

Escuela de Postgrado en Administración de
Empresas
ESP AE

98/10

Maestría en Gerencia Hospitalaria V Promoción

Productividad y Sistemas de Calidad

"Tiempo de Espera en la Toma de Muestra
Pacientes de Consulta Externa"

INTEGRANTES:

Dr. Julio Plaza
Dr. Julio Rosero
Dr. Eduardo Rivas
Dra. Marlene Saltos
Dra. Jessenia Santana

*Felicitaciones!
Muy buen
trabajo*

Guayaquil, 04 - Febrero - 2013

**ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESPAE**

MAESTRIA EN GERENCIA HOSPITALARIA V PROMOCIÓN

PRODUCTIVIDAD Y SISTEMAS DE CALIDAD

**“TIEMPO DE ESPERA EN LA TOMA DE MUESTRA
PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA”**

INTEGRANTES:

DR. JULIO PLAZA

DR. JULIO ROSERO

DR. EDUARDO RIVAS

DRA. MARLENE SALTOS

DRA. JESSENIA SANTANA

GUAYAQUIL, 04 – FEBRERO – 2013

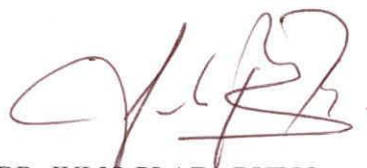
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

LOS SUSCRITOS DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACION ES EXPRESIÓN FIEL DE LA VERDAD Y ORIGINALIDAD DEL TEMA Y CONTENIDO, SALVANDO DE EXPRESA RESPONSABILIDAD EN LO PRESENTE Y FUTURO AL DOCENTE DE LA MATERIA DE PRODUCTIVIDAD Y SISTEMA DE CALIDAD, DR. RAÚL ARMENDARIS V, EN DECLARACIÓN POR LA CUAL ASUMIMOS COMPLETA RESPONSABILIDAD LEGAL, MORAL Y ECONOMICA.

AUTORES:



DRA. JESSENIA SANTANA ROMERO
DIRECTOR MEDICO
HOSPITAL MONTE SINAI
CC: 0104719166CC: 0908355811



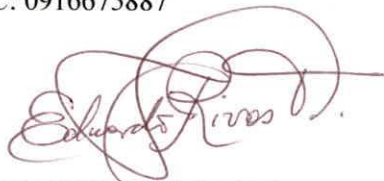
DR. JULIO PLAZA RUBIO
MEDICO ANESTESIÓLOGO
HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA



MARLENE SALTOS CALVACHE
MEDICO GENERAL
EMPRESA NABORS DRILLING SERVICE LTD
CC: 0916675887



DR. JULIO ROSERO MENDOZA
ODONTOLOGO-ORTODENCISTA
CLINICA ROMEDENTAL
CC: 0909693137



EDUARDO RIVAS TORRES
MEDICO CIRUJANO
HOSPITAL LUIS VERNAZA
CC:

1. Introducción

Misión

Visión

Valores

2. Definición del Problema**3. Objetivo General**

Objetivo Especifico

4. Evaluación Preliminar

Inconvenientes con los usuarios

5. Aplicación de Herramientas**6. Propuesta de Calidad****7. Propósito de Solución****8. Restricciones y Limitaciones****9. Bibliografía**

Anexos

INTRODUCCION

Corporación Medica Monte Sinaí está constituida por la Junta General conformada por los accionistas de la compañía, siendo el socio principal la Compañía Somédica , promotora y organizadora del grupo empresarial al que pertenece el Hospital Monte Sinaí y Farmacias Farmashop, además posee acciones en Sinailab laboratorio Clínico y Austroimágenes.

Presidente Directorio: Dr. Emmanuel Coronel, representa a los socios y colabora con la gerencia en la toma de decisiones de las empresas

Vocales: Dr. Humberto Quintero, Dr. Edgar Serrano, Dr. Cristian Cordero y Dra. María Vélez.

Gerencia: Ing. Javier Vega, representación legal y el ejecutivo principal de la organización.

Hospital MonteSinaí, se encuentra ubicada en la Provincia del Azuay Cantón Cuenca, en las calles Miguel Cordero 6-111 y Avenida Solano. Consta de: 30 camas de hospitalización, 5 camas en Terapia intensiva, 4 camas Neonatología y 4 Quirófanos. Además con diversos servicios de diagnóstico como: SINAILAB: hematología, laboratorio clínico, microbiología y serología; AUSTROIMAGENES: Rayos X, Tomografías, Fluoroscopia y Panorámica dental; Servicio de Hemodiálisis; Servicios de Angiografías y Cateterismo Cardiaco. Imágenes Anexo I.

SINAILAB

Gerente General: Ing. Jessica Sandoval, número telefónico 07-2814813 extensión 1601

MISIÓN

Nuestro laboratorio clínico-patológico tiene como misión prioritaria y fundamental la provisión y prestación de servicios especializados en las diferentes áreas de laboratorio clínico y patológico de la más alta calidad, proporcionando sus instalaciones físicas hospitalidad, el equipo humano profesional y de apoyo, tecnología de alta complejidad, ofreciendo a nuestros clientes estudios con resultados de calidad, veracidad, y confiabilidad. Garantizando la excelencia en la atención, la preparación científica y el irrestricto apego y respeto a las normas morales y éticas de la profesión médica. Anexo 2.

VISIÓN

Posicionar a "SINAILAB" como la unidad de laboratorio clínico-patológico privado más moderno y completo en prestación de servicios en el austro ecuatoriano, con cobertura las 24 horas del día, los 365 días del año, ofreciendo un servicio profesional, personalizado y especializado en el ámbito de laboratorio clínico; con tecnología de punta, con provisión de servicios de alta calidad a precios accesibles a la economía poblacional, con absoluto respeto a las normas éticas de la práctica médica y en armoniosa relación con la comunidad.

VALORES

- Honestidad
- Optimismo
- Seguridad
- Perseverancia
- Innovación
- Tecnología
- Amabilidad
- Lealtad

DEFINICION DEL PROBLEMA

Tiempo de Espera Prolongado para la Toma de muestra en los pacientes de Consulta Externa.

OBJETIVO GENERAL

Disminuir el tiempo de espera para la toma de muestra en el horario matutino.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reducir el tiempo de espera del paciente de consulta externa para la toma de muestra.
- Mejorar la entrega de los datos de análisis cualitativos y cuantitativos oportunamente al paciente.
- Mejorar la calidad de servicio con el paciente interno y externo que acude al laboratorio clínico del Hospital Monte Sinaí.

EVALUACION PRELIMINAR

El laboratorio brinda servicio de calidad en el diagnóstico y resultados de sus exámenes a los diferentes tipo de pacientes considerando internos y externos, ya que se encuentra dentro del Hospital, brinda servicio 24 horas al días con personal altamente capacitado son: secretaria del laboratorio, tecnólogos clínicos y médico laboratorista.

