



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Santa Rosa



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Santa Rosa



HOSPITAL
SANTA ROSA

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

OFICINA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD

INFORME DE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN VENTANILLA DE FARMACIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA

AGOSTO 2021



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

Pueblo Libre, 17 de Setiembre del 2021

Informe N°013-2021-MINSA-HSR-OGC-MJDR

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

Asunto : Informe de Tiempo de Espera para la Atención en Ventanilla de Farmacia del Hospital Santa Rosa - Agosto 2021

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacerle llegar el presente Informe de Tiempo de Espera para la Atención en ventanilla de Farmacia Central del HSR del mes de Agosto del presente año.

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°142-2007/MINSA, que aprueba el Documento Técnico:” Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales”
- 1.5 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- 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° 013-2009/MINSA, que aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
- 1.9 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.10 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
- 1.11 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
- 1.12 Resolución Directoral N° 205-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Farmacia del Hospital Santa Rosa

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

- 1.13 Resolución Directoral N° 341-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Farmacia del Hospital Santa Rosa.
- 1.14 Resolución Directoral N° 033-2021- DG-HSR- MINSA, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa - 2021
- 1.15 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:

- El objetivo principal de esta medición es determinar el tiempo promedio de espera en la dispensación de medicamentos para pacientes asegurados SIS y no Asegurados en el Departamento de Farmacia identificando los momentos críticos para así plantear actividades con el propósito de reducirlos y de esta manera mejorar nuestra atención en el referido proceso.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- **OBJETIVO N° 1:** Determinar el tiempo de espera promedio para la atención de pacientes Asegurados SIS para la dispensación de medicamentos en Farmacia (Se atiende en el local anexo de Moreyra y Riglos y se denomina ahora como Farmacia de Consulta Ambulatoria, así como la Farmacia Principal que está distribuyendo como Farmacia de Emergencia)
- **OBJETIVO N° 2:** Determinar el tiempo de espera promedio para la atención de pacientes No asegurados SIS para la dispensación de medicamentos en Farmacia de Emergencia (Ahí también se distribuye para los pacientes de Quimioterapias y Pacientes de consulta Externa).

2.2 Ámbito de Aplicación: La presente medición ha sido aplicada directamente a los pacientes asegurados SIS y no asegurados que hacen uso del Servicio de Farmacia del Hospital Santa Rosa para la dispensación de medicamentos.

2.3 Responsables:

Son responsables de la presente encuesta

- **APLICACIÓN DEL TIEMPO DE MEDICIÓN:**

C.D. Alicia Keila Ramos Pérez

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

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

- **PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**
Sra. Janet Díaz Rodríguez
Miembro Técnico 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: Para esta medición la recolección de datos para pacientes Asegurados SIS y No asegurados SIS se utilizó como herramienta de trabajo una ficha diseñada en el que se registró del tiempo de espera para los procesos de atención desde la hora de llegada a la cola de Ventanilla de Farmacia hasta la hora de Dispensación del medicamento.

2.5 Tabulación de Datos: Los gráficos que se presentan en el informe corresponden a los tiempos tomados en el proceso de atención en Farmacia para pacientes asegurados SIS y no asegurados; obteniendo en el comportamiento de cada muestra: el mayor tiempo demostrado, el menor tiempo demostrado y el tiempo promedio de espera.

DEFINICIONES:

- **TIEMPO DE ESPERA:** Es el tiempo que transcurre entre una actividad y otra en el proceso de atención.
- **TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA:** Es el tiempo promedio de todos los tiempos medidos para cada una de las muestras.
- **TIEMPO MAYOR DEMOSTRADO:** Es el tiempo de espera que mostró mayor demora para la atención.
- **TIEMPO MEJOR DEMOSTRADO:** Es el tiempo de espera que mostró menor demora para la atención.

2.5.1 TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN FARMACIA A PACIENTES ASEGURADOS SIS

Los subprocesos que han sido considerados para realizar la presente medición son:



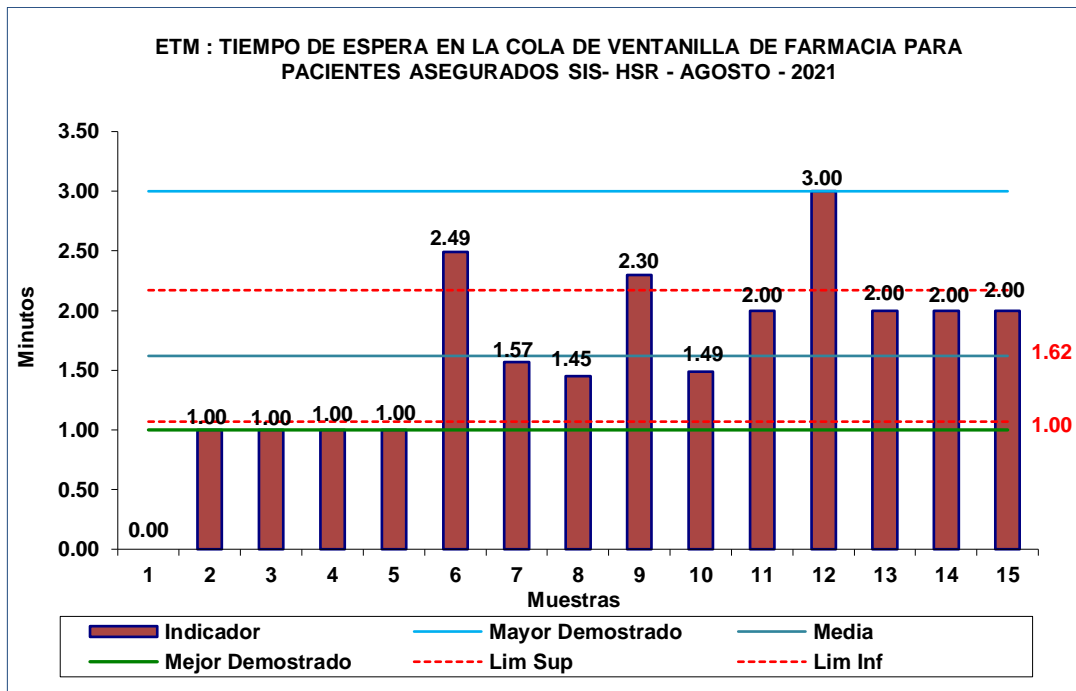
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

PROCESO DE ATENCIÓN EN FARMACIA A PACIENTES ASEGURADOS SIS - AGOSTO - 2021

2.5.1.1 TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA DE FARMACIA CENTRAL PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES ASEGURADOS SIS

En el presente estudio el tiempo de espera en cola para la atención en Ventanilla de Farmacia para la atención de Pacientes Asegurados: tuvo una Media (promedio) de 1.62 minutos, el Mejor Tiempo demostrado fue de 1 minuto y como Mayor Tiempo demostrado tuvo 3.00 minutos.

Gráfico N° 01: Tiempo de Espera en cola en Ventanilla de Farmacia para la atención pacientes Asegurados SIS del HSR - Agosto 2021.



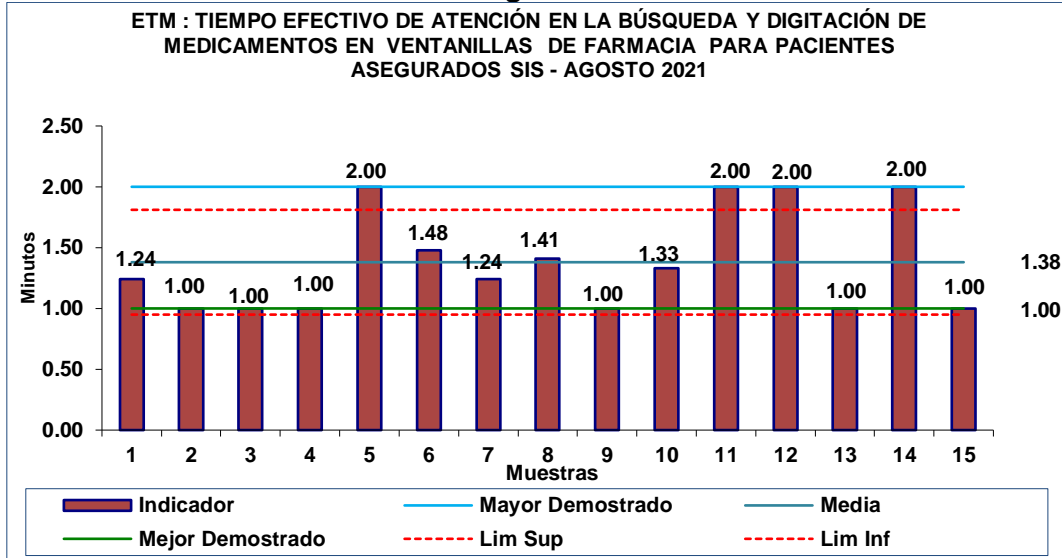
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.1.2 TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA BÚSQUEDA Y DIGITACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLAS DE FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS

En el presente estudio el tiempo efectivo de atención en la búsqueda y digitación de medicamentos en el Módulo de Farmacia del Sistema Integrado de Gestión del Hospital Santa Rosa en Ventanilla de Farmacia para pacientes Asegurados SIS: tuvo una Media (promedio) de 1.38 minutos, como Mejor Tiempo demostrado tuvo 1.00 minuto y en el Mayor Tiempo demostrado fue de 2.00 minutos.

