



PERÚ

Ministerio de
Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud-Lima
Centro

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 TRIAJE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA

JULIO 2021



Pueblo Libre, 16 de Julio del 2021

Informe N°009-2021-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 Triage del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa – Julio 2021

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacerle llegar el presente Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarias de Parto correspondiente a Julio del presente año.

1. 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° 336-2006/MINSA, que aprueba la NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01: “Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia”
- 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”, del 29 de octubre del 2009.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, del 11 de diciembre del 2007.
- 1.9 Resolución Directoral N° 168-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG. “Manual de Organización y Funciones de la Oficina de la Gestión de la Calidad”, del 05 de Junio del 2014.
- 1.10 Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS. “Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de la Gestión de la Calidad, del 12 de Octubre del 2015.
- 1.11 Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS. “Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de la Gestión de la Calidad, del 12 de Octubre del 2015.
- 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
- 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: El objetivo principal de la presente medición es determinar el Tiempo de Espera promedio que invierten los pacientes según prioridades para ser atendidos en el área de Triage de Medicina del Servicio de Emergencia, verificando el cumplimiento de los parámetros recomendados en la “NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01: Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencias”.

2.1.1 Objetivos Específicos:

- 2.1.1.1 Determinar el tiempo de espera promedio de atención en el área de Triage para laprioridad II.
- 2.1.1.2 Determinar el tiempo de espera promedio de atención en el área de Triage para laprioridad III.
- 2.1.1.3 Determinar el tiempo de espera promedio de atención en el área de Triage para laprioridad IV.

2.2 Ámbito de Aplicación: La presente medición del tiempo de espera ha sido aplicada a los pacientes asegurados y no asegurados, en espera de atención de salud en el Área de Triage de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa.

2.3 Responsables:

Son responsables de la presente encuesta

- **APLICACIÓN DE ENCUESTAS:**
C.D. Alicia 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
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: La medición fue realizada por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad, observando el flujo actual del proceso de atención en el área de Triage de Medicina del Servicio de Emergencia, sin intervenir en ninguna actividad. La selección de los pacientes fue aleatoria respetando los criterios de exclusión y se utilizó como herramienta de trabajo un cronometro, una ficha diseñada en el que se registró para cada paciente observado los tiempos desde la hora de llegada a la cola del área de Triage de Medicina hasta la hora de ingreso para su atención.

2.4.1 La clasificación de la lista de daños según prioridad de atención de salud, se basan estrictamente en la NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01 Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencias.

2.4.2 Criterio de Inclusión: Todos los pacientes que acuden a Triage de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa.

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

2.4.3 Criterio de Exclusión:

- a) Pacientes de Prioridad de Atención tipo I, ya que por la gravedad súbita extremada esta prioridad se les brinda atención inmediata.
- b) Pacientes gestantes
- c) Pacientes de pediatría
- d) Pacientes de cirugía y traumatología

2.5 Tabulación de Datos: Los gráficos que se presentan en el informe corresponden a los tiempos tomados en Triage de Medicina del Servicio de Emergencia; obteniendo así el comportamiento de cada muestra, el mayor tiempo demostrado, el menor tiempo demostrado y el tiempo promedio de espera. La medición del tiempo de espera se realiza mediante una tabla de frecuencia y el tiempo promedio del total de tiempos por cada tipo de prioridad.

Definiciones:

- 2.5.1 TIEMPO DE ESPERA:** Es el tiempo que invierte el usuario en las colas, producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo y por la demanda de pacientes.
- 2.5.2 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA:** Es el promedio de todos los tiempos medidos para cada una de las muestras.
- 2.5.3 TIEMPO MAYOR DEMOSTRADO:** Es el tiempo de espera que mostró mayor demora para la atención.
- 2.5.4 TIEMPO MEJOR DEMOSTRADO:** Es el tiempo de espera que mostró menor demora para la atención.
- 2.5.5 TIEMPO ESTANDAR SEGÚN NORMA:** Se encuentra establecido según la NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01 Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencias.
- 2.5.6 TRIAJE:** Área del Servicio de Emergencia destinada a la evaluación inicial del paciente en la cual se prioriza el daño y se decide la derivación para la atención que el caso amerita.