De acuerdo a los datos estadísticos el laboratorio durante el año 2012, ha ido incrementado su demanda de servicio de pacientes de consulta externa y de hospitalización, pero no ha incrementado el personal para mejorar el servicio de atención al cliente, ya que el personal tienen un horario laboral de horas durante el día y a partir de las 19h00 tiene un turno de 12 horas, así cumpliendo atención continua a clientes internos y externos. Es por esto que el horario matutino se observa un gran número de pacientes de consulta externa en sala de espera para recibir atención en el área de facturación o por toma de muestra.

Inconvenientes con los Usuarios

- Tiempo de espera prolongado.
- Entrega de resultados de exámenes de laboratorio tiempo prolongado.

APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS

Para realizar la medición de la calidad de prestación de servicio en la atención del cliente para la toma de muestra vamos a utilizar herramientas como: Flujograma, Diagrama de Pareto y Diagrama de Ishikawa.

ESTRUCTURA DEL FLUJOGRAMA DEL PROCESO

Proceso de toma de muestra a los pacientes de consulta externa:

- Llegada del paciente al Laboratorio SINAILAB
- Toma del turno desde 01 hasta 99
- Facturación
- Sala de Espera
- Toma de Muestra

Paciente empieza a llegar al laboratorio desde 07h00am coger su turno desde número 01 hasta 99, espera de que se efectúe la facturación que inicia a partir 7H00am, tiempo de demora en facturación, una vez facturado pasa a la sala de espera para que sea llamado a la toma de muestra con sus respectivos turnos. Se realiza una evaluación del tiempo de la atención del cliente en el proceso durante 6 horas corresponde hora pico donde hay mayor número de pacientes o clientes desde 07h00 hasta 12h00pm. **Anexo 5.**

En este proceso están involucradas las siguientes personas: Conserje quien realiza la apertura de la puerta a las 7H00am empiezan a llegar los pacientes de consulta externa o clientes al laboratorio; secretaria quien realiza la factura de las ordenes de exámenes de los pacientes al inicio era una sola persona en la actualidad se incrementó una persona más, inician su horario de atención desde 7h00 am y al final del proceso un tecnólogo(a) es quien realiza la toma de la muestra a los pacientes de acuerdo al turno.

ESTRUCTURA DEL DIAGRAMA DE PARETO

1. Efecto o Problema:

Tiempo de Espera Prolongado para la Toma de muestra en los pacientes de Consulta Externa.

2. Causas o Factores:

- Tiempo de espera desde la llegada del paciente al laboratorio hasta la toma de la muestra que la realiza el tecnólogo.
- Tiempo que demora el paciente de consulta externa en sala de espera después de haber realizado la facturación para que le tomen la muestra.
- Tiempo que demora el paciente realizando facturación de la orden de exámenes.

3. Magnitud de los Factores


- Tiempo de espera desde la llegada del paciente al laboratorio hasta la toma de la muestra que la realiza el tecnólogo, tomo como referencia el tiempo promedio de cada día de la semana: Lunes: 0:56minutos, Martes:0:33minutos, Miércoles:0:25minutos, Jueves: 0:25minutos y Viernes: 0:47minutos. Luego sacamos el promedio del tiempo de espera de cada paciente es 0:37minutos durante el proceso.
- Tiempo que demora el paciente de consulta externa en sala de espera después de haber realizado la facturación para que le tomen la muestra, así mismo se toma como referencia el tiempo promedio de cada día de la semana: Lunes: 0:50minutos, Martes: 0:27minutos, Miércoles: 0:19minutos, Jueves: 0.17minutos y Viernes: 0:41 minutos. Luego sacamos el promedio que pierde cada paciente en sala de espera es 0:30minutos para la toma de muestra.
- Tiempo que demora el paciente realizando facturación de la orden de exámenes, de la misma manera se toma como referencia valores promedios tabulados de cada día de la semana: Lunes: 0:06minutos, Martes: 0:05minutos, Miércoles: 0:05minutos,

Jueves: 0:07 minutos y Viernes: 0:05 minutos. Luego sacamos el promedio que demora cada paciente es 0:05 minutos facturando.

Diagrama de Causas de Pareto:

Para realizar el diagrama de las causas de Pareto se efectúa previamente una tabla con las magnitudes ubicándolos en ejes horizontales y verticales. En eje horizontal ubicamos los factores empezando por el de mayor importancia:

- Tiempo 1: Tiempo de espera desde la llegada hasta la toma de muestra.
- Tiempo 2: Tiempo demora en sala de espera.
- Tiempo 3: Tiempo demora en facturación

En el eje vertical, está ubicado la frecuencia en valores de tiempos (minutos), porcentaje total y porcentaje acumulado, ordenados de mayor a menor. Observa en Anexo 6. 

Análisis del Diagrama

Observamos la causa más relevante que produce el problema principal durante el proceso de la atención del cliente o paciente de la consulta externa en el laboratorio, en el gráfico la escala del eje está comprendida: en lado derecho representa el porcentaje acumulado va desde cero hasta 100%, en el lado izquierdo esta la magnitud de cada factor en tiempo va desde cero hasta sesenta minutos (0.60) y en el eje horizontal ubicamos los factores de mayor importancia por lo cual originan el problema principal está representado por la palabra: Tiempo 1 (Tiempo de espera desde la llegada hasta la toma de muestra), Tiempo 2 (Tiempo demora en Sala de espera) y Tiempo 3 (Tiempo demora en facturación). Observa en el Anexo 7.

Concluimos que en el tiempo 1 y tiempo 2 se registra el 90% del mayor tiempo que pierde el paciente en espera, estos son pocas vitales. El equipo tendrá que concentrar sus esfuerzos en buscar soluciones que el paciente pierda menos tiempo en la espera para que le tomen la muestra. De esta manera obtendrá una mejora significativa en la atención al cliente con una acción más centrada en el problema.

ESTRUCTURA DEL DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Causa debido al método

En la espina hemos registrado como causa el método de trabajo: ya que al inicio no había coordinación horario, se realizaron correctivos en el horario del inicio de la apertura de la atención al cliente o paciente en el área de facturación, esto generaba tiempo de espera prolongados, así como también se presenta falla en el método de la toma de muestra en el paciente ya que no es continua ni inmediata, generando descontento en cliente interno y externo.

Considerado que durante el proceso de la atención del cliente se presenta varios tiempos de espera desde inicia para la facturación de las ordenes de examen y otro tiempo de espera para la toma de muestra, donde se han medido tiempo prolongados por cada paciente en esta horas consideradas pico para el laboratorio desde 07h00 hasta 12h00, en la semana de lunes a viernes.

Causa debido al factor humano

Insuficiente mano de obra por lo cual origina en el área administrativa, cuando se empezó a visualizar está causa eminente en el proceso en un inicio se constaba con una sola secretaria en la facturación de las ordenes de exámenes en pacientes de consulta externa específicamente en el horario matutino de 07h00 a 12h00 de lunes a viernes; y área operativa la falta del número adecuado de tecnólogos(as), son quienes efectúan la toma de muestras en el horario antes mencionado, se produce un cuello de botella en el proceso ocasionado tiempo de esperas prolongados para la atención de cliente oportuna.

