



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 LA ATENCIÓN EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL  
SANTA ROSA**

JULIO Y AGOSTO  
2022



Pueblo Libre, 25 de Agosto del 2022

## **INFORME N° 11-2022-MINSA-HSR-OGC/MJDR/AKRP**

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

Asunto: Informe de la medición del tiempo de espera para atención en Consulta Externa del Hospital Santa Rosa.

---

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez, hacerle llegar el Informe de la medición del tiempo de espera para atención en Consulta Externa del Hospital Santa Rosa, realizada durante los meses de julio y agosto del año 2022.

### **I.BASE LEGAL**

- 1.1. Ley N° 26842. Ley general de Salud.
- 1.2. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 1.3. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 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° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.7. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- 1.8. Resolución Directoral N° 26-2022-MINSA-HSR-DG, que aprueba el “Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa-2022”.
- 1.9. Resolución Directoral N° 53-2022-MINSA-HSR-DG, que aprueba el “Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad”.

### **II.ANÁLISIS**

#### **2.1. Objetivo**

El objetivo principal de la medición es determinar el tiempo de espera que invierten los pacientes atendidos por Consulta Externa, identificando nudos críticos a fin de brindar recomendaciones y optimizar los tiempos.

## 2.2. **Ámbito de aplicación:**

La presente medición ha sido aplicada a todos los pacientes que acudieron a la institución para atención por Consulta Externa.

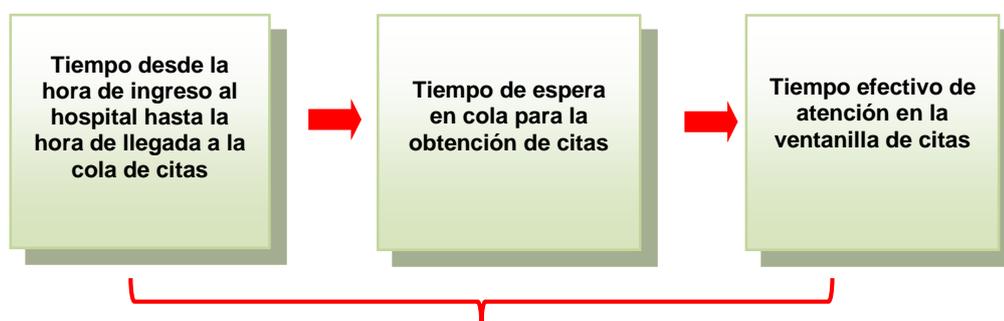
## 2.3. **Recolección de datos:**

Para la recolección de datos se utilizó como herramienta de trabajo una ficha diseñada por la Oficina de Gestión de la Calidad, para el registro del tiempo de espera para la atención por Consulta Externa del Hospital Santa Rosa, iniciando con la medición del tiempo desde el ingreso del paciente para la obtención de cita y el tiempo de espera en sala de espera de consultorios externos hasta la hora de inicio de atención.

La recolección de datos se realizó durante los meses de julio y agosto, considerándose una muestra significativa de 25 pacientes.

El desarrollo de la medición ha seguido la siguiente ruta.

### **RUTA PARA LA OBTENCIÓN DE LA CITA**



### **RUTA PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS EL DÍA DE LA CITA**



## 2.4. **TABULACIÓN DE DATOS:**

Los gráficos que se presentan corresponden a los tiempos tomados durante el desarrollo de la medición según la ruta arriba graficada, con una muestra de 25 pacientes seleccionados por muestreo aleatorio.

Para el proceso medido, se obtuvo el mayor tiempo demostrado, el menor tiempo demostrado y el tiempo promedio de espera.

