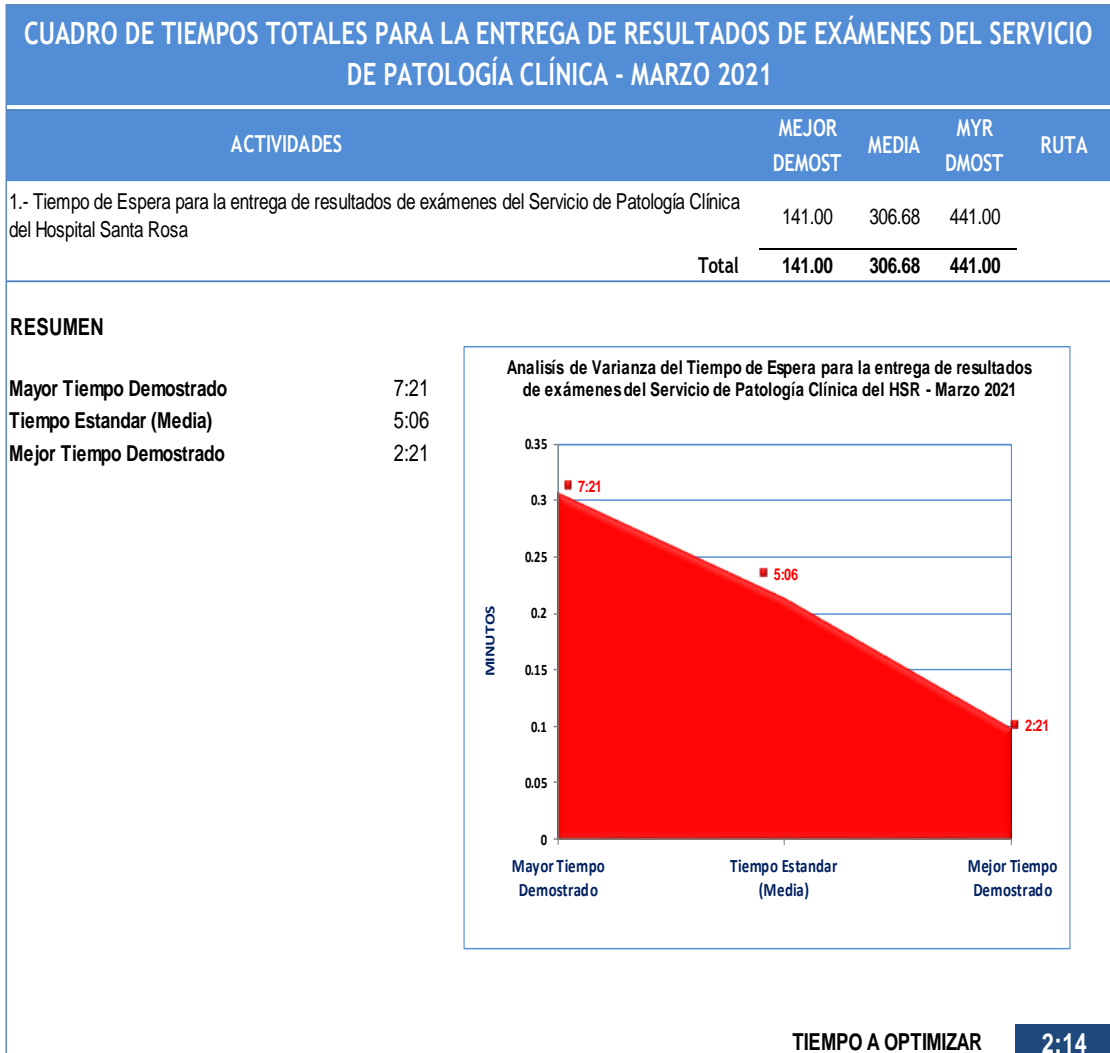
Gráfico N° 03: Tiempo de espera para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Patología Clínica del Hospital Santa Rosa – Marzo 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Gráfico N° 04: Resumen de Tiempos Totales para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Patología Clínica del Hospital Santa Rosa – Marzo 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