Causa debido al Equipo o Maquina

Debido a la falta de organización, no hay un número adecuado de toma de muestra en un tiempo determinado por lo que uno de los equipos no inicia su procesamiento hasta que no se cumpla con el número de muestras apropiadas para el equipo, por lo cual ocasiona un retraso en el procesamiento, pero se debe aclarar que el equipo está en buen estado, bien calibrado, cumple con los estándares, inicia su procesamiento con gran volumen de muestras, no se consta con un equipo para procesar las muestras en menor volumen.

Interpretación del Diagrama de Causas – efectos

Recopilación de datos

Inicio con el planteamiento del problema principal: “Tiempo de espera prolongado en la toma de muestra para los pacientes de la consulta externa”. Se solicitó mediante oficio a la Gerente de la Empresa, Ing. Jessica Sandoval; el permiso respectivo para realizar el estudio del proceso de calidad de un área específica y de un problema interno e institucional, por lo cual fue aprobado y acepto colaborar con el grupo de estudiantes de la MGH 5-ESPAE.

Anexo 12 (oficio).

Se tomó como datos y referencia el muestreo de evaluación durante cinco días de la semana de lunes a viernes, en el horario matutino comprendido desde las 07h00am a 12h00pm, horas picos, donde se presenta un mayor número de clientes o pacientes de consulta externa para la atención del laboratorio en el Hospital Monte Sinaí.

Datos recopilados son: el número de pacientes atendidos en el horario antes mencionado en los cinco días de la semana; tiempo: hora de llegada del paciente al laboratorio, hora inicia su atención en facturación, demora el paciente en facturación, demora el paciente en sala de espera para que le realicen la toma de muestra, hora toma de muestra y se contabiliza en cada paciente tiempo de espera desde hora de llegada hasta toma de muestra.

Diagnóstico es Cuantificable por lo que tomamos de referencia los datos recolectados para realizar el análisis del diagrama de causa de Pareto. Nos permite denotar claramente la causa principal del problema, consiste en tiempo prolongado de espera para la atención oportuna en la toma de muestra a los pacientes de consulta externa. Conclusión es alto porcentaje de pérdida de tiempo del paciente para realizarse la toma de muestra en el tiempo oportuno está relacionado con la falta del número adecuado del personal tecnológico en el horario matutino de lunes a viernes. Al realizar esta mejora se produciría mejor calidad de atención al cliente. Anexo 4.

PROPUESTA DE CALIDAD

Como empresa deben mantener mejoramiento continuo de calidad, ya que es una decisión institucional que se refleja en su misión y visión. “Calidad es hacer todo bien” Deming.

El objetivo es brindar un servicio profesional, personalizado y especializado de alta calidad a los usuarios del austro-ecuatoriano, con accesibilidad, puntualidad, respecto al cliente, rapidez de respuesta y efectividad en los procedimientos, para tener clientes satisfechos.

Cuando todos concienticen como equipo de trabajo el objetivo de propuesta de calidad, lograremos mejor producción, mejor atención al cliente en tiempo oportuno, mayor rendimiento en la capacidad laboral y una buena imagen institucional.

El primer paso del Ciclo es: Anexo 10.

1. Planificar:

- Involucrar al personal para dar el mejor estándar de atención al cliente en la toma de muestra para un resultado satisfactorio, haciéndolo en el tiempo oportuno logara disminuir el tiempo de espera de los clientes.
- Recopilar los datos necesarios y disponibles para un buen registro de la orden de exámenes.
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente los procesos involucrados: ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Capacitarnuevo personal para tener un buen plan de procesos de la toma de muestra.

2. Hacer:

- Capacitar al talento humano encargado de la toma de muestra
- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas

- Recopilar los datos apropiados

3. Verificar:

Realizamos el seguimiento en el tiempo de espera para la toma de muestra, consideramos un error en el proceso.

Analizando y desplegando los datos registrados para saber ¿Se han alcanzado los resultados deseados?

Revisar los problemas que aun persistan e ir eliminando errores en el proceso.

¿Qué queda aún por resolver?

4. Actuar:

Incorporar la mejora al proceso con personal capacitado.

Comunicar la política de calidad a todos los integrantes de la empresa.

Identificar nuevos problemas en el proceso de la atención al cliente en el laboratorio.

PROPUESTA DE SOLUCION

Implementar y dar a conocer a todo el personal involucrado en la atención al cliente en el laboratorio las Políticas de Deming que deber ser de nuestra institución para mantener siempre mejoras continuas de calidad:

Política de Recursos Humanos. Contar con personal capacitado, motivado, estimulado y que contribuya con su opinión para el logro del mejoramiento continuo del laboratorio.

Política de Servicio al Cliente. Incorporar la opinión de cliente en el desarrollo de los servicios de Laboratorio. Brindar un servicio ágil y de calidad por parte del personal.

Política de Ética. La información de los resultados de los exámenes de los pacientes se manejará con la más absoluta confidencialidad.

Los 14 puntos de calidad se cumplen en nuestra propuesta de programa de calidad: Anexo 9

- Disminuir costos unitarios
- Disminuir demoras
- Disminuir mermas
- Disminuir procesos
- Mejorar el uso del tiempo
- Mejorar el uso de recursos
- Capacitar al personal
- Mejorar la productividad
- Disminuir precios y/o costos totales
- Incrementar prestigios y posicionamiento
- Incrementar ventas y/o atenciones
- Generar empleo
- Generar lealtad
- Obliga a retroalimentación constante

RESTRICCIONES Y LIMITACIONES

Se debe disminuir constantemente las limitaciones y restricciones procesando mayor cantidad de servicios que el volumen para el que están preparados. Al conocer claramente ¿cuáles son las causas que limitan la calidad de la atención del cliente en el laboratorio?, ponemos en consideración:

Conocer las opiniones de los clientes y estar constantemente monitorizando sus requerimientos y sugerencias, se debe colocar un buzón de sugerencias en el área de facturación, así podrán tener clientes satisfechos al mantener mejoras continuas.

En recurso humano, se debe incrementar personal para la toma de muestra en el área de consulta externa, en el horario matutino donde hay mayor demanda de lunes a viernes así podrán: Anexo 11.

- Disminuir los costos:
 - Toma de muestras
 - Tiempos cortos
- Mejora del uso del tiempo:
 - Más clientes
 - Mejor Servicio
- Mejoramiento del recurso:
 - Incremento de personal
 - Mejor Oportunidad de atención

ANEXOS

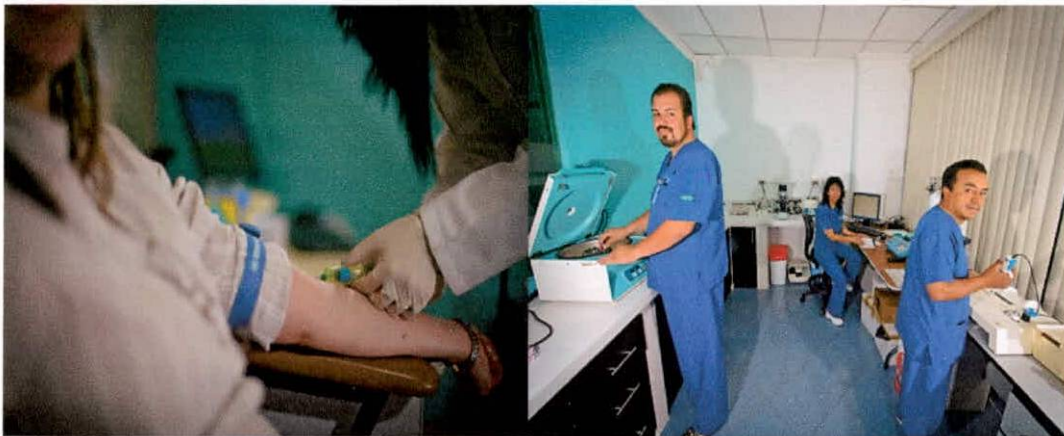
Anexo 1. Hospital Monte Sinaí – Ciudad de Cuenca



Anexo 2.

