



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ JAPÓN

Resolución Directoral

Bellavista, 09 de Mayo del 2013.

Visto el expediente N°002281-2013 e Informes N°0073-OGC-INR-2013, N°023-2013-EQ.PLANES-OEPE-INR y N°069-2013-OEPE-INR, de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN, respectivamente,

CONSIDERANDO:

Que, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad y oportunidad de atención de los usuarios de los diferentes servicios de Consulta Externa en la Institución, a partir de la medición del tiempo de espera, la Oficina de Gestión de la Calidad ha formulado el Plan de Estudio de Tiempos de Espera para Atención en Consulta Externa 2013;

Que, el citado documento ha sido revisado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, órgano asesor en aspectos normativos, instancia que a través de los informes del Visto, ha emitido opinión favorable;

Que, en tal sentido, es necesario proceder a su aprobación con la resolución directoral correspondiente; para su aplicación en el ámbito institucional;

De conformidad con la Ley N°26842, Ley General de Salud, Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N°013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, Decreto Supremo N°023-2005-SA Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de Calidad, Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA que aprueba la NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02, Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA, que aprueba la Política Nacional de Calidad en Salud, Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad, Resolución Ministerial N°715-2006-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación; y en uso de las facultades conferidas;

Con la visación de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores";

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el **PLAN PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA PARA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA- Marzo – Mayo 2013** del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN, que consta de Once (11) folios, Ocho (08) títulos, incluido el "Cronograma de Actividades" y dos (02) anexos: Ficha A "T1 Tiempo de Primera Asistencia y Ficha B "T2 Tiempo de Segunda Asistencia, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad coordinar acciones para el desarrollo del Plan aprobado con el artículo 1° de la presente resolución.

..//

..//

Artículo 3°.- Notificar la presente resolución a las unidades orgánicas; para conocimiento y brindar el apoyo que la Oficina de Gestión de la Calidad requiere; para el cumplimiento de la labor encomendada, en beneficio de la Institución.

Regístrese y Comuníquese,



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

09 MAY 2013

Fecha:



INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES"
AMISTAD PERU-JAPON

Dr. Fernando A. Urcia Fernández
DIRECTOR GENERAL
CMP. N° 16500 RNE. N° 6819

FAUF/ec.
R.D 049-2013
c.c. Oficina de Gestión de la Calidad
OEA
Unidades Orgánicas
OEI
Equipo Enc. Portal Institucional

Oficina de Gestión de Calidad

PLAN

**PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA
PARA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA**

Marzo – Mayo 2013



**INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA ADRIANA REBAZA FLORES"
AMISTAD PERÚ – JAPÓN**



2013



INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERU - JAPON

Dr. Fernando Urcia Fernández
Director General

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dra. Fanny González García
Jefe de la Oficina

Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad
Dra. Liz Carín Mendoza Rebaza
Srta. Natalie Lorena Reyes Icaza





I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud ha establecido como uno de los objetivos intrínsecos para la evaluación de los logros de los sistemas de salud "la satisfacción de las expectativas de los usuarios"; recordando siempre que la mejora de la calidad de atención en salud debe verse siempre reflejada en los resultados sanitarios. En ese sentido como proveedores de servicios de salud tenemos la responsabilidad de promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a sus usuarios en términos de seguridad, oportunidad, eficiencia, eficacia, equidad y calidad.

Sin embargo está ya identificado que la calidad de atención al usuario es uno de los aspectos más importantes y la base para que los establecimientos de salud cumplan su misión, representando un aspecto preponderante en la imagen que proyectan en la sociedad. La calidad insistimos se logra a través de constantes mejoras para cumplir con los requerimientos y expectativas de los usuarios, para ello podemos implementar diversas iniciativas; siendo lo ideal que todo el personal se comprometa a brindar calidad de servicio, lo que implica generar ó reforzar la cultura organizacional hacia este principio.

Un Establecimiento de Salud debe poner en el centro de su misión al usuario con sus necesidades y expectativas en salud y desplegar los medios necesarios para acoger su diversidad cultural, étnica, de género, de opción sexual, religiosa, etc, aplicando el principio de equidad. Debemos considerar entre los Atributos básicos de la Calidad de atención a instaurar en nuestros EESS: la Seguridad, Eficacia, Oportunidad, Aceptabilidad, Información a usuarios, Satisfacción y Respeto a los usuarios.

