



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Santa Rosa



HOSPITAL
SANTA ROSA

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

OFICINA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

**INFORME DE LA MEDICIÓN DEL TIEMPO DE
ESPERA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE
DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN AL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL SANTA ROSA**

ENERO Y FEBRERO
2021



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

Pueblo Libre, 22 de Marzo del 2020

INFORME N° 001-2020-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 el Traslado del Paciente del Servicio de Recuperación al Servicio de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, realizado en los meses de enero y febrero del 2021.

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente, y a la vez hacerle llegar el presente Informe de Tiempo de Espera.

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° 486-2005/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 030-MINSA/DGSP-V.01: “Norma Técnica de los Servicios de Anestesiología”.
- 1.4 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- 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° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
- 1.7 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.8 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.
- 1.9 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° 187-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa.
- 1.11 Resolución Directoral N° 294-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa.
- 1.12 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.

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

- 1.13 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 identificando los nudos críticos para así contribuir con la mejora continua de los procesos.

- 2.2 **Ámbito de Aplicación:** la presente medición ha sido aplicada a pacientes quirúrgicos asegurados y no asegurados del Servicio de Recuperación del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa, durante los meses de enero y febrero del 2021.

2.3 Responsables:

Son responsables de la presente medición:

- **MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS:**

C.D. A. Keila Ramos Pérez

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

- **PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**

Sra. Janet Díaz Rodríguez

Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad

C.D. Keila Ramos Pérez

Profesional de la salud de la Oficina de Gestión de la Calidad

- **REVISIÓN DEL INFORME:**

M.C. Jean Flores Vílchez

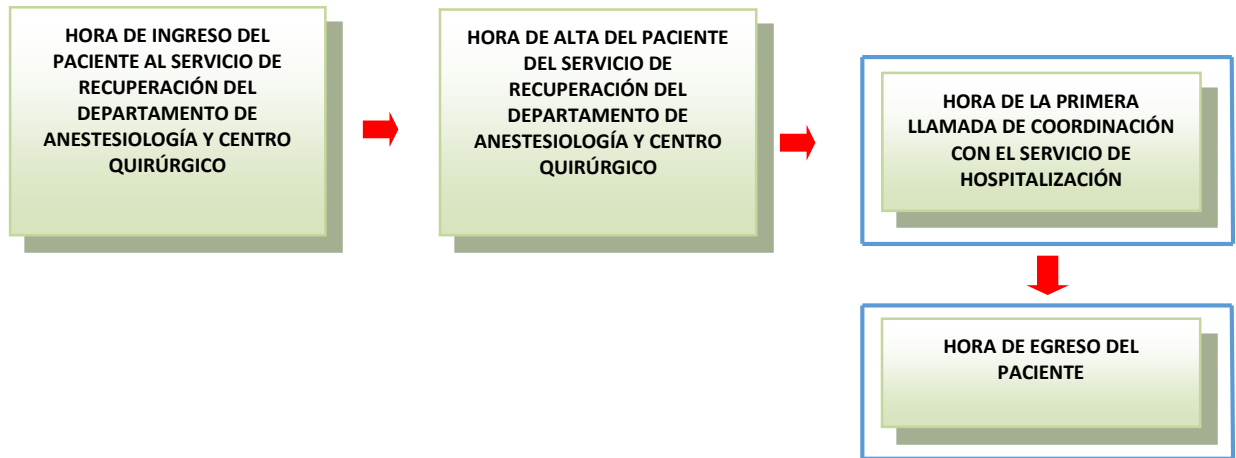
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

- 2.4 **Recolección de Datos:** se utilizó como herramienta de trabajo una ficha diseñada para el registro del tiempo de espera para el traslado del paciente del Servicio de Recuperación al Servicio de Hospitalización, se tomaron en cuenta todos los procesos, es decir; la hora de ingreso al Servicio de Recuperación, hora de alta del Servicio de Recuperación, hora que se realiza la primera llamada de coordinación con el Servicio de Hospitalización y hora del egreso del paciente.

Para efectos de la presente medición, de los cuatro procesos involucrados en la atención de usuarios del Servicio de Recuperación, se consideraron los siguientes: hora que se realiza la primera llamada de coordinación con el Servicio de Hospitalización y hora del egreso del paciente del Servicio de Recuperación.