Toma de Muestra

Laboratorio Clínico



Anexo3.DATOS ESTADISTICOS

ESTADISTICAS DE LABORATORIO CLINICO

| PATOLOGIA 2012 | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| EXAMENES | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| AÑO 2012 | 470 | 482 | 631 | 529 | 3,058 | 620 | 570 | 1,657 | 1,020 | 2,351 | 1,275 | 1,585 | 14,248 |

| AÑO 2012 | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| CONSULTA EXTERNA | 430 | 441 | 577 | 484 | 2,798 | 567 | 521 | 1,516 | 933 | 2,151 | 1,166 | 1,450 | 13,035 |
| HOSPITAL - EMERGENCIA | 40 | 41 | 54 | 45 | 260 | 53 | 49 | 141 | 87 | 200 | 109 | 135 | 1,213 |
| TOTAL | 470 | 482 | 631 | 529 | 3,058 | 620 | 570 | 1,657 | 1,020 | 2,351 | 1,275 | 1,585 | 14,248 |

| LABORATORIO CLINICO - AÑO 2012 | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| EXAMENES | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| COPROLOGIA | 649 | 603 | 750 | 670 | 635 | 718 | 803 | 722 | 753 | 771 | 720 | 603 | 8,397 |
| HEMATOLOGIA | 2,624 | 2,548 | 2,742 | 2,366 | 2,456 | 2,555 | 2,707 | 2,498 | 2,386 | 2,925 | 2,546 | 2,525 | 30,878 |
| HORMONAS | 1,437 | 1,378 | 1,517 | 1,300 | 1,357 | 1,385 | 1,634 | 1,517 | 1,656 | 1,593 | 1,564 | 1,657 | 17,995 |
| INMUNOLOGIA | 480 | 648 | 759 | 528 | 721 | 587 | 465 | 657 | 960 | 758 | 636 | 578 | 7,777 |
| INVESTIGACION DE DROGAS | 39 | 54 | 52 | 57 | 75 | 47 | 62 | 54 | 65 | 82 | 51 | 53 | 691 |
| LIQUIDOS | 4 | 11 | 11 | 17 | 12 | 9 | 7 | 8 | 18 | 10 | 18 | 10 | 135 |
| MARCADORES TUMORALES | 272 | 283 | 322 | 230 | 264 | 280 | 241 | 230 | 232 | 324 | 275 | 257 | 3,210 |
| MICROBIOLOGIA | 324 | 387 | 433 | 371 | 688 | 358 | 393 | 310 | 363 | 345 | 396 | 420 | 4,788 |
| QUIMICA CLINICA | 11,154 | 10,545 | 12,498 | 10,052 | 10,192 | 10,959 | 11,361 | 10,566 | 10,955 | 12,823 | 11,865 | 11,045 | 134,015 |
| REMISIONES | 45 | 46 | 96 | 61 | 42 | 83 | 42 | 33 | 122 | 87 | 46 | 44 | 747 |
| SEROLOGIA | 1,124 | 1,117 | 1,448 | 1,100 | 1,187 | 1,218 | 1,097 | 1,055 | 1,252 | 1,345 | 1,260 | 1,182 | 14,385 |
| UROANALISIS | 787 | 733 | 914 | 715 | 766 | 740 | 869 | 803 | 840 | 873 | 852 | 774 | 9,666 |
| OTROS | 17 | 10 | 19 | 10 | 16 | 11 | 13 | 18 | 30 | 16 | 16 | 13 | 189 |
| TOTAL | 18,956 | 18,363 | 21,561 | 17,477 | 18,411 | 18,950 | 19,694 | 18,471 | 19,632 | 21,952 | 20,245 | 19,161 | 232,873 |

| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| CONSULTA EXTERNA | 15,182 | 14,409 | 16,066 | 13,563 | 15,305 | 15,084 | 15,580 | 15,170 | 16,500 | 17,086 | 13,664 | 14,909 | 182,518 |
| HOSPITAL - EMERGENCIA | 3,774 | 3,954 | 5,495 | 3,914 | 3,106 | 3,866 | 4,114 | 3,301 | 3,132 | 4,866 | 6,581 | 4,252 | 50,355 |
| | 18,956 | 18,363 | 21,561 | 17,477 | 18,411 | 18,950 | 19,694 | 18,471 | 19,632 | 21,952 | 20,245 | 19,161 | 232,873 |