Debemos recordar que el buen trato, respeto, cortesía, comprensión y compenetración al usuario favorecen las relaciones interpersonales generando en el usuario una sensación de confianza y credibilidad en el EESS.

El respeto es prioritario puesto que los usuarios de los servicios de salud son ciudadanos, para quienes la atención de salud con calidad, es un derecho consagrado por la legislación nacional e internacional y puede ejercerlo mediante la participación en la gestión, la vigilancia ciudadana de la calidad de atención, la exigencia de Trato Digno y Respetuoso.

En este contexto, el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores", en cumplimiento de su política institucional de calidad, viene implementando un conjunto de estrategias que permitan la institucionalización del Sistema de Gestión de la Calidad y garanticen la satisfacción del usuario externo

Al respecto, siendo el tiempo de espera uno de los factores que influye en la insatisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios, se requiere identificar el tiempo de espera promedio de los pacientes para recibir la atención de consulta externa médica especializada en el INR, lo cual nos servirá como línea de base y el desarrollo de las mejoras continuas requeridas en la búsqueda de atender al usuario con calidad y calidez.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad y oportunidad de atención de los usuarios de los diferentes servicios Consulta Externa del INR a partir de la medición del tiempo de espera.





III. OBJETIVOS

Realizar la medición del tiempo de espera de los usuarios (según tipo y condición) que acuden al INR a demandar atención ambulatoria, como una herramienta para medir la satisfacción del usuario externo.

IV. BASE LEGAL

- Ley N°26842, Ley General de la Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- D.S. N° 023-2005-SA, título IV, artículo 96 del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo.
- R.M. N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de Calidad.
- Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, "NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02: Norma técnica de salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo".
- R.M. N°727-2009/MINSA que aprueba la "Política Nacional de Calidad en Salud".
- R.M. N°527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- R.M. N°095-2012/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad".

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan para la medición de tiempos de espera, es de aplicación en los servicios de Consulta Externa del INR.

VI. CONTENIDO

VI.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

✦ Tiempo de Espera para atención en consultorios externos.

Intervalo de tiempo total expresado en días, horas, minutos y que transcurre desde el momento en que el usuario acude al INR a solicitar una cita, se registra su demanda de atención hasta que recibe la atención en consulta externa de la especialidad requerida.

Dicho tiempo es la suma de tres momentos:

Tiempo de primera asistencia (T1): Intervalo de tiempo expresado en horas y minutos transcurridos entre la hora que el paciente ingresa al hospital, realiza cola, es atendido en triaje (se registra por primera vez al paciente), paga en caja hasta que obtiene la cita en admisión para consulta medica especializada requerida.

Tiempo de espera para la cita (T2): Intervalo de tiempo expresado en días, transcurrido entre la fecha que obtuvo la cita y el día de la atención en consultorio.





Tiempo de segunda asistencia Intervalo de tiempo expresado en horas, minutos transcurridos desde la hora programada de atención en consulta externa consignada en el ticket de cita hasta que el paciente ingresa a la consulta.

✚ **Tiempo de consulta**

Intervalo de tiempo expresado en minutos que transcurre desde que el paciente ingresa al consultorio hasta que sale del mismo.

✚ **Tiempo de Espera observado.**

Es el tiempo de espera determinado o medido mediante estudio o investigación operativa efectuada por el establecimiento.

✚ **Tipo de usuarios o pacientes.**

Paciente particular. Usuario que se costea su atención.

Paciente particular con apoyo de Servicio Social

✚ **Sub. Procesos**

- Atención en información
- Atención en triaje
- Atención en caja.
- Atención en admisión
- Atención en consultorio.