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

DESARROLLO DEL PROCESO



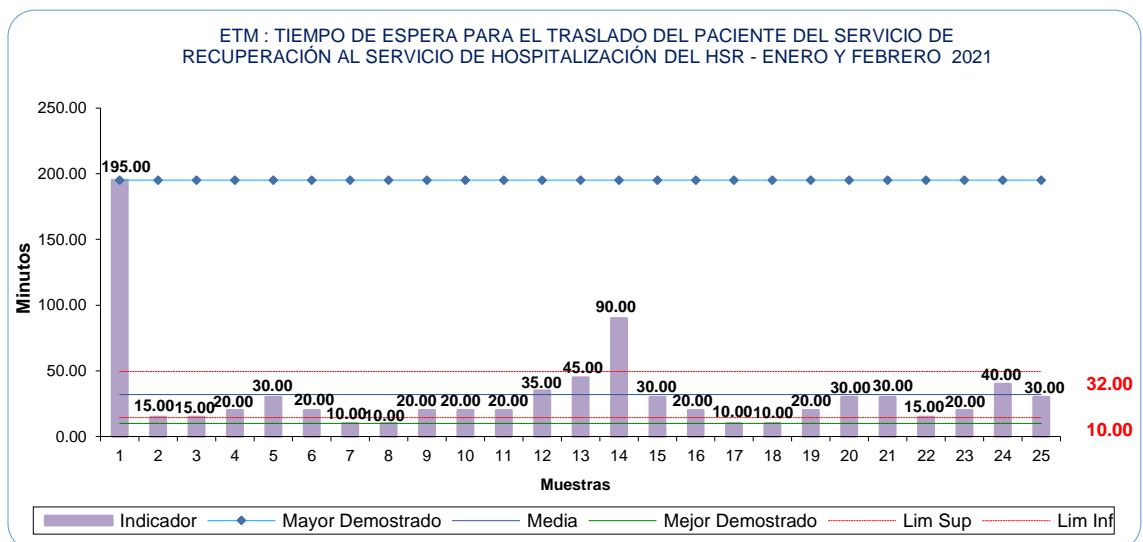
2.5 **Tabulación de Datos:** Los gráficos que se presentan en el informe corresponden a los tiempos tomados en los procesos de atención mencionados según la ruta arriba graficada, con una muestra de 25 mediciones obteniendo el mayor tiempo demostrado, el menor tiempo demostrado y el tiempo promedio de espera.

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.

2.5.1 **Tiempo de espera entre la hora de la primera llamada de coordinación con el servicio de hospitalización y la hora de egreso del paciente del servicio de recuperación**

Para la presente medición, el tiempo de espera para traslado del Paciente Quirúrgico, tuvo una Media de 32.00 minutos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 10.00 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 195.00 minutos, es decir 3 horas con 15 minutos.

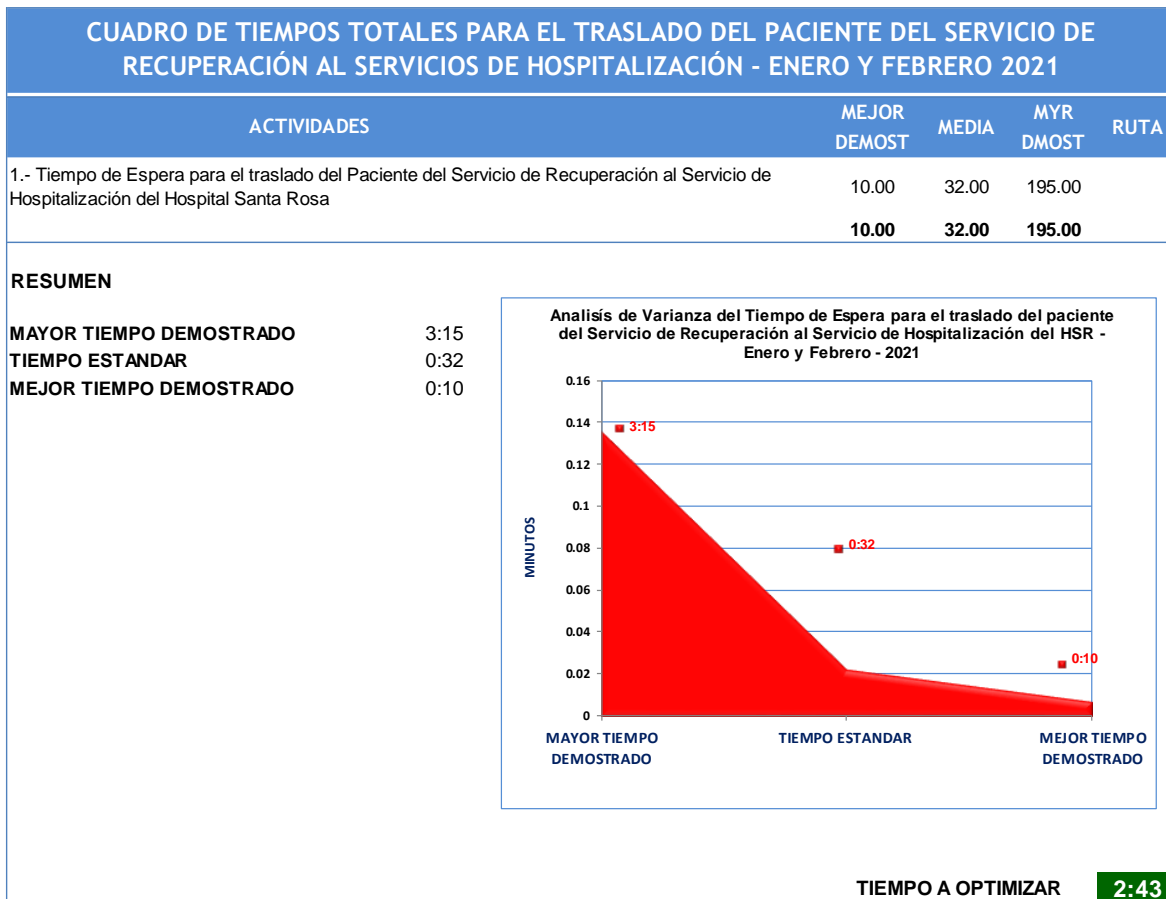
Gráfico N° 01: Tiempo de espera de traslado del paciente del Servicio de Recuperación al Servicio de Hospitalización – Enero y Febrero 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Gráfico N° 02: Resumen de Tiempos Totales para el traslado del paciente del Servicio de Recuperación al Servicio de Hospitalización del HSR – Enero y Febrero 2021



III. CONCLUSIONES

- 3.1 En resumen, el tiempo total de espera para traslado del paciente del Servicio de Recuperación al Servicio de Hospitalización tuvo una media (promedio) de 32.00 minutos, el mejor tiempo demostrado fue de 10.00 y el mayor tiempo demostrado fue de 195.00 minutos, es decir 3 horas con 15 minutos.
- 3.2 El tiempo a optimizar para la atención en Consulta Externa, según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSa es de 2 horas con 43 minutos.

IV. RECOMENDACIONES

A las Jefatura del Departamentos de Anestesiología y Centro Quirúrgico:

- 4.1 Socializar el presente informe con el personal del Servicio de Recuperación.
- 4.2 Implementar en coordinación con los Servicios de Hospitalización mecanismos que permitan disminuir el tiempo de espera para el traslado del paciente del Servicio de Recuperación en 2 horas con 43 minutos, tiempo establecido en el aplicativo del MINSa.

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

ANEXO
ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ANESTESIOLOGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL HSR – ENERO Y FEBRERO 2021

Informe Estudio de Tiempos y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA											
Fecha:		ENERO Y FEBRERO 20:						Servicio:		SERVICIO DE RECUPERACIÓN			
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN						Condición:		PACIENTES SIS Y NO SIS			
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED		
1	195.00	1	195.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	0.00	0.00		
2	15.00	1	15.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
3	15.00	1	15.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
4	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
5	30.00	1	30.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
6	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
7	10.00	1	10.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	FALSO	0.00		
8	10.00	1	10.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	FALSO	0.00		
9	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
10	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
11	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
12	35.00	1	35.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	3.00		
13	45.00	1	45.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	13.00		
14	90.00	1	90.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	0.00	0.00		
15	30.00	1	30.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
16	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
17	10.00	1	10.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	FALSO	0.00		
18	10.00	1	10.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	FALSO	0.00		
19	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
20	30.00	1	30.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
21	30.00	1	30.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
22	15.00	1	15.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
23	20.00	1	20.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
24	40.00	1	40.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	8.00		
25	30.00	1	30.00	32.00	10.00	195.00	17.62	49.62	14.38	1.00	0.00		
		800.00	25.00									24.00	
												3.00%	

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

Sra. Janet Díaz Rodríguez
Equipo Técnico de la OGC-HSR