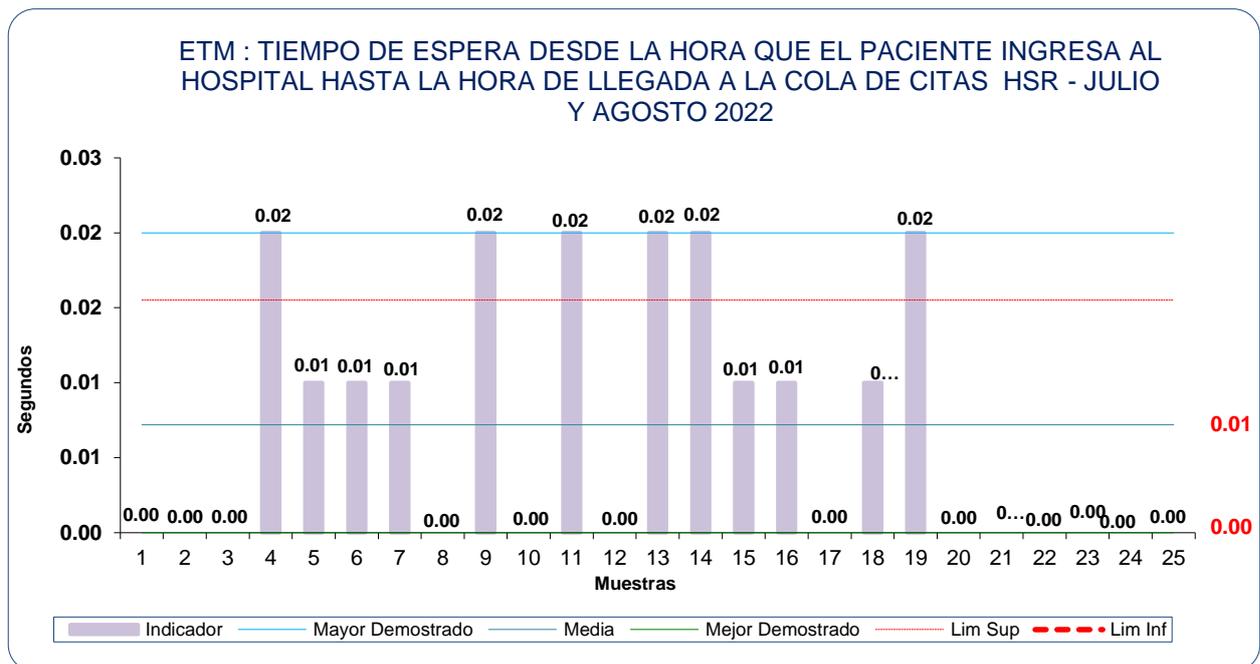
La medición de tiempos de espera pone en uso el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionados por la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud del Vice Ministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud.

## 2.5. RESULTADOS:

### 2.5.1. Medición del Tiempo de Espera desde la hora que el paciente ingresa al hospital hasta la hora de llegada a la cola de citas

En el presente estudio, el tiempo de espera desde la hora que el paciente ingresa al hospital hasta la hora de llegada a la cola de citas, tuvo una Media (promedio) de 0.01 segundo, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 0.00 segundos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 0.02 segundos.

**Gráfico N° 01. Tiempo de Espera desde la hora que el paciente ingresa al hospital hasta la hora de llegada a la cola de Citas Hospital Santa Rosa – Julio y Agosto 2022.**



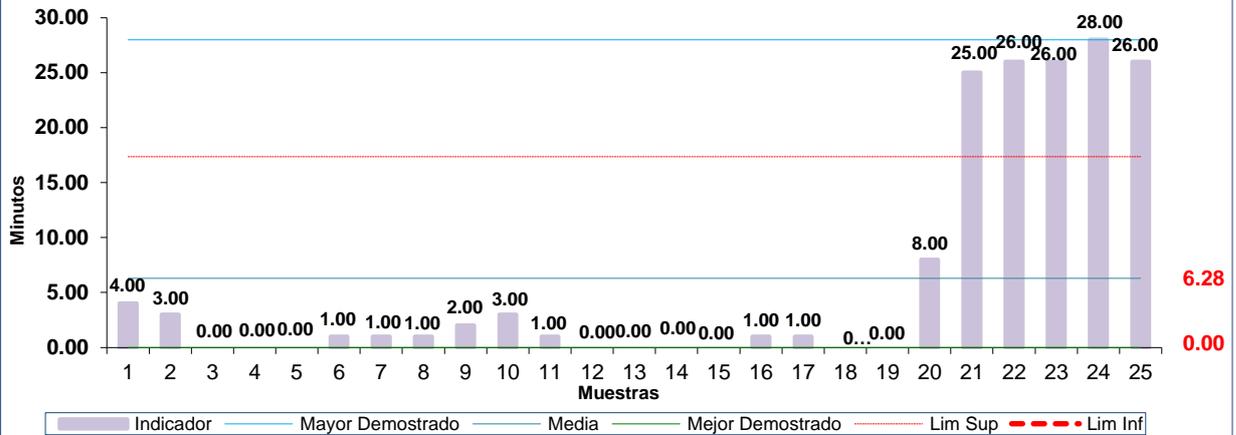
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

### 2.5.2. Medición del Tiempo de Espera en cola para la Obtención de cita

En el presente estudio, el tiempo de espera en cola para la obtención de citas, tuvo una Media (promedio) de 6 minutos y 28 segundos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 0.00 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 28 minutos.