TIEMPOS DE ESPERA POR PRIORIDADES EN TRIAJE DE MEDICINA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HSR - JULIO - 2021

De la recolección de datos para el presente estudio de tiempo de espera en Triage de Medicina del Servicio de Emergencia se demuestran los resultados según prioridades.

TIEMPO DE ESPERA PARA LA PRIORIDAD TIPO II y IV: En esta medición no se ha considerado ninguna de estas dos prioridades.

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”***1. TIEMPO DE ESPERA PARA LA PRIORIDAD TIPO III:****Tabla N° 01: Total del tiempo de Espera en cola de Triage de Medicina del Servicio de Emergencia del HSR, para la Prioridad tipo III – Julio 2021**

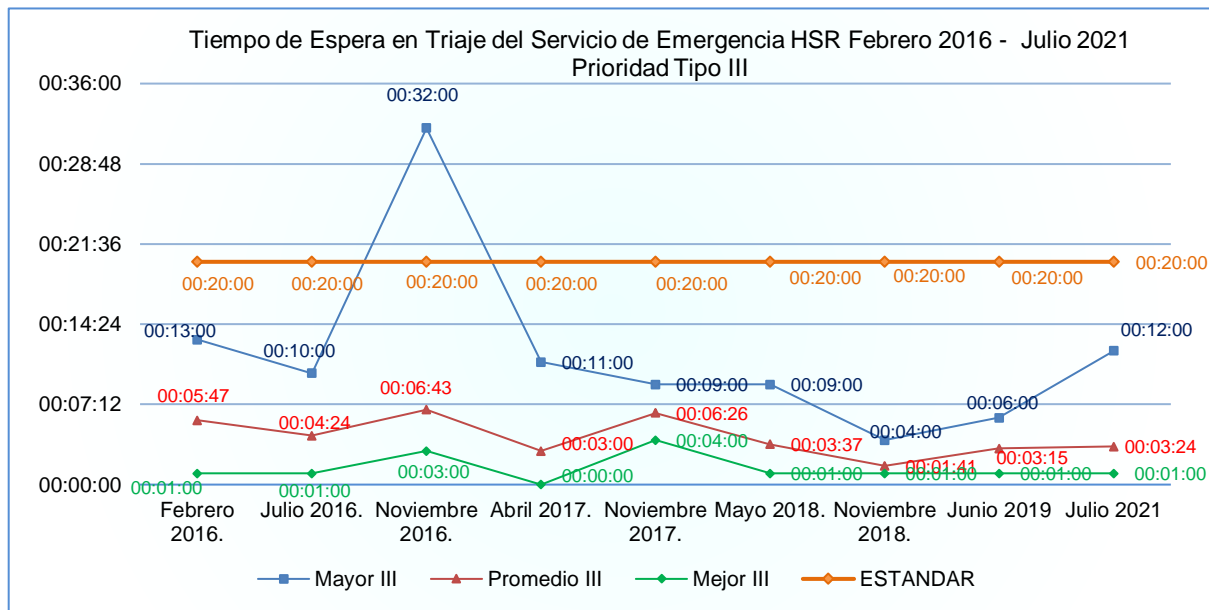
| N° | FECHA | HORA DE LLEGADA A COLA DE TRIAJE | HORA DE INICIO DE ATENCIÓN | TOTAL TIEMPO DE ESPERA | PRIORIDAD |
|------------------------|------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------|-----------|
| 1 | 9/07/2021 | 14:38 | 14:40 | 00:02:00 | 3 |
| 2 | 9/07/2021 | 14:49 | 14:52 | 00:03:00 | 3 |
| 3 | 12/07/2021 | 15:20 | 15:24 | 00:04:00 | 3 |
| 4 | 12/07/2021 | 15:20 | 15:22 | 00:02:00 | 3 |
| 5 | 12/07/2021 | 15:42 | 15:54 | 00:12:00 | 3 |
| 6 | 12/07/2021 | 17:12 | 17:15 | 00:03:00 | 3 |
| 7 | 12/07/2021 | 17:17 | 17:20 | 00:03:00 | 3 |
| 8 | 12/07/2021 | 17:39 | 17:42 | 00:03:00 | 3 |
| 9 | 12/07/2021 | 17:43 | 17:47 | 00:04:00 | 3 |
| 10 | 12/07/2021 | 18:18 | 18:20 | 00:02:00 | 3 |
| 11 | 12/07/2021 | 18:38 | 18:41 | 00:03:00 | 3 |
| 12 | 12/07/2021 | 19:38 | 19:40 | 00:02:00 | 3 |
| 13 | 13/07/2021 | 07:19 | 07:22 | 00:03:00 | 3 |
| 14 | 13/07/2021 | 08:09 | 08:12 | 00:03:00 | 3 |
| 15 | 13/07/2021 | 08:44 | 08:45 | 00:01:00 | 3 |
| 16 | 13/07/2021 | 08:45 | 08:46 | 00:01:00 | 3 |
| 17 | 13/07/2021 | 09:26 | 09:28 | 00:02:00 | 3 |
| 18 | 13/07/2021 | 09:36 | 09:42 | 00:06:00 | 3 |
| 19 | 13/07/2021 | 09:40 | 09:50 | 00:10:00 | 3 |
| 20 | 13/07/2021 | 09:58 | 10:00 | 00:02:00 | 3 |
| 21 | 13/07/2021 | 10:05 | 10:11 | 00:06:00 | 3 |
| 22 | 13/07/2021 | 10:13 | 10:14 | 00:01:00 | 3 |
| 23 | 13/07/2021 | 10:18 | 10:20 | 00:02:00 | 3 |
| 24 | 13/07/2021 | 10:58 | 11:04 | 00:06:00 | 3 |
| 25 | 13/07/2021 | 11:42 | 11:45 | 00:03:00 | 3 |
| 26 | 13/07/2021 | 12:59 | 13:00 | 00:01:00 | 3 |
| 27 | 13/07/2021 | 13:02 | 13:08 | 00:06:00 | 3 |
| 28 | 13/07/2021 | 13:10 | 13:12 | 00:02:00 | 3 |
| 29 | 13/07/2021 | 13:15 | 13:17 | 00:02:00 | 3 |
| 30 | 13/07/2021 | 13:42 | 13:44 | 00:02:00 | 3 |
| MEJOR TIEMPO | | | | 00:01:00 | |
| TIEMPO PROMEDIO | | | | 00:03:24 | |
| MAYOR TIEMPO | | | | 00:12:00 | |