Anexo 4. DATOS DE ESTUDIO

SINAILAB

REPORTE DE TIEMPOS TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLINICO

LUNES, 21 DE ENERO DE 2013

| TURNO | HORA DE LLEGADA | TIEMPO FACTURACION | DEMORA EN FACTURACION | DEMORA SALA DE ESPERA | TIEMPO TOMA DE MUESTRA | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
|-----------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--|
| 1 | 7:01 | 7:05 | 0:04 | 0:25 | 7:30 | 0:29 |
| 2 | 7:05 | 7:12 | 0:07 | 0:23 | 7:35 | 0:30 |
| 3 | 7:12 | 7:17 | 0:05 | 0:19 | 7:36 | 0:24 |
| 4 | 7:17 | 7:22 | 0:05 | 0:18 | 7:40 | 0:23 |
| 5 | 7:22 | 7:25 | 0:03 | 0:18 | 7:43 | 0:21 |
| 6 | 7:25 | 7:27 | 0:02 | 0:20 | 7:47 | 0:22 |
| 7 | 7:27 | 7:33 | 0:06 | 0:28 | 8:01 | 0:34 |
| 8 | 7:33 | 7:35 | 0:02 | 0:35 | 8:10 | 0:37 |
| 9 | 7:35 | 7:45 | 0:10 | 0:31 | 8:16 | 0:41 |
| 10 | 7:45 | 7:48 | 0:03 | 0:32 | 8:20 | 0:35 |
| 11 | 7:48 | 7:52 | 0:04 | 0:34 | 8:26 | 0:38 |
| 12 | 7:52 | 8:01 | 0:09 | 0:29 | 8:30 | 0:38 |
| 13 | 8:01 | 8:08 | 0:07 | 0:26 | 8:34 | 0:33 |
| 14 | 8:08 | 8:12 | 0:04 | 0:27 | 8:39 | 0:31 |
| 15 | 8:12 | 8:20 | 0:08 | 0:26 | 8:46 | 0:34 |
| 16 | 8:20 | 8:31 | 0:11 | 0:30 | 9:01 | 0:41 |
| 17 | 8:31 | 8:33 | 0:02 | 0:30 | 9:03 | 0:32 |
| 18 | 8:33 | 8:35 | 0:02 | 0:29 | 9:04 | 0:31 |
| 19 | 8:35 | 8:37 | 0:02 | 0:30 | 9:07 | 0:32 |
| 20 | 8:37 | 8:43 | 0:06 | 0:28 | 9:11 | 0:34 |
| 21 | 8:43 | 8:47 | 0:04 | 0:35 | 9:22 | 0:39 |
| 22 | 8:47 | 8:54 | 0:07 | 0:33 | 9:27 | 0:40 |
| 23 | 8:54 | 9:01 | 0:07 | 0:47 | 9:48 | 0:54 |
| 24 | 9:01 | 9:12 | 0:11 | 0:44 | 9:56 | 0:55 |
| 25 | 9:12 | 9:18 | 0:06 | 0:54 | 10:12 | 1:00 |
| 26 | 9:18 | 9:24 | 0:06 | 0:56 | 10:20 | 1:02 |
| 27 | 9:24 | 9:31 | 0:07 | 0:56 | 10:27 | 1:03 |
| 28 | 9:31 | 9:36 | 0:05 | 0:56 | 10:32 | 1:01 |
| 29 | 9:36 | 9:45 | 0:09 | 0:50 | 10:35 | 0:59 |
| 30 | 9:45 | 9:55 | 0:10 | 0:42 | 10:37 | 0:52 |
| 31 | 9:55 | 10:07 | 0:12 | 0:34 | 10:41 | 0:46 |
| 32 | 10:07 | 10:13 | 0:06 | 0:34 | 10:47 | 0:40 |
| 33 | 10:13 | 10:18 | 0:05 | 0:42 | 11:00 | 0:47 |
| 34 | 10:18 | 10:24 | 0:06 | 0:51 | 11:15 | 0:57 |
| 35 | 10:24 | 10:29 | 0:05 | 0:58 | 11:27 | 1:03 |
| 36 | 10:29 | 10:36 | 0:07 | 0:59 | 11:35 | 1:06 |
| 37 | 10:36 | 10:41 | 0:05 | 1:02 | 11:43 | 1:07 |
| 38 | 10:41 | 10:47 | 0:06 | 1:12 | 11:59 | 1:18 |
| 39 | 10:47 | 11:01 | 0:14 | 1:11 | 12:12 | 1:25 |
| 40 | 11:01 | 11:12 | 0:11 | 1:15 | 12:27 | 1:26 |
| 41 | 11:12 | 11:13 | 0:01 | 1:22 | 12:35 | 1:23 |
| 41 | | | 2.52 | 20.58 | | 23.10 |

REALIZADO POR: MARILYN MECIAS

AUDIPROCESOS

PROMEDIO

Tiempo Promedio en facturación por cada paciente 0:06 minutos.

Tiempo promedio de demora en sala de espera por paciente 0:50 minutos

Tiempo total de espera desde hora de llegada hasta toma de muestra del paciente 0:56minuto

SINAILAB**REPORTE DE TIEMPOS TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLINICO**

MARTES, 22 DE ENERO DE 2013

| TURNO | HORA DE LLEGADA | TIEMPO FACTURACION | DEMORA EN FACTURACION | DEMORA SALA DE ESPERA | TIEMPO TOMA DE MUESTRA | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
|-------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--|
| 10 | 7:05 | 7:12 | 0:07 | 0:03 | 7:15 | 0:10 |
| 11 | 7:12 | 7:17 | 0:05 | 0:04 | 7:21 | 0:09 |
| 12 | 7:17 | 7:22 | 0:05 | 0:05 | 7:27 | 0:10 |
| 13 | 7:22 | 7:25 | 0:03 | 0:11 | 7:36 | 0:14 |
| 14 | 7:25 | 7:27 | 0:02 | 0:18 | 7:45 | 0:20 |
| 15 | 7:27 | 7:33 | 0:06 | 0:17 | 7:50 | 0:23 |
| 16 | 7:33 | 7:35 | 0:02 | 0:30 | 8:05 | 0:32 |
| 17 | 7:35 | 7:40 | 0:05 | 0:27 | 8:07 | 0:32 |
| 18 | 7:40 | 7:45 | 0:05 | 0:27 | 8:12 | 0:32 |
| 19 | 7:45 | 7:48 | 0:03 | 0:27 | 8:15 | 0:30 |
| 20 | 7:48 | 7:52 | 0:04 | 0:29 | 8:21 | 0:33 |
| 21 | 7:52 | 8:01 | 0:09 | 0:26 | 8:27 | 0:35 |
| 22 | 8:01 | 8:08 | 0:07 | 0:21 | 8:29 | 0:28 |
| 23 | 8:08 | 8:12 | 0:04 | 0:17 | 8:29 | 0:21 |
| 24 | 8:12 | 8:20 | 0:08 | 0:10 | 8:30 | 0:18 |
| 25 | 8:20 | 8:25 | 0:05 | 0:17 | 8:42 | 0:22 |
| 26 | 8:25 | 8:27 | 0:02 | 0:23 | 8:50 | 0:25 |
| 27 | 8:27 | 8:31 | 0:04 | 0:36 | 9:07 | 0:40 |
| 28 | 8:31 | 8:33 | 0:02 | 0:42 | 9:15 | 0:44 |
| 29 | 8:33 | 8:35 | 0:02 | 0:45 | 9:20 | 0:47 |
| 30 | 8:35 | 8:37 | 0:02 | 0:48 | 9:25 | 0:50 |
| 31 | 8:37 | 8:43 | 0:06 | 0:47 | 9:30 | 0:53 |
| 32 | 8:43 | 8:47 | 0:04 | 0:43 | 9:30 | 0:47 |
| 33 | 8:47 | 8:54 | 0:07 | 0:41 | 9:35 | 0:48 |
| 34 | 8:54 | 9:01 | 0:07 | 0:37 | 9:38 | 0:44 |
| 35 | 9:01 | 9:12 | 0:11 | 0:29 | 9:41 | 0:40 |
| 36 | 9:12 | 9:18 | 0:06 | 0:27 | 9:45 | 0:33 |
| 37 | 9:18 | 9:24 | 0:06 | 0:36 | 10:00 | 0:42 |
| 38 | 9:24 | 9:31 | 0:07 | 0:29 | 10:00 | 0:36 |
| 39 | 9:31 | 9:36 | 0:05 | 0:31 | 0:42 | 0:36 |
| 40 | 9:36 | 9:45 | 0:09 | 0:27 | 10:12 | 0:36 |
| 41 | 9:45 | 9:55 | 0:10 | 0:24 | 10:19 | 0:34 |
| 42 | 9:55 | 10:07 | 0:12 | 0:23 | 10:30 | 0:35 |
| 43 | 10:07 | 10:13 | 0:06 | 0:27 | 10:40 | 0:33 |
| 44 | 10:13 | 10:18 | 0:05 | 0:30 | 10:48 | 0:35 |
| 45 | 10:18 | 10:24 | 0:06 | 0:24 | 10:48 | 0:30 |
| 46 | 10:24 | 10:29 | 0:05 | 0:26 | 10:55 | 0:31 |
| 47 | 10:29 | 10:36 | 0:07 | 0:37 | 11:13 | 0:44 |
| 48 | 10:36 | 10:41 | 0:05 | 0:34 | 11:15 | 0:39 |
| 49 | 10:41 | 10:47 | 0:06 | 0:37 | 11:24 | 0:43 |
| 50 | 10:47 | 10:49 | 0:02 | 0:42 | 11:31 | 0:44 |
| 41 | | | 2.24 | 11.34 | | 13.58 |

REALIZADO POR: MARILYN MECIAS

AUDIPROCESOS

PROMEDIO

Tiempo Promedio en facturación por cada paciente 0:05 minutos.