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

Gráfico N° 02: Tiempo Efectivo de Atención en la Búsqueda y Digitación de medicamentos en Ventanillas de Farmacia para pacientes Asegurados SIS del HSR - Agosto - 2021.

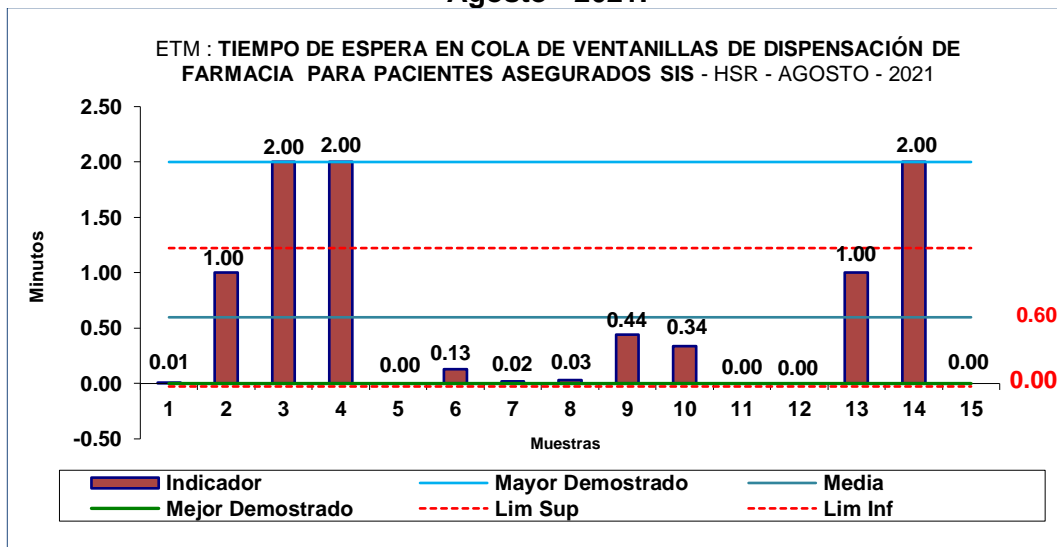


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.1.3 TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS

En el presente estudio el tiempo de espera en cola de Ventanilla para la dispensación de medicamentos en Farmacia para pacientes asegurados: tuvo una Media (promedio) de 0.60 segundos, como Mejor Tiempo demostrado fue de 0 segundos y en el Mayor Tiempo demostrado es de 2.00 minutos.

Gráfico N° 03: Tiempo de espera en cola de Ventanilla de Dispensación de medicamentos en Farmacia para Pacientes Asegurados SIS del HSR - Agosto - 2021.



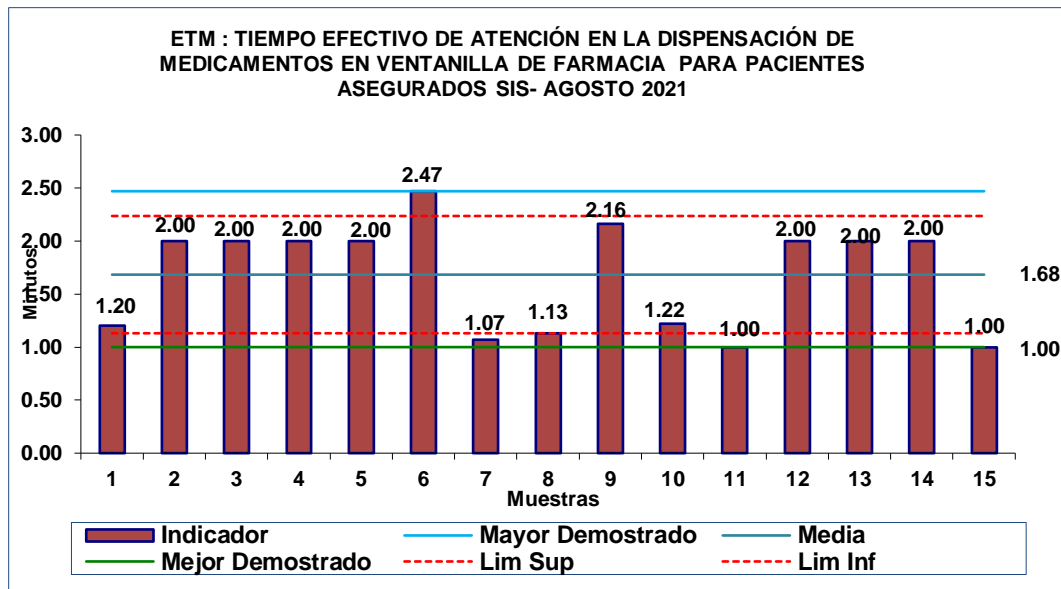
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

2.5.1.4 TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS

En el presente estudio el tiempo efectivo de atención en la dispensación de medicamentos para pacientes Asegurados SIS: tuvo una Media (promedio) de 1.68 minutos, como Mejor Tiempo demostrado tuvo 1.00 minuto y como el Mayor Tiempo Demostrado se obtuvo 2.47 minutos.

Gráfico N° 04: Tiempo Efectivo de Atención en la Dispensación de Medicamentos en ventanilla de Farmacia para Pacientes Asegurados SIS del HSR - Agosto 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