**Gráfico N° 02. Tiempo de espera en la cola de la ventanilla de citas del Hospital Santa Rosa**

ETM : TIEMPO DE ESPERA EN LA COLA PARA LA OBTENCIÓN DE CITAS - HSR - JULIO Y AGOSTO 2022



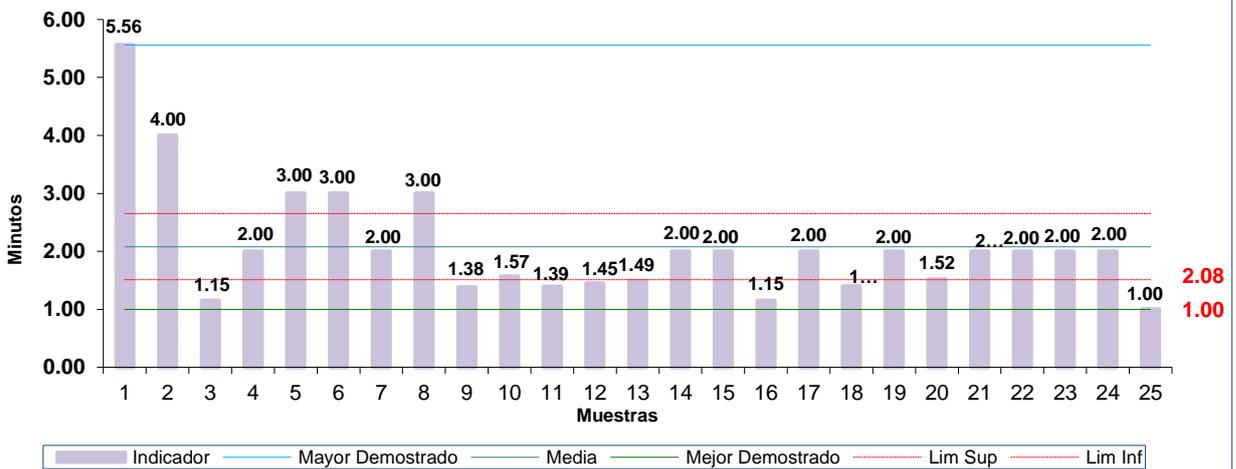
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.3. Medición del Tiempo efectivo de atención en la Ventanilla de citas

En el presente estudio, el tiempo efectivo de atención en la ventanilla de citas, tuvo una Media (promedio) de 2 minutos y 08 segundos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 1 minuto y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 5 minutos y 56 segundos.

Gráfico N° 03. Tiempo efectivo de atención en la ventanilla de citas del Hospital Santa Rosa

ETM : TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA DE CITAS HSR - JULIO Y AGOSTO 2022