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

La Tabla N° 01 muestra en detalle los tiempos de espera obtenidos para la Prioridad tipo III en Triage de Medicina del Servicio de Emergencia, observando que el tiempo de espera promedio demostrado fue de 3 minutos con 24 segundos, el tiempo de espera mejor demostrado fue de 1 minuto y el tiempo de espera mayor demostrado fue de 12 minutos.

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

Gráfico N° 01: Tendencia del Tiempo de Espera en Triage de Medicina del Servicio de Emergencia del HSR para la Prioridad tipo III desde Febrero 2016 a Julio 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

El Gráfico N° 01 muestra la tendencia del tiempo de espera en Triage de Medicina del Servicio de Emergencia para la Prioridad tipo III, se observa que a lo largo del tiempo desde febrero del 2016 a Julio del 2021 se mantuvo por debajo del tiempo promedio estándar de 20 minutos (línea color naranja). establecido según la “NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01: Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia.

III CONCLUSIONES:

- 3.1 Para la Prioridad Tipo II y IV: No se ha determinado los tiempos de espera en esta medición, según la NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01: “Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencias.
- 3.2 Para la Prioridad Tipo III: Los tiempos medidos están dentro de lo esperado según la NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01: “Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencias”, siendo el tiempo promedio demostrado de 03 minutos con 24 segundos.

IV RECOMENDACIONES:

- 4.1 A la Jefatura del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos en coordinación con la Jefatura del Servicio de Emergencia se recomienda:
 - 4.1.1 Socializar el presente informe con el personal a su cargo.
 - 4.1.2 Mantener el tiempo de espera para la Prioridad III.