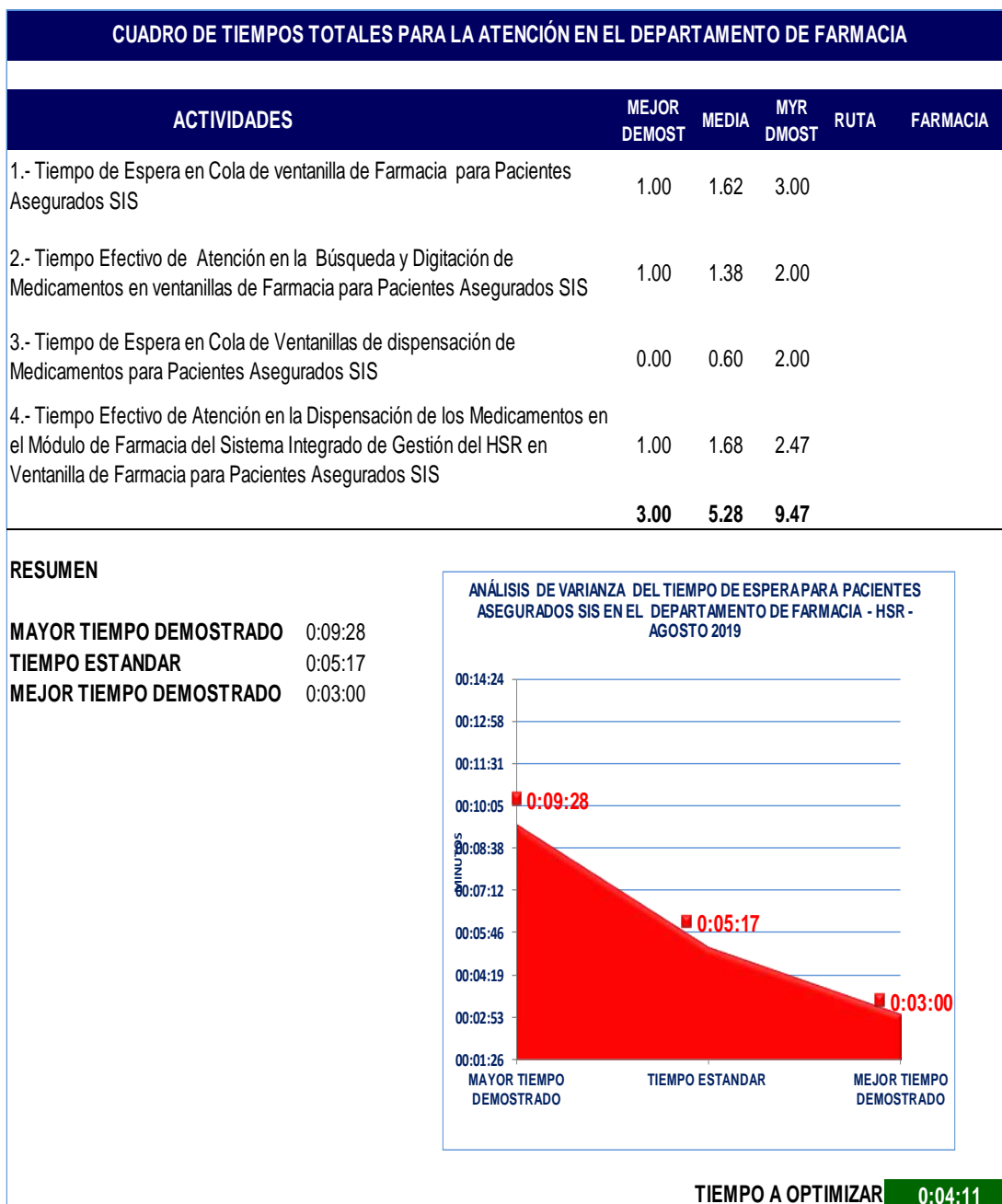
2.5.1.5 RESUMEN DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS INVOLUCRADOS PARA LA ATENCIÓN EN VENTANILLAS DE FARMACIA A PACIENTES ASEGURADOS DEL HSR – AGOSTO DEL 2021

El gráfico N°05 nos muestra el resumen del tiempo de espera en los procesos involucrados para la atención en ventanilla de Farmacia a pacientes Asegurados SIS; tuvo una Media (promedio) de 5.28 minutos, como Mejor Tiempo Demostrado tuvo 3.00 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 9.47 minutos.

- Por lo tanto, el tiempo a optimizar para la atención en Ventanilla de Farmacia es de 4.11 minutos (según aplicativo de estudio de tiempos de espera MINSAs). Evidenciándose que este tiempo correspondería a la Actividad N° 1 “Tiempo de Espera en cola de ventanilla de Farmacia para Pacientes Asegurados SIS”

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

Gráfico N° 05: Resumen del Tiempo de Espera para la Atención en Ventanilla de Farmacia a Pacientes Asegurados del HSR - Agosto 2021.



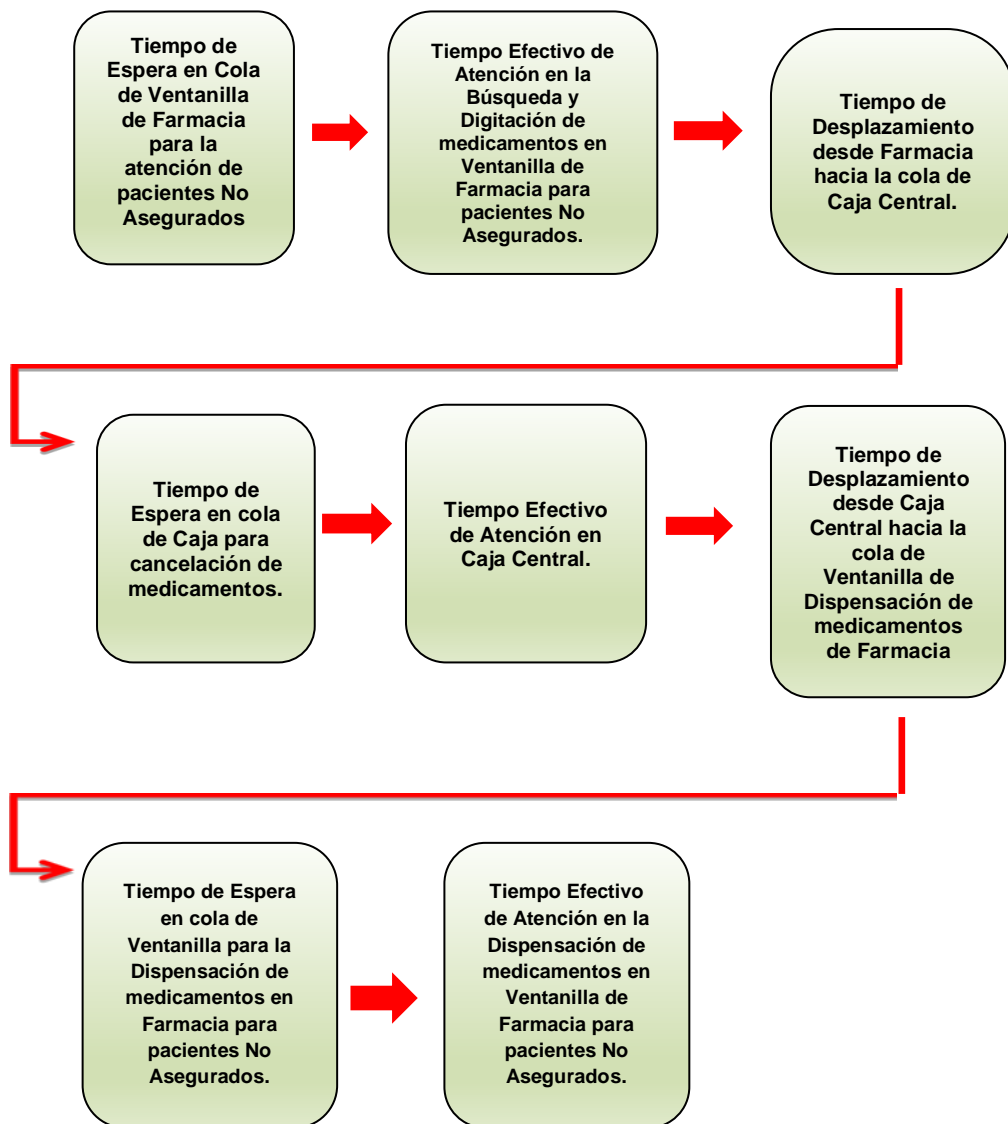
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

DESARROLLO DEL OBJETIVO N° 2

2.5.2 TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN FARMACIA A PACIENTES NO ASEGURADOS

Los sub procesos que han sido considerados para realizar la presente medición son:



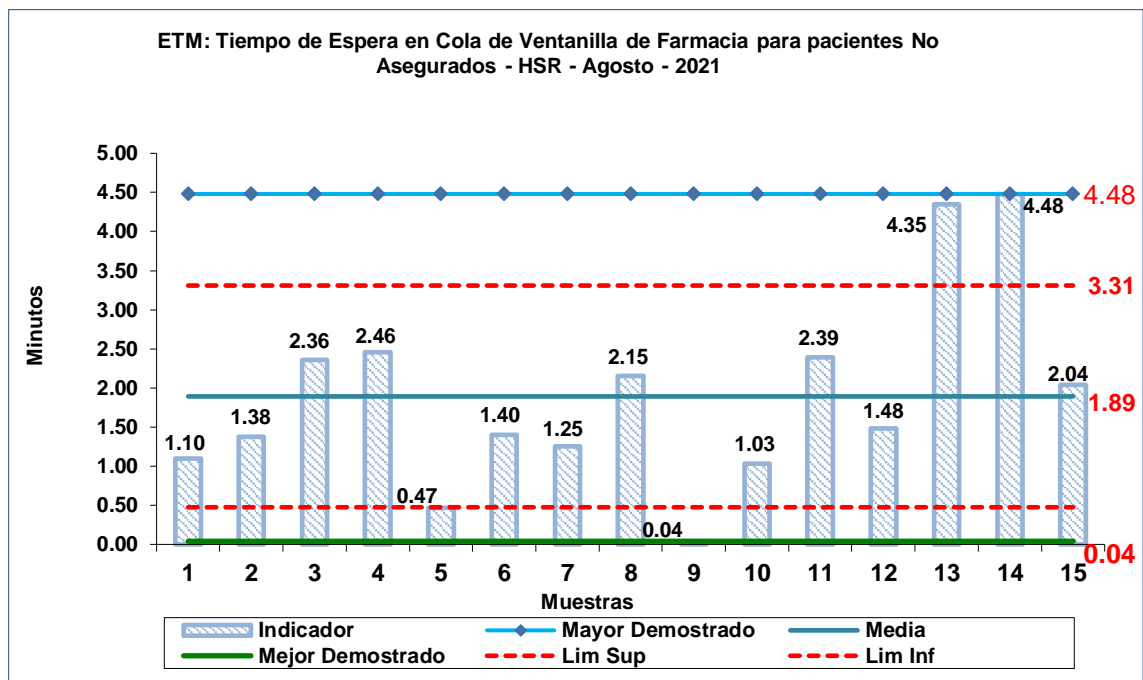
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