VI.2. METODOLOGÍA

El presente estudio abarcará la identificación de:

- ✓ T1 Tiempo de primera asistencia
- ✓ T2 Tiempo de espera para la cita
- ✓ T3 Tiempo de segunda asistencia
- ✓ Tiempo de consulta

VI.2.1 INSTRUMENTOS:

- Para el levantamiento de datos se utilizarán 02 fichas (Anexos).
 - Ficha A - T1 Tiempo de primera asistencia
 - Ficha B - T3 Tiempo de segunda asistencia
- Para el consolidado y procesamiento de la información se utilizará una hoja de Cálculo en Excel.
- Para el análisis e interpretación de resultados se utilizará herramientas estadísticas de la calidad.

VI.2.2. MUESTRA Y POBLACION DE ESTUDIO:

AMBITO DE ESTUDIO:

Instalaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores", en cada una de las áreas de labor respectivas.





ESTUDIO DE TIEMPO DE PRIMERA ASISTENCIA

POBLACION DE ESTUDIO:

Número total de usuarios que acuden para obtener atenciones medicas especializadas desde el 21/03/2013 al 21/04/2013.

MUESTRA PARA EL ESTUDIO:

El tamaño de la muestra es 100% de la población que cumpla criterios de inclusión.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Usuarios que acuden al INR para atención médica especializada ambulatoria.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Usuario cuyas fichas de levantamiento de información no se encuentran completas ó no son devueltas.
- Usuarios que acuden al INR para atención por profesionales no médicos.

ESTUDIO DE TIEMPO DE ESPERA PARA LA CITA

POBLACION DE ESTUDIO:

Número total de usuarios que obtienen atenciones medicas especializadas desde el 21/03/2013 al 21/04/2013.

MUESTRA PARA EL ESTUDIO:

El tamaño de la muestra es 100% de la población que cumpla criterios de inclusión.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Usuarios que tienen cita programada para atención médica especializada ambulatoria.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Usuario cuyas fichas de levantamiento de información no se encuentran completas ó no son devueltas.
- Usuarios que acuden al INR para atención por profesionales no médicos.

ESTUDIO DE TIEMPO DE SEGUNDA ASISTENCIA Y TIEMPO DE CONSULTA

POBLACION DE ESTUDIO:

Número total de atenciones médicas realizadas en Consultorios Externos de las Direcciones Ejecutivas de DEIDRIFMOT y DEIDRIFMENT.

MUESTRA PARA EL ESTUDIO:

El tamaño de la muestra se ha calculado según formula muestral, cuyas variables dicotómicas son: p (0,5), q (0,5), e (0,05), n (3390) y z (1.96): basados en histórico Marzo del 2012: 3390

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Usuarios con cita programada que acuden al INR para atención médica especializada ambulatoria.



CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Usuario cuyas fichas de levantamiento de información no se encuentran completas no son devueltas.
- Usuarios que no acuden al INR para atención médica especializada según cita programada.



Tabla N° 01: Muestreo ponderado según departamento del INR				
DEPARTAMENTOS		Atenciones Marzo 2012	Ponderado	Muestreo ponderado
DEIDRIFMENT	DIDRIA	266	7.8	27
	DIDRIC	722	21.3	73
	DIDRIDP	436	12.9	44
	DIDRIDIAS	242	7.1	25
DEIDRIFMOT	DIDRIAQTP	554	16.3	56
	DIDRIUMD	793	23.4	81
	DIDRILC	298	8.8	30
	DIDRILM	79	2.3	8
TOTAL		3390	100.0	345

VI.2.3. DISEÑO Y APLICACIÓN DEL ESTUDIO:

Estudio Descriptivo.

VI.2.4. ORGANIZACIÓN:

El equipo que participará en la ejecución del estudio, está conformado por el personal de las siguientes unidades orgánicas:

- Oficina de Estadística e Informática: Triage
- Oficina de Economía: Caja
- Oficina de Estadística e Informática: Admisión
- Dirección Ejecutiva DEIDRIFMENT y DEIDRIFMOT
- Oficina de Gestión de la Calidad

VI.2.5. DURACIÓN DE ESTUDIO:

Del 21 de Marzo al 15 de Mayo del 2013

VI.2.6. PROCEDIMIENTO:

- Estudio del T1 Tiempo de primera asistencia
 1. La Oficina de Gestión de Calidad entregará la Ficha A – T1 Tiempo de primera asistencia, directamente a los pacientes al momento de ingreso al INR.