III. CONCLUSIONES

- 3.1 El tiempo total de espera para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Radiología tuvo una media (promedio) de 2 días, el mejor tiempo demostrado fue de 1 día y el mayor tiempo demostrado fue de 4 días.
- 3.2 El tiempo a optimizar en la medición de la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Radiología, según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSa es de 2 días.
- 3.3 El tiempo total de espera para la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Patología Clínica tuvo una media (promedio) de 306.68 es decir 5 horas con 6 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 141 minutos es decir 2 horas con 21 minutos y el mayor tiempo demostrado fue de 441 minutos es decir 7 horas con 21 minutos.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- 3.4 El tiempo a optimizar en la medición de la entrega de resultados de exámenes del Servicio de Patología Clínica, según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSA es de 2 horas con 14 minutos.
- 3.5 Los Servicios de Radiología y Patología Clínica cumplen con la entrega oportuna de los resultados de exámenes a los profesionales de la atención clínica y a los usuarios externos según estándares de tiempo previamente definidos por la Institución.

IV. RECOMENDACIONES

A las Jefatura del Servicio de Radiología y Servicio de Patología Clínica:

- 4.1 Socializar el presente informe con los profesionales de su Servicio.
- 4.2 Continuar cumpliendo con la entrega oportuna de los resultados de exámenes auxiliares a fin de alcanzar la mejora continua de la calidad.

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”
ANEXOS

Informe Estudio de Tiempos y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA											
Fecha :		MARZO 2021					Servicio:		RADIOLOGÍA				
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA					Condición:		PACIENTES SIS Y NO SIS				
MUESTRA	TIEMPO (Días)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED		
1	3.00	1	3.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	1.00		
2	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
3	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
4	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
5	3.00	1	3.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	1.00		
6	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
7	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
8	4.00	1	4.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	0.00	0.00		
9	3.00	1	3.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	1.00		
10	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
11	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
12	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
13	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
14	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
15	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
16	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
17	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
18	3.00	1	3.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	1.00		
19	3.00	1	3.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	1.00		
20	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
21	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
22	1.00	1	1.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
23	4.00	1	4.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	0.00	0.00		
24	3.00	1	3.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	1.00		
25	2.00	1	2.00	2.00	1.00	4.00	1.05	3.05	0.95	1.00	0.00		
50.00		25.00											5.00
												10.00%	

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Informe Estudio de Tiempos y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA										
Fecha :		MARZO 2021					Servicio:		PATOLOGÍA CLÍNICA			
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA					Condición:		PACIENTES SIS Y NO SIS			
MUESTRA	TIEMPO (Días)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	
1	343.00	1	343.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	36.32	
2	353.00	1	353.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	46.32	
3	141.00	1	141.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	FALSO	0.00	
4	258.00	1	258.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	0.00	
5	154.00	1	154.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	FALSO	0.00	
6	289.00	1	289.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	0.00	
7	192.00	1	192.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	FALSO	0.00	
8	268.00	1	268.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	0.00	
9	390.00	1	390.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	83.32	
10	329.00	1	329.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	22.32	
11	238.00	1	238.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	0.00	
12	413.00	1	413.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	0.00	0.00	
13	375.00	1	375.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	68.32	
14	336.00	1	336.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	29.32	
15	166.00	1	166.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	FALSO	0.00	
16	341.00	1	341.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	34.32	
17	420.00	1	420.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	0.00	0.00	
18	239.00	1	239.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	0.00	
19	430.00	1	430.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	0.00	0.00	
20	438.00	1	438.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	0.00	0.00	
21	441.00	1	441.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	0.00	0.00	
22	318.00	1	318.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	11.32	
23	377.00	1	377.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	70.32	
24	220.00	1	220.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	1.00	0.00	
25	198.00	1	198.00	306.68	141.00	441.00	94.79	401.47	211.89	FALSO	0.00	
7,667.00		25.00										319.24
											4.16%	