PROCESO DE ATENCIÓN EN FARMACIA A PACIENTES NO ASEGURADOS - AGOSTO - 2021

2.5.2.1 TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA DE FARMACIA PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES NO ASEGURADOS

En el presente estudio el tiempo de espera en cola de Ventanilla de Farmacia para la atención a pacientes no asegurados: tuvo una Media (promedio) de 1.89 minutos, como Mejor Tiempo demostrado tenemos 0.04 segundos y el Mayor Tiempo Demostrado es de 4.48 minutos.

Gráfico N° 06: Tiempo de Espera en cola de Ventanilla de Farmacia para la atención en Pacientes No Asegurados del HSR - Agosto 2021.



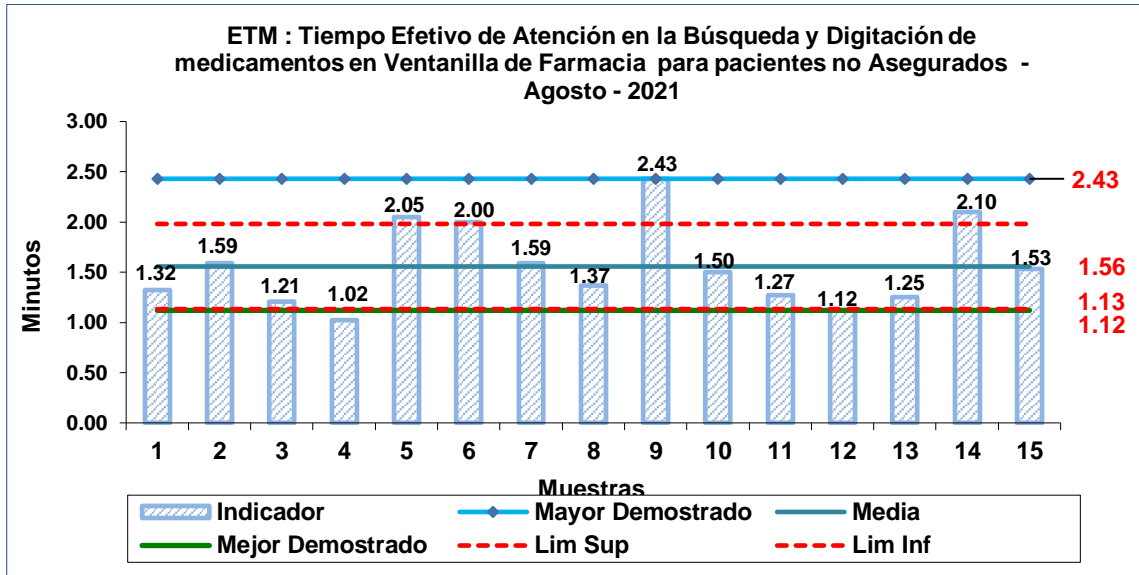
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.2.2 TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA BÚSQUEDA Y DIGITACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTES EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS

En el presente estudio el tiempo efectivo de atención en la búsqueda y digitación de medicamentos en el Módulo de Farmacia del Sistema Integrado de Gestión del HSR para pacientes no asegurados: tuvo una Media (promedio) de 1.56 minutos, como Mejor Tiempo demostrado tenemos 1.12 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado es de 2.43 minutos.

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

Gráfico N° 07: Tiempo Efectivo de Atención en la Búsqueda y Digitación de Medicamentos para pacientes No Asegurados del HSR - Agosto - 2021.

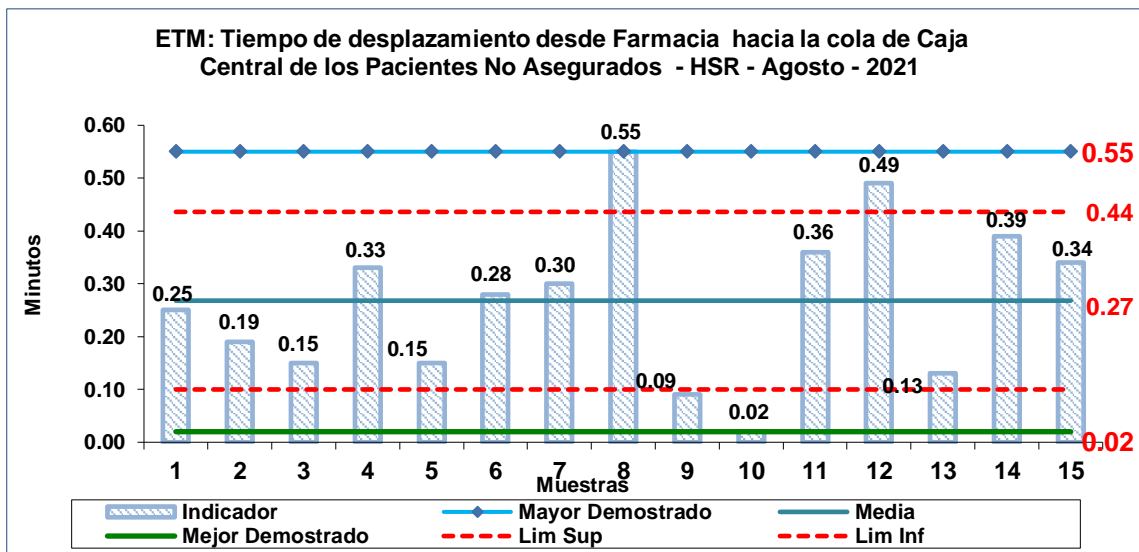


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

2.5.2.3 TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DESDE FARMACIA HACIA LA COLA DE CAJA CENTRAL

En el presente estudio el tiempo de desplazamiento desde Farmacia hacia la cola de Caja Central de los pacientes No Asegurados: tuvo una Media (promedio) de 0.27 segundos, como Mejor Tiempo Demostrado tenemos 0.02 segundos y en el Mayor Tiempo Demostrado fue de 0.55 segundos.

Gráfico N° 08: Tiempo de Desplazamiento desde Farmacia hacia la cola de Caja Central de los pacientes No Asegurados del HSR - Agosto - 2021.



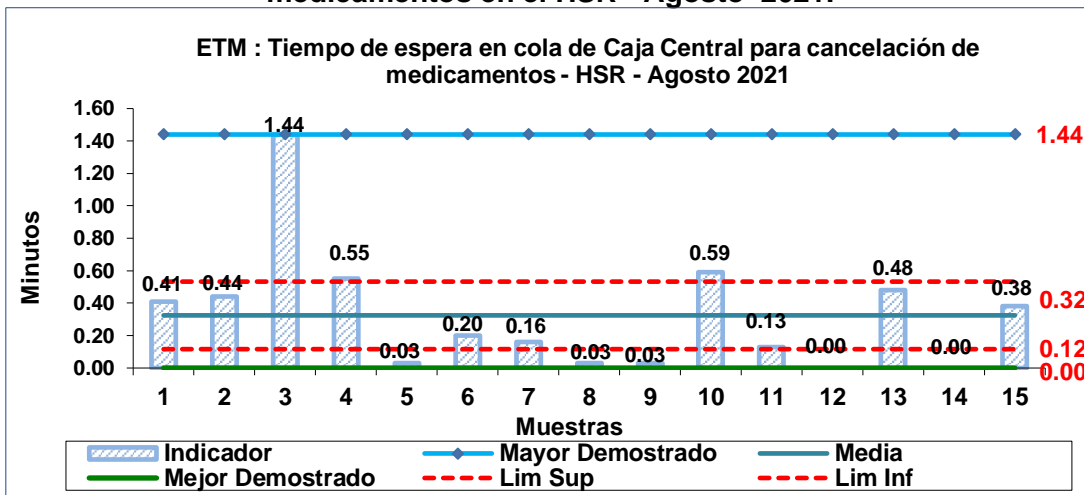
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

2.5.2.4 TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE CAJA CENTRAL PARA CANCELACIÓN DE MEDICAMENTOS

En el presente estudio el tiempo de espera en cola de caja central para la cancelación de medicamentos: tuvo una Media (promedio) de 0.32 segundos, como Mejor Tiempo Demostrado tuvo 0 segundos y como Mayor Tiempo Demostrado se obtuvo 1.44 minutos.