Tiempo promedio de demora en sala de espera por paciente 0:27 minutos

Tiempo total de espera desde hora de llegada hasta toma de muestra del paciente 0:33 minuto

SINAILAB**REPORTE DE TIEMPOS TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLINICO**

MIÉRCOLES, 23 DE ENERO DE 2013

| TURNO | HORA DE LLEGADA | TIEMPO FACTURACION | DEMORA EN FACTURACION | DEMORA SALA DE ESPERA | TIEMPO TOMA DE MUESTRA | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
|-----------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--|
| 67 | 7:17 | 7:22 | 0:05 | 0:08 | 7:30 | 0:13 |
| 68 | 7:22 | 7:25 | 0:03 | 0:10 | 7:35 | 0:13 |
| 69 | 7:25 | 7:27 | 0:02 | 0:09 | 7:36 | 0:11 |
| 70 | 7:27 | 7:33 | 0:06 | 0:07 | 7:40 | 0:13 |
| 71 | 7:33 | 7:35 | 0:02 | 0:08 | 7:43 | 0:10 |
| 72 | 7:35 | 7:40 | 0:05 | 0:07 | 7:47 | 0:12 |
| 73 | 7:40 | 7:45 | 0:05 | 0:16 | 8:01 | 0:21 |
| 74 | 7:45 | 7:48 | 0:03 | 0:24 | 8:12 | 0:27 |
| 75 | 7:48 | 7:52 | 0:04 | 0:23 | 8:15 | 0:27 |
| 76 | 7:52 | 8:01 | 0:09 | 0:17 | 8:18 | 0:26 |
| 77 | 8:01 | 8:08 | 0:07 | 0:27 | 8:35 | 0:34 |
| 78 | 8:08 | 8:12 | 0:04 | 0:28 | 8:40 | 0:32 |
| 79 | 8:12 | 8:20 | 0:08 | 0:21 | 8:41 | 0:29 |
| 80 | 8:20 | 8:25 | 0:05 | 0:20 | 8:45 | 0:25 |
| 81 | 8:25 | 8:27 | 0:02 | 0:30 | 8:57 | 0:32 |
| 82 | 8:27 | 8:31 | 0:04 | 0:39 | 9:01 | 0:43 |
| 83 | 8:31 | 8:33 | 0:02 | 0:40 | 9:02 | 0:42 |
| 84 | 8:33 | 8:35 | 0:02 | 0:40 | 9:03 | 0:42 |
| 85 | 8:35 | 8:37 | 0:02 | 0:45 | 9:07 | 0:47 |
| 86 | 8:37 | 8:43 | 0:06 | 0:47 | 9:10 | 0:53 |
| 87 | 8:43 | 8:47 | 0:04 | 0:47 | 9:13 | 0:51 |
| 88 | 8:47 | 8:54 | 0:07 | 0:43 | 9:15 | 0:50 |
| 89 | 8:54 | 9:01 | 0:07 | 0:41 | 9:22 | 0:48 |
| 90 | 9:01 | 9:12 | 0:11 | 0:30 | 9:30 | 0:41 |
| 91 | 9:12 | 9:18 | 0:06 | 0:16 | 9:34 | 0:22 |
| 92 | 9:18 | 9:24 | 0:06 | 0:13 | 9:37 | 0:19 |
| 93 | 9:24 | 9:31 | 0:07 | 0:11 | 9:42 | 0:18 |
| 94 | 9:31 | 9:36 | 0:05 | 0:06 | 9:42 | 0:11 |
| 95 | 9:36 | 9:45 | 0:09 | 0:03 | 9:48 | 0:12 |
| 96 | 9:45 | 9:55 | 0:10 | 0:01 | 9:56 | 0:11 |
| 97 | 9:55 | 10:07 | 0:12 | 0:05 | 10:12 | 0:17 |
| 98 | 10:07 | 10:13 | 0:06 | 0:07 | 10:20 | 0:13 |
| 99 | 10:13 | 10:18 | 0:05 | 0:09 | 10:27 | 0:14 |
| 1 | 10:18 | 10:24 | 0:06 | 0:08 | 10:32 | 0:14 |
| 2 | 10:24 | 10:29 | 0:05 | 0:06 | 10:35 | 0:11 |
| 3 | 10:29 | 10:36 | 0:07 | 0:01 | 10:37 | 0:08 |
| 4 | 10:36 | 10:41 | 0:05 | 0:00 | 10:41 | 0:05 |
| 5 | 10:41 | 10:47 | 0:06 | 0:00 | 10:47 | 0:06 |
| 6 | 10:47 | 10:53 | 0:06 | 0:07 | 11:00 | 0:13 |
| 7 | 10:53 | 11:01 | 0:08 | 0:14 | 11:15 | 0:22 |
| 8 | 11:01 | 11:01 | 0:00 | 0:26 | 11:27 | 0:26 |
| 41 | | | 2.18 | 7.93 | | 10.11 |

REALIZADO POR: MARILYN MECIAS
AUDIPROCESOS

PROMEDIO

Tiempo Promedio en facturación por cada paciente 0:05 minutos.

Tiempo promedio de demora en sala de espera por paciente 0:19 minutos

Tiempo total de espera desde hora de llegada hasta toma de muestra del paciente 0:25 minutos

SINAILAB**REPORTE DE TIEMPOS TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLINICO**