2. Personal de Triage registrará en la Ficha A, la hora de atención del paciente en Triage y le entregará dicha ficha al paciente.
3. Personal de Caja registrará en la Ficha A, la hora de atención del paciente en Caja y le entregará dicha ficha al paciente.
4. Personal de Admisión registrará en la Ficha A, la hora de atención del paciente en Admisión y recabará dichas fichas para ser entregadas al final de cada día a la Oficina de Gestión de Calidad.
5. La Oficina de Gestión de Calidad consolidará y procederá al registro y procesamiento de la información en el Excel elaborado para tal fin.

- **Estudio del T2 Tiempo de espera para la cita**

1. La Oficina de Gestión de Calidad procederá al cálculo del tiempo de espera para la cita, basándose en la información registrada en el Excel elaborado para tal fin, a partir de los datos de la Ficha A.

- **Estudio del T3 Tiempo de segunda asistencia y Tiempo de Consulta**

1. La Oficina de Gestión de Calidad determinará los días en que aplicará la Ficha B – T3 Tiempo de segunda asistencia, en cada uno de los consultorios médicos especializados, según muestreo establecido, para ello elaborará un cronograma de aplicación, basado en la disponibilidad de recurso humano.
2. El personal de la Oficina de Gestión de Calidad se dirigirá por día al consultorio médico especializado según cronograma elaborado y registrará los datos de los pacientes que acudan a recibir atención médica programada para ese día, según lo requerido en la Ficha B.
3. La Oficina de Gestión de Calidad consolidará y procederá al registro y procesamiento de la información en el Excel elaborado para tal fin.

VI.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES





N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD MEDIDA	CRONOGRAMA									RESPONSABLE ACTIVIDAD / TAREA
			MARZO		ABRIL				MAYO			
			3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	
1	Elaboración del Plan para el Estudio de tiempos de espera	Plan										Oficina de Gestión de la Calidad
2	Reunión con Dirección General para aprobación del Plan	Acta										
3	Reunión con unidades orgánicas participantes para comunicación del Plan y acciones a desarrollar	Acta										
4	Elaboración e impresión de fichas para aplicación del estudio	Fichas										
5	Ejecución del estudio T1 Tiempo de primera asistencia	Fichas aplicadas										Of. Economía, Of. Estadística e Informática
6	Consolidado de fichas y determinación del T2 Tiempo de espera para la cita	Reporte Excel										Oficina de Gestión de la Calidad
7	Ejecución del estudio T3 Tiempo de segunda asistencia	Fichas aplicadas										
8	Ejecución del estudio Tiempo de consulta	Fichas aplicadas										
9	Consolidado de fichas y procesamiento de la información	Reporte Excel										
10	Elaboración del Informe del Estudio de tiempos de espera	Informe										
11	Presentación de resultados al Equipo de Gestión del INR y direcciones ejecutivas	Acta / Memo										

VII. RESPONSABILIDADES

Es responsable de la ejecución del presente Plan la Oficina de Gestión de la Calidad.

VIII. ANEXOS



Ficha A - T1 Tiempo de primera asistencia

Ficha B - T3 Tiempo de segunda asistencia



INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN

ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA

Ficha A - T1 TIEMPO DE PRIMERA ASISTENCIA

N° HISTORIA CLÍNICA



PACIENTE:

NUEVO

☐

CONTINUADOR

☐

FECHA:

LLEGADA AL HOSPITAL	ATENCION EN TRIAJE	ATENCION EN CAJA	ATENCION EN ADMISIÓN
HORA:	HORA:	HORA:	HORA:
FIRMA Ó SELLO DE QUIEN REGISTRA LA ATENCIÓN	FIRMA Ó SELLO DE QUIEN REGISTRA LA ATENCIÓN	FIRMA Ó SELLO DE QUIEN REGISTRA LA ATENCIÓN	FIRMA Ó SELLO DE QUIEN REGISTRA LA ATENCION

FECHA DE CITA:

CONSULTORIO EXTERNO AL QUE ACUDIRÁ:





ESTUDIO DE TIEMPOS DE ESPERA

[illegible]