Gráfico N° 09: Tiempo de Espera en cola de Caja Central para cancelación de medicamentos en el HSR - Agosto 2021.

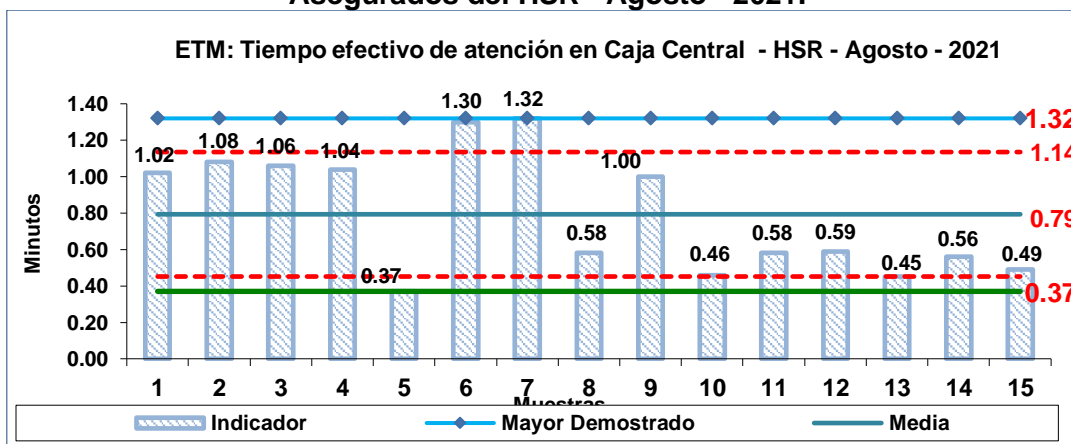


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.2.5 TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN CAJA CENTRAL A PACIENTES NO ASEGURADOS

En el presente estudio el tiempo efectivo de atención en caja central a pacientes No Asegurados: tuvo una Media (promedio) de 0.79 segundos, como Mejor Tiempo demostrado 0.37 segundos y como Mayor Tiempo Demostrado 1.32 minutos.

Gráfico N° 10: Tiempo de Efectivo de Atención en Caja Central a Pacientes No Asegurados del HSR - Agosto - 2021.



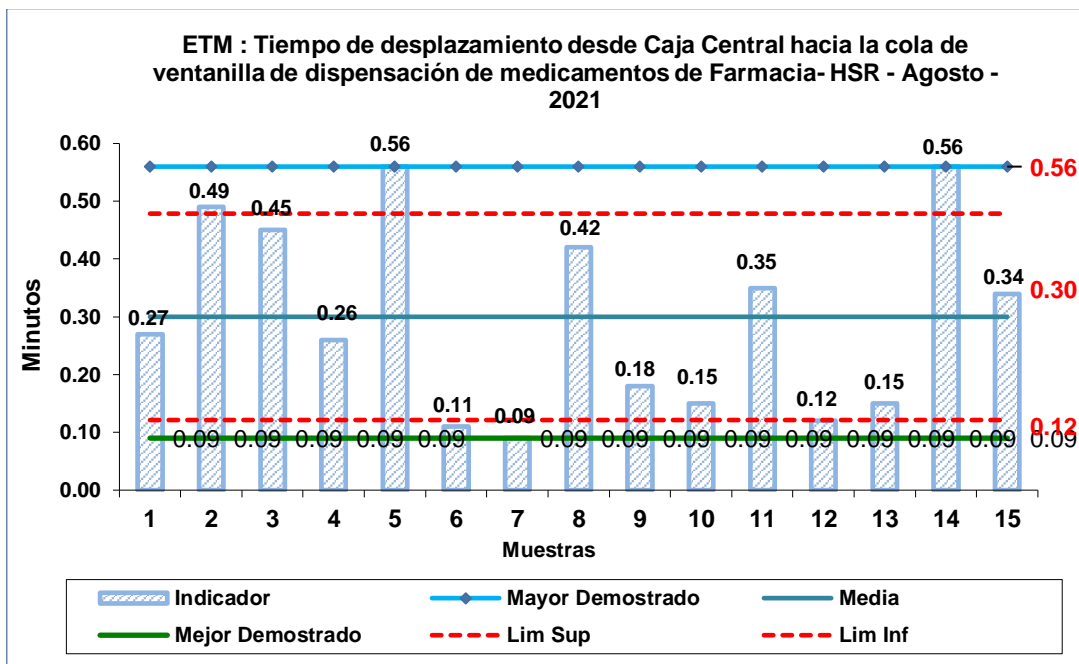
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

2.5.2.6 TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DESDE CAJA CENTRAL HACIA LA COLA DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS

En el presente estudio el tiempo de desplazamiento desde Caja Central hacia la cola de Dispensación de medicamentos en Ventanilla de Farmacia: tuvo una Media (promedio) de 0.30 segundos, como Mejor Tiempo demostrado tenemos 0.12 segundos y en el Mayor Tiempo Demostrado fue de 0.56 segundos.

Gráfico N° 11: Tiempo de Desplazamiento desde Caja Central hacia la cola de dispensación de medicamentos en Ventanilla de Farmacia del HSR- Agosto - 2021.



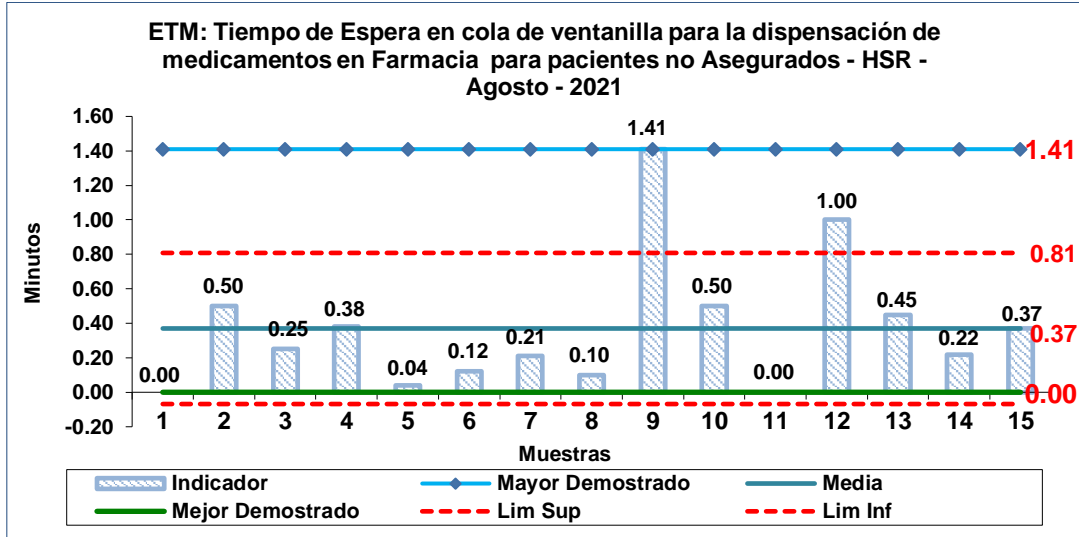
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.2.7 TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS

En el presente estudio el tiempo de espera en cola de Ventanilla de Dispensación de medicamentos en Farmacia para pacientes no asegurados: tuvo una Media (promedio) de 0.37 segundos, como Mejor Tiempo demostrado tenemos 0.00 segundos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 1.41 minutos.