JUEVES, 24 DE ENERO DE 2013

| TURNO | HORA DE LLEGADA | TIEMPO FACTURACION | DEMORA EN FACTURACION | DEMORA SALA DE ESPERA | TIEMPO TOMA DE MUESTRA | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
|-----------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--|
| 54 | 7:15 | 7:20 | 0:05 | 0:20 | 7:40 | 0:25 |
| 55 | 7:20 | 7:23 | 0:03 | 0:24 | 7:47 | 0:27 |
| 56 | 7:23 | 7:28 | 0:05 | 0:24 | 7:52 | 0:29 |
| 57 | 7:28 | 7:34 | 0:06 | 0:21 | 7:55 | 0:27 |
| 58 | 7:34 | 7:41 | 0:07 | 0:20 | 8:01 | 0:27 |
| 59 | 7:41 | 7:53 | 0:12 | 0:09 | 8:02 | 0:21 |
| 60 | 7:53 | 7:59 | 0:06 | 0:05 | 8:04 | 0:11 |
| 61 | 7:59 | 8:10 | 0:11 | 0:03 | 8:13 | 0:14 |
| 62 | 8:10 | 8:16 | 0:06 | 0:03 | 8:19 | 0:09 |
| 63 | 8:16 | 8:22 | 0:06 | 0:01 | 8:23 | 0:07 |
| 64 | 8:22 | 8:26 | 0:04 | 0:04 | 8:30 | 0:08 |
| 65 | 8:26 | 8:33 | 0:07 | 0:17 | 8:50 | 0:24 |
| 66 | 8:33 | 8:40 | 0:07 | 0:22 | 9:02 | 0:29 |
| 67 | 8:40 | 8:45 | 0:05 | 0:26 | 9:11 | 0:31 |
| 68 | 8:45 | 8:57 | 0:12 | 0:19 | 9:16 | 0:31 |
| 69 | 8:57 | 9:07 | 0:10 | 0:14 | 9:21 | 0:24 |
| 70 | 9:07 | 9:14 | 0:07 | 0:10 | 9:24 | 0:17 |
| 71 | 9:14 | 9:21 | 0:07 | 0:09 | 9:30 | 0:16 |
| 72 | 9:21 | 9:25 | 0:04 | 0:11 | 9:36 | 0:15 |
| 73 | 9:25 | 9:32 | 0:07 | 0:10 | 9:42 | 0:17 |
| 74 | 9:32 | 9:39 | 0:07 | 0:09 | 9:48 | 0:16 |
| 75 | 9:39 | 9:47 | 0:08 | 0:16 | 10:03 | 0:24 |
| 76 | 9:47 | 9:58 | 0:11 | 0:12 | 10:10 | 0:23 |
| 77 | 9:58 | 10:03 | 0:05 | 0:11 | 10:14 | 0:16 |
| 78 | 10:03 | 10:10 | 0:07 | 0:11 | 10:21 | 0:18 |
| 79 | 10:10 | 10:16 | 0:06 | 0:10 | 10:26 | 0:16 |
| 80 | 10:16 | 10:23 | 0:07 | 0:13 | 10:36 | 0:20 |
| 81 | 10:23 | 10:28 | 0:05 | 0:18 | 10:46 | 0:23 |
| 82 | 10:28 | 10:35 | 0:07 | 0:29 | 11:04 | 0:36 |
| 83 | 10:35 | 10:42 | 0:07 | 0:31 | 11:13 | 0:38 |
| 84 | 10:42 | 10:53 | 0:11 | 0:26 | 11:19 | 0:37 |
| 85 | 10:53 | 11:14 | 0:21 | 0:09 | 11:23 | 0:30 |
| 86 | 11:14 | 11:23 | 0:09 | 0:12 | 11:35 | 0:21 |
| 87 | 11:23 | 11:29 | 0:06 | 0:14 | 11:43 | 0:20 |
| 88 | 11:29 | 11:33 | 0:04 | 0:26 | 11:59 | 0:30 |
| 89 | 11:33 | 11:38 | 0:05 | 0:34 | 12:12 | 0:39 |
| 90 | 11:38 | 11:46 | 0:08 | 0:41 | 12:27 | 0:49 |
| 91 | 11:46 | 12:01 | 0:15 | 0:34 | 12:35 | 0:49 |
| 92 | 12:01 | 12:02 | 0:01 | 0:45 | 12:47 | 0:46 |
| 39 | | | 2.87 | 6.73 | | 9.60 |

REALIZADO POR: MARILYN MECIAS

AUDIPROCESOS

PROMEDIO

Tiempo Promedio en facturación por cada paciente 0:07 minutos.

Tiempo promedio de demora en sala de espera por paciente 0:17 minutos

Tiempo total de espera desde hora de llegada hasta toma de muestra del paciente 0:25 minutos

SINAILAB**REPORTE DE TIEMPOS TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLINICO**

VIERNES, 25 DE ENERO DE 2013

| TURNOS | HORA DE LLEGADA | TIEMPO FACTURACION | DEMORA EN FACTURACION | DEMORA SALA DE ESPERA | TIEMPO TOMA DE MUESTRA | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
|-----------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--|
| 23 | 7:25 | 7:27 | 0:02 | 0:43 | 8:10 | 0:45 |
| 24 | 7:27 | 7:33 | 0:06 | 0:43 | 8:16 | 0:49 |
| 25 | 7:33 | 7:35 | 0:02 | 0:45 | 8:20 | 0:47 |
| 26 | 7:35 | 7:40 | 0:05 | 0:46 | 8:26 | 0:51 |
| 27 | 7:40 | 7:45 | 0:05 | 0:45 | 8:30 | 0:50 |
| 28 | 7:45 | 7:48 | 0:03 | 0:46 | 8:34 | 0:49 |
| 29 | 7:48 | 7:52 | 0:04 | 0:47 | 8:39 | 0:51 |
| 30 | 7:52 | 8:01 | 0:09 | 0:45 | 8:46 | 0:54 |
| 31 | 8:01 | 8:08 | 0:07 | 0:53 | 9:01 | 1:00 |
| 32 | 8:08 | 8:12 | 0:04 | 0:51 | 9:03 | 0:55 |
| 33 | 8:12 | 8:20 | 0:08 | 0:44 | 9:04 | 0:52 |
| 34 | 8:20 | 8:25 | 0:05 | 0:42 | 9:07 | 0:47 |
| 35 | 8:25 | 8:27 | 0:02 | 0:44 | 9:11 | 0:46 |
| 36 | 8:27 | 8:31 | 0:04 | 0:51 | 9:22 | 0:55 |
| 37 | 8:31 | 8:33 | 0:02 | 0:54 | 9:27 | 0:56 |
| 38 | 8:33 | 8:35 | 0:02 | 0:53 | 9:28 | 0:55 |
| 39 | 8:35 | 8:37 | 0:02 | 0:52 | 9:29 | 0:54 |
| 40 | 8:37 | 8:43 | 0:06 | 0:48 | 9:31 | 0:54 |
| 41 | 8:43 | 8:47 | 0:04 | 0:48 | 9:35 | 0:52 |
| 42 | 8:47 | 8:54 | 0:07 | 0:46 | 9:40 | 0:53 |
| 43 | 8:54 | 9:01 | 0:07 | 0:39 | 9:40 | 0:46 |
| 44 | 9:01 | 9:12 | 0:11 | 0:34 | 9:46 | 0:45 |
| 45 | 9:12 | 9:18 | 0:06 | 0:30 | 9:48 | 0:36 |
| 46 | 9:18 | 9:24 | 0:06 | 0:39 | 10:03 | 0:45 |
| 47 | 9:24 | 9:31 | 0:07 | 0:32 | 10:03 | 0:39 |
| 48 | 9:31 | 9:36 | 0:05 | 0:34 | 10:10 | 0:39 |
| 49 | 9:36 | 9:45 | 0:09 | 0:26 | 10:11 | 0:35 |
| 50 | 9:45 | 9:55 | 0:10 | 0:20 | 10:15 | 0:30 |
| 51 | 9:55 | 10:07 | 0:12 | 0:14 | 10:21 | 0:26 |
| 52 | 10:07 | 10:09 | 0:02 | 0:18 | 10:27 | 0:20 |
| 30 | | | 1.64 | 12.32 | | 13.96 |

REALIZADO POR: MARILYN MECIAS

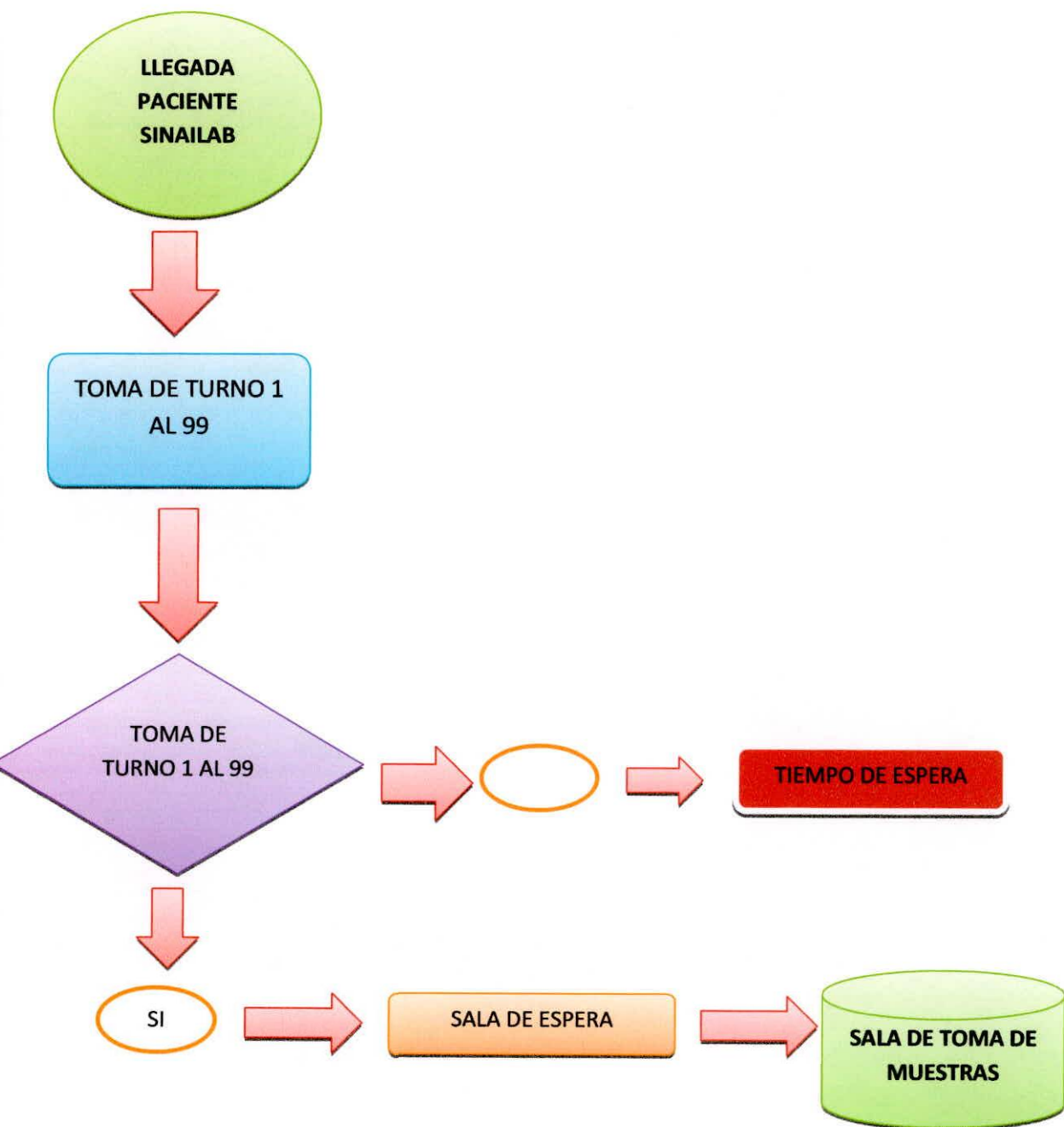
AUDIPROCESOS

PROMEDIO

Tiempo Promedio en facturación por cada paciente 0:05 minutos.

Tiempo promedio de demora en sala de espera por paciente 0:41 minutos

Tiempo total de espera desde hora de llegada hasta toma de muestra del paciente 0:47 minutos

Anexo 5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:

Anexos 6.

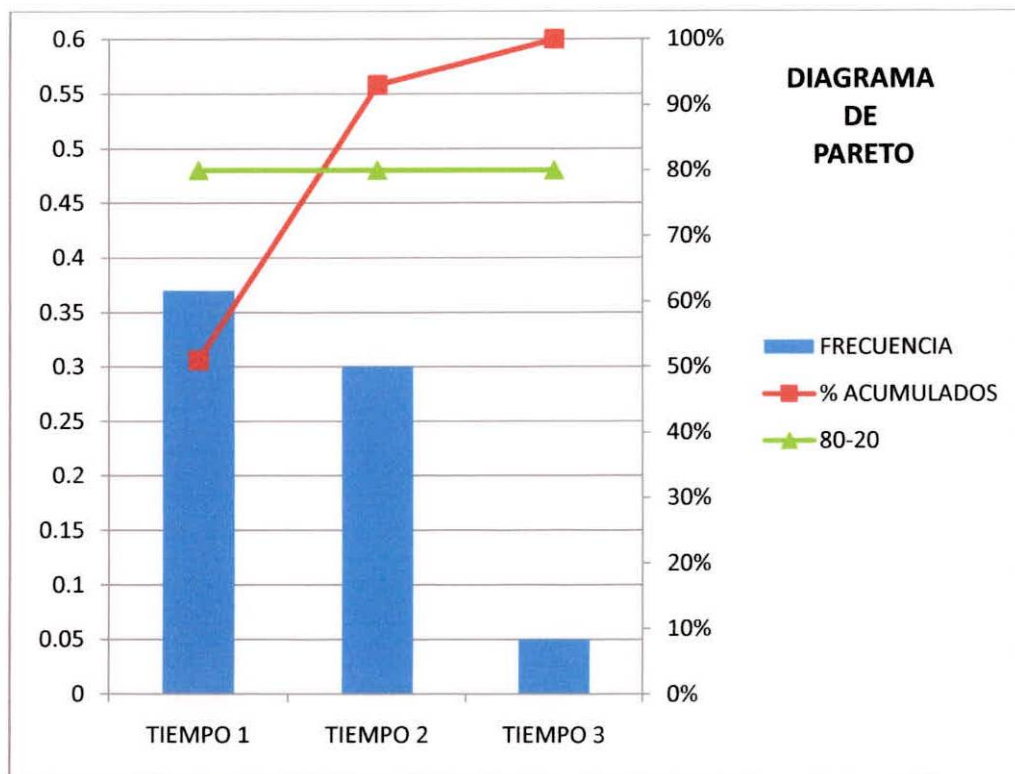
TABLA DE DATOS

| DIA | NUMERO PACIENTE | DEMORA EN FACTURACION | DEMORA SALA DE ESPERA | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
|-----------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|--|
| Lunes | 41 | 0.06 | 0.50 | 0.56 |
| Martes | 41 | 0.05 | 0.27 | 0.33 |
| