BIBLIOGRAFIA

[1] BALANCE SCORECARD

www.u-cursos.cl/inap/2010

[2] IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD

www.gestiopolis.com

[3] PLANEACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

www.univo.edu.sv

[4] COACHING ESTRATÉGICO

www.strategic-coaching.blogspot.com

[5] EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

www.mundodescargas.com

[6] PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

www.monografías.com

[7] Best Practices Mexico, HERRAMIENTAS LEAN MANUFACTURING, edición 2008, Editorial Business Professionals

[8] Institute for Innovation and Improvement, LEAN THINKING, EDITION, 2008, 8 LEAN TOOLS/PRINCIPLES

ANEXOS

ANEXO A : DIAGRAMA DE GANTT PARA DESARROLLO DE INICIATIVA: FASE PRELIMINAR

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	**Proyecto Consulta Externa (C.E)**	**140 días**	**jue 10-11-04**	**mar 11-05-31**
2	**Fase Preliminar**	**33 días**	**jue 10-11-04**	**lun 10-12-20**
3	Realizar Plan de Trabajo	3 días	jue 10-11-04	lun 10-11-08
4	Revisar Plan de Trabajo	1 día	mar 10-11-09	mar 10-11-09
5	Realizar presentación sobre las taller Lean	5 días	mié 10-11-10	mar 10-11-16
6	Realizar lista de Asistencia	1 día	mié 10-11-17	mié 10-11-17
7	Confirmar asistencia a las charlas	1 día	mié 10-11-17	mié 10-11-17
8	Determinar grupos de charlas	1 día	jue 10-11-18	jue 10-11-18
9	Elaborar la presentación informativa de Lean para el personal de C.E.	2 días	vie 10-11-19	lun 10-11-22
10	Realizar test de evaluación para el curso	1 día	mar 10-11-23	mar 10-11-23
11	Realizar talleres	2 días	mié 10-11-24	jue 10-11-25
12	Elaborar informe de novedades comunicadas por los responsables de cada consultorio	3 días	vie 10-11-26	mar 10-11-30
13	Realizar evaluación	4 días	mié 10-12-01	lun 10-12-06
14	Tabular información de la evaluación	3 días	mar 10-12-07	jue 10-12-09
15	Talleres realizados y evaluados	0 días	jue 10-12-09	jue 10-12-09
16	Realizar informes de charlas para presentación a las autoridades	5 días	vie 10-12-10	jue 10-12-16
17	Presentar informes de charlas a las autoridades	1 día	vie 10-12-17	vie 10-12-17
18	Presentar plan de trabajo a las autoridades	1 día	lun 10-12-20	lun 10-12-20
19	Plan de trabajo revisado y/o aprobado	0 días	lun 10-12-20	lun 10-12-20
20	Fase preliminar terminada	0 días	lun 10-12-20	lun 10-12-20

DIAGRAMA DE GANTT PARA DESARROLLO DE INICIATIVA: SITUACIÓN ACTUAL

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
21	**Fase Evaluación de la situación actual**	**70 días**	**mar 10-12-21**	**lun 11-03-28**
22	Realizar seguimiento del paciente	10 días	mar 10-12-21	lun 11-01-03
23	Reconocimiento general del área de estudio	2 días	mar 11-01-04	mié 11-01-05
24	Realizar seguimiento del paciente	4 días	jue 11-01-06	mar 11-01-11
25	Realizar diagrama tallarín de paciente subsecuente y paciente primera vez	2 días	mié 11-01-12	jue 11-01-13
26	Presentar diagramas a las autoridades	1 día	vie 11-01-14	vie 11-01-14
27	Observación preeliminar del área	4 días	lun 11-01-17	jue 11-01-20
28	Determinar las áreas en que se realizará el muestreo aleatorio	3 días	vie 11-01-21	mar 11-01-25
29	Estandarización de términos a utilizar en el levantamiento de información	2 días	mié 11-01-26	jue 11-01-27
30	Elaborar formato para la toma de tiempos y actividades realizadas	1 día	vie 11-01-28	vie 11-01-28
31	Levantamiento de información mediante la observación	20 días	lun 11-01-31	vie 11-02-25
32	Tabular los resultados obtenidos de la observación	5 días	lun 11-02-28	vie 11-03-04
33	Identificar las actividades que agregan y no agregan valor	4 días	lun 11-03-07	jue 11-03-10
34	Elaborar y presentar informe al responsable de C.E.y a las autoridades	2 días	vie 11-03-11	lun 11-03-14
35	Establecer tiempos y flujos necesarios para realizar el VSM	3 días	mar 11-03-15	jue 11-03-17
36	Realizar el VSM actual	4 días	vie 11-03-18	mié 11-03-23
37	Reunir a las personas responsables del área de consulta externa para revisar VSM	2 días	jue 11-03-24	vie 11-03-25
38	Realizar informe de la situación actual	1 día	lun 11-03-28	lun 11-03-28

DIAGRAMA DE GANTT PARA DESARROLLO DE INICIATIVA: SITUACIÓN PROPUESTA

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
39	**Fase Situación Propuesta**	**21 días**	**mar 11-03-29**	**mar 11-04-26**
40	Realizar un análisis de las causas de las situaciones encontradas.	2 días	mar 11-03-29	mié 11-03-30
41	Realizar informe de las causas de las situaciones encontradas	1 día	jue 11-03-31	jue 11-03-31
42	Reunir a las personas responsables del área para el análisis de las causas	2 días	vie 11-04-01	lun 11-04-04
43	Elaborar matriz de desperdicios de las actividades de C.E.	4 días	mar 11-04-05	vie 11-04-08
44	Elaborar presentación de las causas de las situaciones encontradas.	1 día	lun 11-04-11	lun 11-04-11
45	Presentar informe a las autoridades del HES	1 día	mar 11-04-12	mar 11-04-12
46	Presentación de los resultados obtenidos	0 días	mar 11-04-12	mar 11-04-12
47	Reunir a las personas responsables del área para determinar oportunidades de mejora	1 día	mié 11-04-13	mié 11-04-13
48	Elaborar informe de las oportunidades de mejora encontradas en la reunión	1 día	jue 11-04-14	jue 11-04-14
49	Realizar el VSM propuesto	3 días	vie 11-04-15	mar 11-04-19
50	Revisar VSM actual y propuesto realizado con el responsable de consulta externa	1 día	mié 11-04-20	mié 11-04-20
51	Realizar y revisar informe de situación propuesta	3 días	jue 11-04-21	lun 11-04-25
52	Presentar informe de situación propuesta y oportunidades de mejora de C.E a las autoridades	1 día	mar 11-04-26	mar 11-04-26

DIAGRAMA DE GANTT PARA DESARROLLO DE INICIATIVA: FASE IMPLEMENTACIÓN

Nº
Nombre de tarea
Duración
Comienzo
Fin
25 días
mié 11-04-27
mar 11-06-14
10 días
mié 11-04-27
mar 11-05-10
5 días
mié 11-05-11
mar 11-05-17
5 días
mié 11-05-18
mar 11-05-24
2 días
mié 11-05-25
jue 11-05-26
2 días
vie 11-05-27
lun 11-05-30
1 día
mar 11-05-31
mar 11-05-31
0 días
mar 11-05-31
mar 11-05-31
Fase Implementación de nuevo estándar de trabajo
Implementar propuestas de mejora en consulta externa
Realizar seguimiento de las propuestas implementadas
Implementar Técnica 5'S
Evaluar el resultado de las propuestas implementadas
Elaborar informe comparativo en base al seguimiento de la implementación del nuevo estándar de trabajo
Reunión con las autoridades del hospital para la presentación del informe comparativo
Cierre del proyecto
11-05-31

ANEXO B

TABLA DE PRODUCTIVIDAD

PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL TÈCNICO QUE ATIENDE EN CONSULTA EXTERNA JULIO 2010							
ESPECIALIDAD	CONSULTORIO	MÈDICO	CITAS ATENDIDAS PROMEDIO POR DÌA	CITAS ATENDIDAS POR MES	CUPO MÀXIMO POR DÌA	CUPO MÀXIMO POR MES	PRODUCTIVIDAD MENSUAL
GINECO OBSTETRICIA	1	Dr.Gabriel Pino	22	341	20	400	85%
		Dra.Mónica Icaza	21	328	20	400	82%
	2	Dr.Patricio Romero Pino	18	370	20	400	93%
		Dra.Carla Lòpez	19	375	20	400	94%
	3	Dr.Fernando Pozo	23	353	20	400	88%
		Dra.Luisa Soto	21	360	20	400	90%
	4	Dr.Luis Chàvez	19	325	20	400	81%
		Dra.Elena Villa	23	321	20	400	80%
	5	Dr.Juan Rios	12	313	20	400	78%
		Dra.Rosa Valverde	24	322	20	400	81%
COLPOSCOPÌA	1	Dr.Pablo Rosado	23	338	20	400	85%
CARDIOLOGÌA	1	Dr.Telmo Aguirre	12	185	12	240	77%
UROLOGÌA	1	Dr.Juan Ramirez	14	141	12	240	59%
INFERTILIDAD	1	Dr.Galo Pezo	7	157	12	240	65%
GENÈTICA	1	Dr.Publio Campodònico	6	187	12	240	78%
						PROMEDIO DE MES	81%

FUENTE DE CAPTURA: KARDEX DE SISTEMA HOSPITALARIO

ANEXO C

COSTOS ANUALES POR DESPERDICIOS CONULTA EXTERNA AÑO 2009

FUENTE: REPORTE DE COSTOS SUMERGIDOS DEL HOSPITAL

ANEXO D

PASOS PARA OBTENCIÓN DE CITAS POR PRIMERA VEZ DE UNA PACIENTE	
1	Paciente se dirige a la sala de espera
2	Paciente se coloca en la fila para recibir ticket
3	En caso de no alcanzar ticket , se dirige a la capilla del hospital
4	La paciente espera sentada en la capilla
5	Escucha misa en la capilla
6	La trabajadora social se acerca hacia las pacientes y las enumera
7	Pacientes reciben charlas de nutrición
8	Si hay ticket disponibles , la trabajadora social hace pasar a la sala de espera a la paciente
9	La paciente hace fila en caja para cancelar el valor de la consulta
10	Cajera crea historia clínica a pacientes notorias de embarazo
11	Auxiliar de enfermería prepara a paciente tomando la presión y peso si es primera vez que asiste
12	Paciente es atendida por médico
13	Paciente se acerca a trabajo social para que le autoricen descuentos en medicina
14	Paciente se acerca a caja para cancelar valor de medicinas
15	Paciente se acerca a farmacia para retirar medicinas

ANEXO E

PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE CITAS PREVIAS	
1	Paciente llama por telèfono a separar cita con médico
2	Se acerca a caja a cancelar la cita
3	Asiste a cita según horario asignado y mèdico correspondiente

PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE CITAS POR PRIMERA VEZ	
1	Llamar a separar cita
2	Obtener historia clìnica
3	Presentar prueba o exàmenes de embarazo
4	Cambiar estado de paciente
5	Acercarse a caja y cancelar el valor de la cita
6	Asiste a cita según horario asignado y mèdico correspondiente

PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE CITAS SUBSECUENTES	
1	Llamar a separar cita
2	Acercarse a caja y cancelar el valor de la cita
3	Asiste a cita según horario asignado y mèdico correspondiente