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

Gráfico N° 12: Tiempo de Espera en cola de Ventanilla de Dispensación de Medicamentos de Farmacia para Pacientes No Asegurados del HSR- Agosto - 2021.

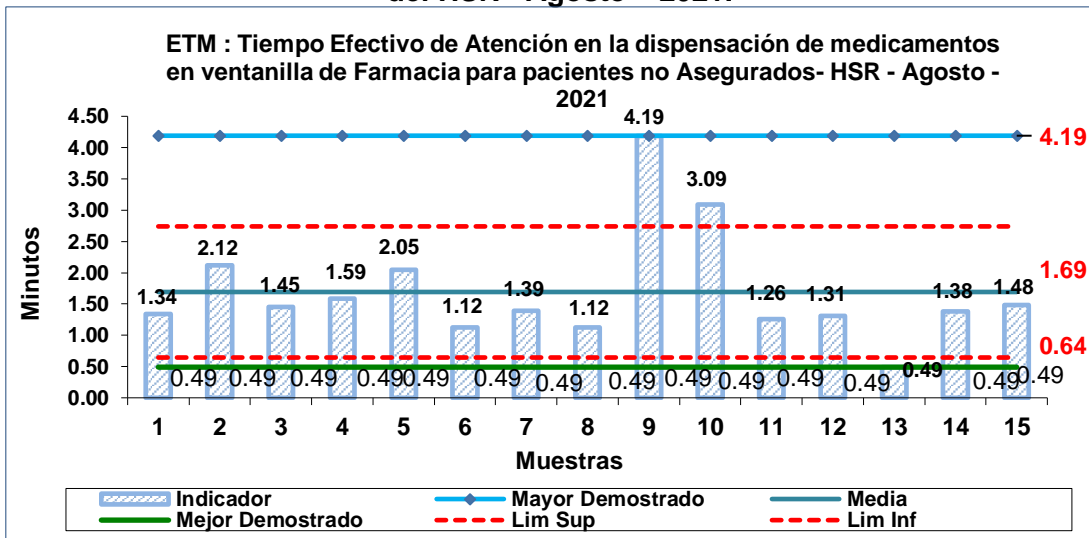


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.5.2.8 TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS

En el presente estudio el tiempo efectivo de atención en la Dispensación de medicamentos en Ventanilla de Farmacia para pacientes No Asegurados: tuvo una Media (promedio) de 1.69 minutos, como Mejor Tiempo demostrado tuvo 0.64 segundos y como el Mayor Tiempo Demostrado se obtuvo 4.19 minutos.

Gráfico N° 13: Tiempo Efectivo de Atención en la Dispensación de Medicamentos en la Ventanilla de Farmacia para pacientes No Asegurados del HSR - Agosto - 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

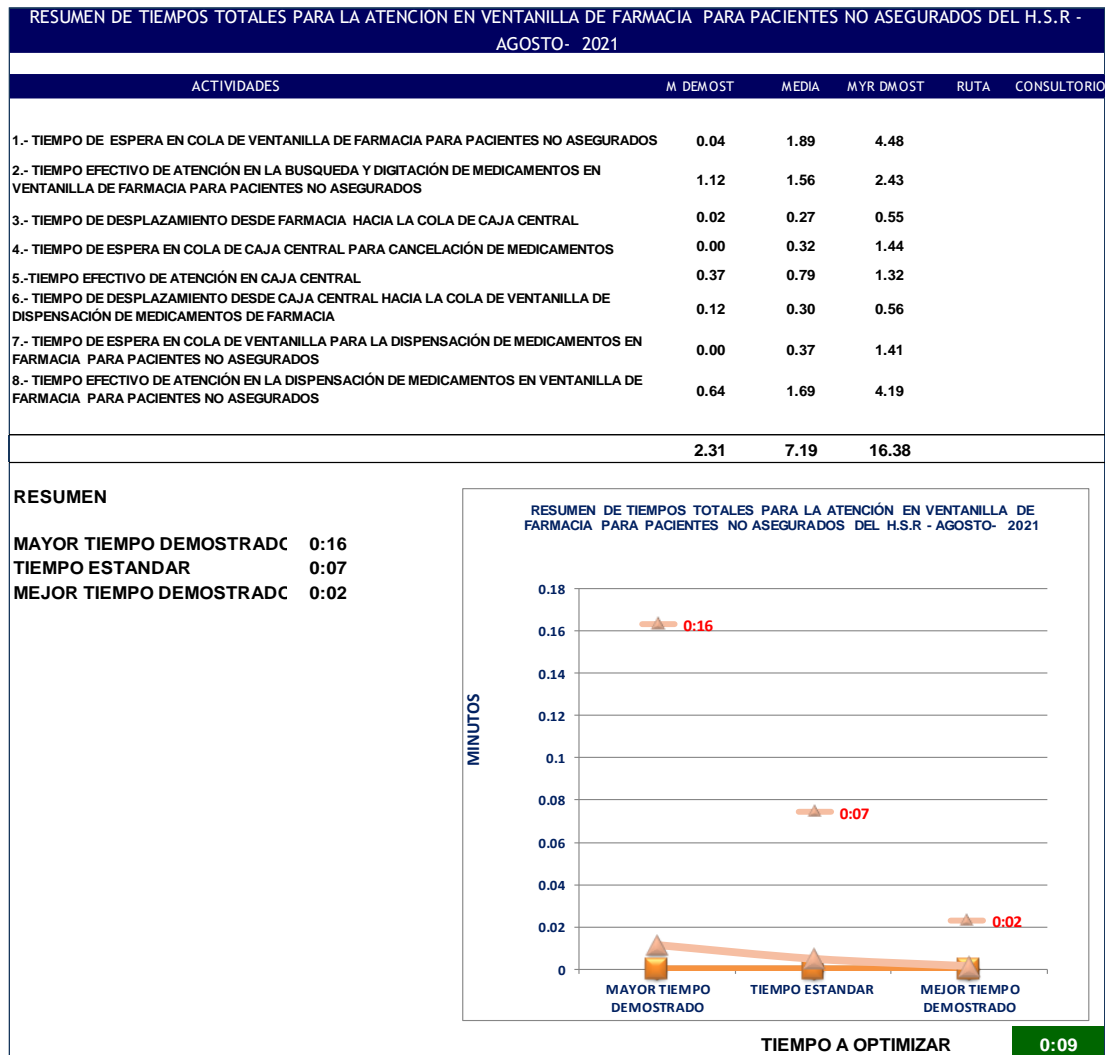
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

RESUMEN DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA ATENCIÓN EN VENTANILLAS DE FARMACIA A PACIENTES NO ASEGURADOS DEL HSR - AGOSTO - 2021

El gráfico N°14 nos muestra el resumen del tiempo de espera en los procesos involucrados en la atención de Ventanilla de Farmacia para pacientes No Asegurados; tuvo una media (promedio) de 7.19 minutos, como Mejor Tiempo Demostrado tuvo 2.31 minutos y el Mayor Tiempo Demostrado fue de 16.38 minutos.

- Por lo tanto, el tiempo a optimizar para la atención es de 9.00 minutos. (Según aplicativo de estudio de tiempos de espera MINSA)

Gráfico N° 14: Resumen del Tiempo de Espera en Ventanillas de Farmacia para la Atención de Pacientes no Asegurados del HSR - Agosto - 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

OBSERVACIONES:

- La Farmacia Central se ha trasladado por la Pandemia a nuestro local anexo del Jr. Moreyra y Riglos denominada Farmacia de Consulta Ambulatoria porque ahí atienden diversos consultorios, observándose que hay un orientador en la puerta principal atendiendo a los usuarios para la atención respectiva de Farmacia cuya atención se realiza en el segundo piso. Pero hay usuarios que se afligen por la demora de la atención y manifiestan que para adquirir los medicamentos es incómodo y estrecho. Pero también hay Consulta Externa que atienden a los usuarios según diferentes especialidades en el local principal y al término de su consulta adquieren medicamentos en la Farmacia de Emergencia para evitar aglomeraciones y que a su vez atienden también a los pacientes de Quimioterapias y Consulta Externa.
- Ausencia de carteles orientativos en la Ventanilla de Farmacia diferenciando la atención a pacientes, No asegurados y la atención preferencial de acuerdo a la Ley N° 28683.
- El horario de mayor concurrencia de usuarios para la atención en Farmacia fue de 8:30 a.m. a 11:30 a.m. que coincide con la salida de los pacientes de las diferentes especialidades de Consulta Externa.