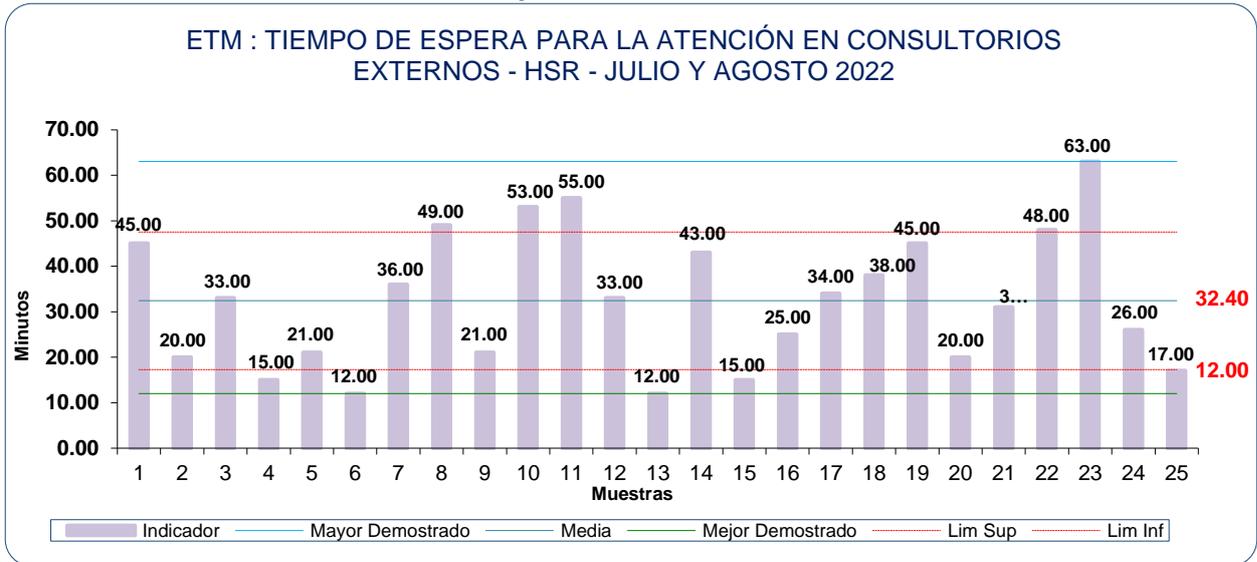


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.4. Medición del Tiempo de Espera para la Atención en Consultorios Externos

En el presente estudio, el Tiempo de espera para atención en Consultorios Externos, desde la llegada del paciente a la Institución; tuvo una Media (promedio) de 32 minutos 40 segundos, el Mejor Tiempo Demostrado fue de 12 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 1 hora y 3 minutos.

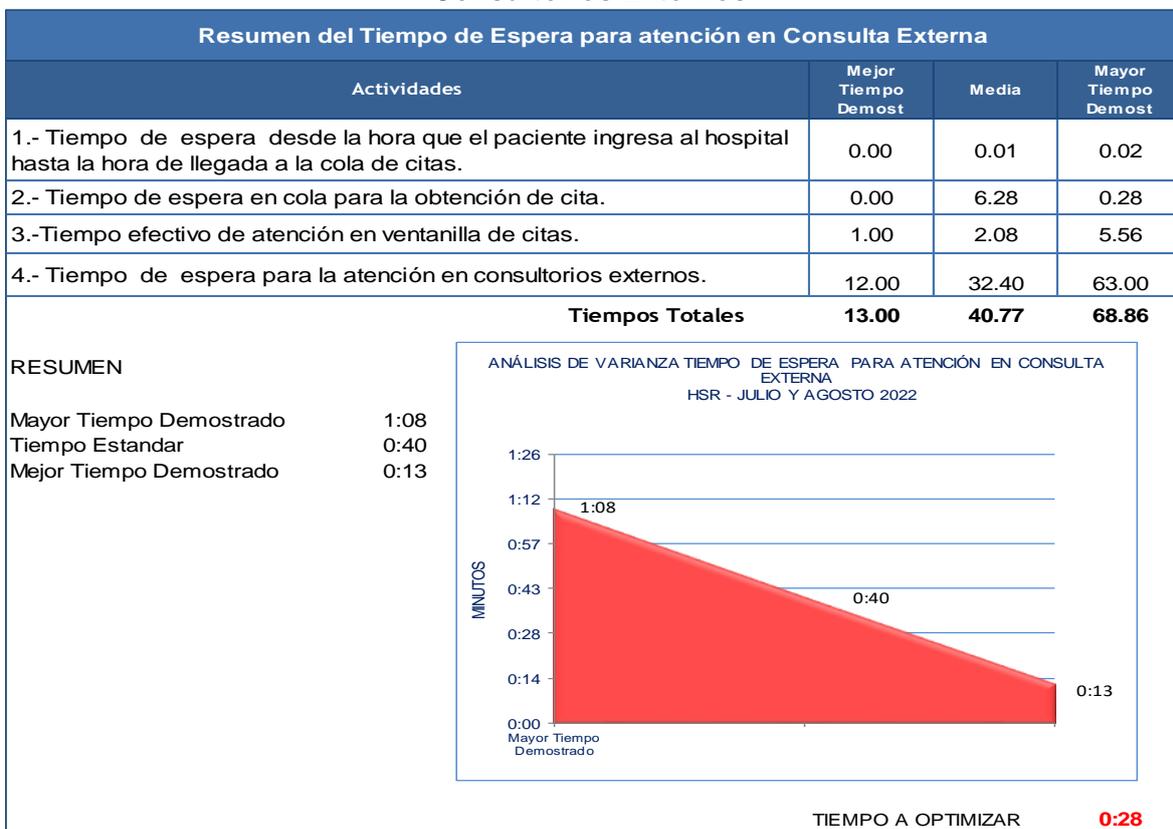
### Gráfico N° 04. Tiempo de espera para atención en consultorios Externos del Hospital Santa Rosa