III: CONCLUSIONES

3.1 PARA LA ATENCION EN VENTANILLA DE FARMACIA A PACIENTES ASEGURADOS

- 3.1.1 El tiempo de espera total desde la llegada del paciente asegurado a la cola de Ventanilla de Farmacia para la búsqueda y digitación de medicamentos hasta su retirada de la Ventanilla de dispensación con sus medicamentos, fue en promedio 5.28 minutos, observándose como Mejor Tiempo Demostrado se obtuvo 3.00 minutos, y como Mayor Tiempo Demostrado 9.47 minutos.
- 3.1.2 Para este proceso de atención el tiempo a Optimizar según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSA es de 04.11 minutos Evidenciándose que este tiempo correspondería a la Actividad N°1 “Tiempo de Espera en cola de ventanilla de Farmacia para Pacientes Asegurados SIS”

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

3.2 PARA LA ATENCION EN VENTANILLA DE FARMACIA A PACIENTES NO ASEGURADOS

- 3.2.1** El tiempo de espera total desde la llegada del paciente no asegurado a la cola de Ventanilla de Farmacia para la búsqueda y digitación de medicamentos, hasta su retirada de la Ventanilla de dispensación con sus medicamentos, fue en promedio 7.19 minutos, observándose como Mejor Tiempo Demostrado se obtuvo 2.31 minutos, y como Mayor Tiempo Demostrado 16.38 minutos.
- 3.2.2** Para este proceso de atención el tiempo a Optimizar según el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por el MINSA es de 9:00minutos Evidenciándose que este tiempo correspondería a la Actividad N° 1 “Tiempo de Espera en Cola de Ventanilla de Farmacia para la atención de pacientes no Asegurados”

IV.- RECOMENDACIONES:

- 4.1 Remitir copia del presente informe al Departamento de **Farmacia**
- 4.2 Socializar y notificar el presente informe con el personal a su cargo
- 4.3 Implementar acciones de mejora que permitan reducir los tiempos de espera para la atención en Farmacia de Pacientes Asegurados SIS y no Asegurados
- 4.4 Coordinar acciones con la Oficina de Servicios Generales y la Oficina de Comunicaciones a fin de que las Ventanillas de Farmacia cuenten con carteles orientativos.

Sra. Janet Díaz Rodríguez

Miembro de la Oficina de Gestión de la Calidad
Unidad de Información para la Calidad del Hospital Santa Rosa

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

ANEXOS

ESTUDIO DE TIEMPO Y MOVIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES ASEGURADOS SIS EN VENTANILLA DE FARMACIA

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos														
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTAROSA												
Fecha:		AGOSTO - 2021					Condición:						PACIENTES ASEGURADOS SIS	
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS												
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM		
1	0.00	1	0.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	FALSO	0.00	0.00		
2	1.00	1	1.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	FALSO	0.00	0.00		
3	1.00	1	1.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	FALSO	0.00	0.00		
4	1.00	1	1.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	FALSO	0.00	0.00		
5	1.00	1	1.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	FALSO	0.00	0.00		
6	2.49	1	2.49	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	0.00	0.00	0.00		
7	1.57	1	1.57	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.00	0.57		
8	1.45	1	1.45	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.00	0.45		
9	2.30	1	2.30	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	0.00	0.00	0.00		
10	1.49	1	1.49	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.00	0.49		
11	2.00	1	2.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.38	1.00		
12	3.00	1	3.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	0.00	0.00	0.00		
13	2.00	1	2.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.38	1.00		
14	2.00	1	2.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.38	1.00		
15	2.00	1	2.00	1.62	1.00	3.00	0.55	2.17	1.07	1.00	0.38	1.00		
		24.30		15.00								1.52	5.51	
												6.26%	22.67%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA											
Fecha :		AGOSTO 2021						Condición: PACIENTES ASEGURADOS SIS					
Proceso:		TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA BÚSQUEDA Y DIGITACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS											
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	1.24	1	1.24	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.24	
2	1.00	1	1.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.00	
3	1.00	1	1.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.00	
4	1.00	1	1.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.00	
5	2.00	1	2.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	0.00	0.00	0.00	
6	1.48	1	1.48	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.10	0.48	
7	1.24	1	1.24	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.24	
8	1.41	1	1.41	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.03	0.41	
9	1.00	1	1.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.00	
10	1.33	1	1.33	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.33	
11	2.00	1	2.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	0.00	0.00	0.00	
12	2.00	1	2.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	0.00	0.00	0.00	
13	1.00	1	1.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.00	
14	2.00	1	2.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	0.00	0.00	0.00	
15	1.00	1	1.00	1.38	1.00	2.00	0.43	1.81	0.95	1.00	0.00	0.00	
		20.70		15.00						0.13		1.46	
										0.63%		7.05%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA											
Fecha :		AGOSTO 2021					Condición: PACIENTES ASEGURADOS SIS						
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS											
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	0.01	1	0.01	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.01	
2	1.00	1	1.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.40	1.00	
3	2.00	1	2.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	0.00	0.00	0.00	
4	2.00	1	2.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	0.00	0.00	0.00	
5	0.00	1	0.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.00	
6	0.13	1	0.13	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.13	
7	0.02	1	0.02	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.02	
8	0.03	1	0.03	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.03	
9	0.44	1	0.44	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.44	
10	0.34	1	0.34	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.34	
11	0.00	1	0.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.00	
12	0.00	1	0.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.00	
13	1.00	1	1.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.40	1.00	
14	2.00	1	2.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	0.00	0.00	0.00	
15	0.00	1	0.00	0.60	0.00	2.00	0.62	1.22	-0.03	1.00	0.00	0.00	
8.97		15.00										0.40	1.96
											4.48%	21.85%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA										
Fecha :		AGOSTO 2021					Condición: PACIENTES ASEGURADOS SIS					
Proceso:		TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES ASEGURADOS SIS										
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.20	1	1.20	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.00	0.20
2	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
3	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
4	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
5	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
6	2.47	1	2.47	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	0.00	0.00	0.00
7	1.07	1	1.07	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	FALSO	0.00	0.00
8	1.13	1	1.13	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	FALSO	0.00	0.00
9	2.16	1	2.16	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.48	1.16
10	1.22	1	1.22	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.00	0.22
11	1.00	1	1.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	FALSO	0.00	0.00
12	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
13	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
14	2.00	1	2.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	1.00	0.32	1.00
15	1.00	1	1.00	1.68	1.00	2.47	0.55	2.24	1.13	FALSO	0.00	0.00
		25.25	15.00								1.74	5.38
									6.90%	21.31%		

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

ESTUDIO DE TIEMPO Y MOVIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES NO ASEGURADOS EN VENTANILLA DE FARMACIA

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA						Consultorio:		FARMACIA PRINCIPAL -HSR			
Fecha :		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA DE FARMACIA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES NO ASEGURADOS						Condición:		Pacientes No SIS			
Actividad :													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	1.10	1	1.10	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.00	1.06	
2	1.38	1	1.38	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.00	1.34	
3	2.36	1	2.36	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.47	2.32	
4	2.46	1	2.46	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.57	2.42	
5	0.47	1	0.47	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	FALSO	0.00	0.00	
6	1.40	1	1.40	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.00	1.36	
7	1.25	1	1.25	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.00	1.21	
8	2.15	1	2.15	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.26	2.11	
9	0.04	1	0.04	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	FALSO	0.00	0.00	
10	1.03	1	1.03	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.00	0.99	
11	2.39	1	2.39	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.50	2.35	
12	1.48	1	1.48	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.00	1.44	
13	4.35	1	4.35	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	0.00	0.00	0.00	
14	4.48	1	4.48	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	0.00	0.00	0.00	
15	2.04	1	2.04	1.89	0.04	4.48	1.42	3.31	0.47	1.00	0.15	2.00	
		28.38 15.00										1.94 18.60	
												6.84% 65.54%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA									Consultorio:		FARMACIA PRINCIPAL - HSR
Fecha :		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA BUSQUEDA Y DIGITACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS							Condición:				Pacientes No SIS
Actividad :													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	1.32	1	1.32	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.20	
2	1.59	1	1.59	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.03	0.47	
3	1.21	1	1.21	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.09	
4	1.02	1	1.02	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	FALSO	0.00	0.00	
5	2.05	1	2.05	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	0.00	0.00	0.00	
6	2.00	1	2.00	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	0.00	0.00	0.00	
7	1.59	1	1.59	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.03	0.47	
8	1.37	1	1.37	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.25	
9	2.43	1	2.43	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	0.00	0.00	0.00	
10	1.50	1	1.50	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.38	
11	1.27	1	1.27	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.15	
12	1.12	1	1.12	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	FALSO	0.00	0.00	
13	1.25	1	1.25	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.13	
14	2.10	1	2.10	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	0.00	0.00	0.00	
15	1.53	1	1.53	1.56	1.12	2.43	0.42	1.98	1.13	1.00	0.00	0.41	
23.35		15.00										0.07	2.55
											0.29%	10.92%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA						Consultorio:		FARMACIA PRINCIPAL -HSR			
Fecha :		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DESDE FARMACIA HACIA LA COLA DE CAJA CENTRAL						Condición:		Pacientes No SIS			
Actividad :													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	0.25	1	0.25	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.00	0.23	
2	0.19	1	0.19	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.00	0.17	
3	0.15	1	0.15	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.00	0.13	
4	0.33	1	0.33	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.06	0.31	
5	0.15	1	0.15	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.00	0.13	
6	0.28	1	0.28	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.01	0.26	
7	0.30	1	0.30	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.03	0.28	
8	0.55	1	0.55	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	0.00	0.00	0.00	
9	0.09	1	0.09	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	FALSO	0.00	0.00	
10	0.02	1	0.02	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	FALSO	0.00	0.00	
11	0.36	1	0.36	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.09	0.34	
12	0.49	1	0.49	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	0.00	0.00	0.00	
13	0.13	1	0.13	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.00	0.11	
14	0.39	1	0.39	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.12	0.37	
15	0.34	1	0.34	0.27	0.02	0.55	0.17	0.44	0.10	1.00	0.07	0.32	
		4.02 15.00										0.39 2.65	
												9.75% 65.92%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA								Consultorio: FARMACIA PRINCIPAL - HSR			
Fecha:		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE CAJA CENTRAL PARA CANCELACIÓN DE MEDICAMENTOS						Condición: Pacientes No SIS					
Actividad:													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	0.41	1	0.41	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.09	0.41	
2	0.44	1	0.44	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.12	0.44	
3	1.44	1	1.44	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	0.00	0.00	0.00	
4	0.55	1	0.55	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	0.00	0.00	0.00	
5	0.03	1	0.03	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	FALSO	0.00	0.00	
6	0.20	1	0.20	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.00	0.20	
7	0.16	1	0.16	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.00	0.16	
8	0.03	1	0.03	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	FALSO	0.00	0.00	
9	0.03	1	0.03	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	FALSO	0.00	0.00	
10	0.59	1	0.59	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	0.00	0.00	0.00	
11	0.13	1	0.13	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.00	0.13	
12	0.00	1	0.00	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	FALSO	0.00	0.00	
13	0.48	1	0.48	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.16	0.48	
14	0.00	1	0.00	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	FALSO	0.00	0.00	
15	0.38	1	0.38	0.32	0.00	1.44	0.21	0.53	0.12	1.00	0.06	0.38	
		4.87	15.00									0.41	2.20
										8.45%	45.17%		

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA						Consultorio:		FARMACIA PRINCIPAL -HSR			
Fecha :		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN CAJA CENTRAL						Condición:		Pacientes No SIS			
Actividad :													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	1.02	1	1.02	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.23	0.65	
2	1.08	1	1.08	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.29	0.71	
3	1.06	1	1.06	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.27	0.69	
4	1.04	1	1.04	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.25	0.67	
5	0.37	1	0.37	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	FALSO	0.00	0.00	
6	1.30	1	1.30	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	0.00	0.00	0.00	
7	1.32	1	1.32	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	0.00	0.00	0.00	
8	0.58	1	0.58	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.00	0.21	
9	1.00	1	1.00	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.21	0.63	
10	0.46	1	0.46	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.00	0.09	
11	0.58	1	0.58	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.00	0.21	
12	0.59	1	0.59	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.00	0.22	
13	0.45	1	0.45	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	FALSO	0.00	0.00	
14	0.56	1	0.56	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.00	0.19	
15	0.49	1	0.49	0.79	0.37	1.32	0.34	1.14	0.45	1.00	0.00	0.12	
		11.90 15.00										1.23 4.39	
												10.36%	36.89%

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA						Consultorio:		FARMACIA PRINCIPAL - HSR			
Fecha:		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DESDE CAJA CENTRAL HACIA LA COLA DE VENTANILLA DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DE FARMACIA						Condición:		Pacientes No SIS			
Actividad:													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	0.27	1	0.27	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.00	0.18	
2	0.49	1	0.49	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	0.00	0.00	0.00	
3	0.45	1	0.45	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.15	0.36	
4	0.26	1	0.26	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.00	0.17	
5	0.56	1	0.56	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	0.00	0.00	0.00	
6	0.11	1	0.11	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	FALSO	0.00	0.00	
7	0.09	1	0.09	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	FALSO	0.00	0.00	
8	0.42	1	0.42	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.12	0.33	
9	0.18	1	0.18	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.00	0.09	
10	0.15	1	0.15	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.00	0.06	
11	0.35	1	0.35	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.05	0.26	
12	0.12	1	0.12	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	FALSO	0.00	0.00	
13	0.15	1	0.15	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.00	0.06	
14	0.56	1	0.56	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	0.00	0.00	0.00	
15	0.34	1	0.34	0.30	0.09	0.56	0.18	0.48	0.12	1.00	0.04	0.25	
		4.50	15.00									0.36	1.76
										8.00%	39.11%		

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA						Consultorio: FARMACIA PRINCIPAL -HSR					
Fecha:		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO DE ESPERA EN COLA DE VENTANILLA PARA LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS						Condición: Pacientes No SIS					
Actividad:													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	0.00	1	0.00	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.00	
2	0.50	1	0.50	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.13	0.50	
3	0.25	1	0.25	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.25	
4	0.38	1	0.38	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.01	0.38	
5	0.04	1	0.04	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.04	
6	0.12	1	0.12	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.12	
7	0.21	1	0.21	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.21	
8	0.10	1	0.10	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.10	
9	1.41	1	1.41	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	0.00	0.00	0.00	
10	0.50	1	0.50	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.13	0.50	
11	0.00	1	0.00	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.00	
12	1.00	1	1.00	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	0.00	0.00	0.00	
13	0.45	1	0.45	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.08	0.45	
14	0.22	1	0.22	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.22	
15	0.37	1	0.37	0.37	0.00	1.41	0.44	0.81	-0.07	1.00	0.00	0.37	
		5.55 15.00										0.35 3.14	
												6.31% 56.58%	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

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

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL SANTA ROSA									Consultorio:		FARMACIA PRINCIPAL - HSR
Fecha:		AGOSTO 2021											
Proceso:		TIEMPO EFECTIVO DE ATENCIÓN EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN VENTANILLA DE FARMACIA PARA PACIENTES NO ASEGURADOS							Condición:				Pacientes No SIS
Actividad:													
MUESTRA	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	1.34	1	1.34	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.85	
2	2.12	1	2.12	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.43	1.63	
3	1.45	1	1.45	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.96	
4	1.59	1	1.59	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	1.10	
5	2.05	1	2.05	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.36	1.56	
6	1.12	1	1.12	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.63	
7	1.39	1	1.39	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.90	
8	1.12	1	1.12	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.63	
9	4.19	1	4.19	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	0.00	0.00	0.00	
10	3.09	1	3.09	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	0.00	0.00	0.00	
11	1.26	1	1.26	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.77	
12	1.31	1	1.31	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.82	
13	0.49	1	0.49	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	FALSO	0.00	0.00	
14	1.38	1	1.38	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.89	
15	1.48	1	1.48	1.69	0.49	4.19	1.05	2.74	0.64	1.00	0.00	0.99	
		25.38	15.00									0.79	11.73
												3.10%	46.22%

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.