### Resumen del Tiempo de Espera para atención en Consulta Externa.

A fin de obtener una medición más exacta, se procedió a convertir los tiempos de las actividades de segundos a centésimas de minuto, esto debido a que el aplicativo utilizado muestra los tiempos en minutos y centésimas de minuto cuando el tiempo medido es mayor 60 segundos.

### Gráfico N° 05: Resumen de la medición del Tiempo de Espera para la Atención en Consultorios Externos.





### III.CONCLUSIONES:

- 3.1 El resumen de la medición del tiempo de espera para los pacientes, desde su ingreso hacia la cola de citas, hasta su atención para la obtención de citas para Consultorios Externos tuvo una media (promedio) de 40 minutos con 77 segundos; como Mejor Tiempo Demostrado se obtuvo 13 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 68 minutos y 86 segundos, es decir 1 hora con 8 minutos y 86 segundos.
- 3.2 El tiempo a optimizar para la atención en Consulta Externa es de 28 minutos. Evidenciándose que el mayor tiempo corresponde a la actividad N° 4: “Tiempo de espera para la atención en consultorios externos.”

### IV.RECOMENDACIONES

A la Jefatura de la Unidad Funcional de Consulta Externa, a la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática, a las Jefaturas Asistenciales y a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud:

- 4.1 Notificar y difundir el presente informe al personal a su cargo, involucrado en el proceso de atención de Consulta Externa; los mismos que participan en el subproceso de emisión de citas y ordenamiento de colas.
- 4.2 En coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad, analizar integralmente las causas que generan demora para la obtención de citas y demora en la sala de espera de consultorios externos; a fin de sugerir a la Dirección General mecanismos que permitan disminuir los tiempos en el mencionado proceso.

---

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

M. Janet Díaz Rodríguez  
Tec. Administrativo  
Miembro de la OGC-HSR



## ANEXOS

**TIEMPO DE ESPERA DESDE LA HORA QUE EL PACIENTE INGRESA AL  
HOSPITAL HASTA LA OBTENCIÓN DE CITAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA –  
JULIO Y AGOSTO 2022**

INFORME ESTUDIO DE TIEMPO Y MOVIMIENTOS															
Establecimiento de Salud: HOSPITAL SANTA ROSA															
Fecha : JULIO Y AGOSTO 2022															
Proceso: ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA Consultorio: C. EXTERNOS															
Actividad : TIEMPO DE ESPERA DESDE LA HORA QUE EL PACIENTE INGRESA AL HOSPITAL HASTA LA HORA DE LLEGADA A LA COLA DE CITAS Condición: PACIENTES															
MUESTRA	TIEMPO (Seg)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM			
1	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
2	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
3	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
4	0.02	1	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00			
5	0.01	1	0.01	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.01			
6	0.01	1	0.01	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.01			
7	0.01	1	0.01	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.01			
8	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
9	0.02	1	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00			
10	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
11	0.02	1	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00			
12	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
13	0.02	1	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00			
14	0.02	1	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00			
15	0.01	1	0.01	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.01			
16	0.01	1	0.01	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.01			
17	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
18	0.01	1	0.01	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.01			
19	0.02	1	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00			
20	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
21	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
22	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
23	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
24	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
25	0.00	1	0.00	0.01	0.00	0.02	0.01	0.02	0.00	1.00	0.00	0.00			
0.18		25.00										0.02		0.06	
												9.33%		33.33%	



## INFORME ESTUDIO DE TIEMPO Y MOVIMIENTOS

Establecimiento de Salud: HOSPITAL SANTA ROSA

Fecha : JULIO Y AGOSTO 2022

Proceso: ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

Consultorio: C. EXTERNOS

Actividad : TIEMPO DE ESPERA EN COLA PARA LA OBTENCIÓN DE CITA

Condición: PACIENTES

MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	4.00	1	4.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	4.00	
2	3.00	1	3.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	3.00	
3	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
4	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
5	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
6	1.00	1	1.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	1.00	
7	1.00	1	1.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	1.00	
8	1.00	1	1.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	1.00	
9	2.00	1	2.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	2.00	
10	3.00	1	3.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	3.00	
11	1.00	1	1.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	1.00	
12	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
13	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
14	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
15	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
16	1.00	1	1.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	1.00	
17	1.00	1	1.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	1.00	
18	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
19	0.00	1	0.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	0.00	0.00	
20	8.00	1	8.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	1.00	1.72	8.00	
21	25.00	1	25.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	0.00	0.00	0.00	
22	26.00	1	26.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	0.00	0.00	0.00	
23	26.00	1	26.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	0.00	0.00	0.00	
24	28.00	1	28.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	0.00	0.00	0.00	
25	26.00	1	26.00	6.28	0.00	28.00	11.06	17.34	-4.78	0.00	0.00	0.00	
157.00		25.00										1.72	19.00
											1.10%	12.10%	



## INFORME ESTUDIO DE TIEMPO Y MOVIMIENTOS

Establecimiento de Salud: HOSPITAL SANTA ROSA

Fecha: JULIO Y AGOSTO 2022

Proceso: ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

Consultorio: C. EXTERNOS

Actividad: TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA DE CITAS

Condición: PACIENTES

MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	5.56	1	5.56	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	0.00	0.00	0.00
2	4.00	1	4.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	0.00	0.00	0.00
3	1.15	1	1.15	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
4	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
5	3.00	1	3.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	0.00	0.00	0.00
6	3.00	1	3.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	0.00	0.00	0.00
7	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
8	3.00	1	3.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	0.00	0.00	0.00
9	1.38	1	1.38	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
10	1.57	1	1.57	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	0.57
11	1.39	1	1.39	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
12	1.45	1	1.45	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
13	1.49	1	1.49	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
14	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
15	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
16	1.15	1	1.15	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
17	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
18	1.40	1	1.40	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
19	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
20	1.52	1	1.52	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	0.52
21	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
22	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
23	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
24	2.00	1	2.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	1.00	0.00	1.00
25	1.00	1	1.00	2.08	1.00	5.56	0.57	2.65	1.51	FALSO	0.00	0.00
											0.00	10.09
											0.00%	19.38%

52.06 25.00

0.00 10.09

0.00% 19.38%



## INFORME ESTUDIO DE TIEMPO Y MOVIMIENTOS

Establecimiento de Salud: HOSPITAL SANTA ROSA

Fecha: JULIO Y AGOSTO 2022

Proceso: ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

Consultorio: C. EXTERNOS

Actividad: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS

Condición: PACIENTES

MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	45.00	1	45.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	12.60	33.00	
2	20.00	1	20.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	8.00	
3	33.00	1	33.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.60	21.00	
4	15.00	1	15.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	FALSO	0.00	0.00	
5	21.00	1	21.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	9.00	
6	12.00	1	12.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	FALSO	0.00	0.00	
7	36.00	1	36.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	3.60	24.00	
8	49.00	1	49.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	0.00	0.00	0.00	
9	21.00	1	21.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	9.00	
10	53.00	1	53.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	0.00	0.00	0.00	
11	55.00	1	55.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	0.00	0.00	0.00	
12	33.00	1	33.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.60	21.00	
13	12.00	1	12.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	FALSO	0.00	0.00	
14	43.00	1	43.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	10.60	31.00	
15	15.00	1	15.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	FALSO	0.00	0.00	
16	25.00	1	25.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	13.00	
17	34.00	1	34.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	1.60	22.00	
18	38.00	1	38.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	5.60	26.00	
19	45.00	1	45.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	12.60	33.00	
20	20.00	1	20.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	8.00	
21	31.00	1	31.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	19.00	
22	48.00	1	48.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	0.00	0.00	0.00	
23	63.00	1	63.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	0.00	0.00	0.00	
24	26.00	1	26.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	1.00	0.00	14.00	
25	17.00	1	17.00	32.40	12.00	63.00	15.13	47.53	17.27	FALSO	0.00	0.00	
810.00		25.00										34.60	229.00
												4.27%	28.27%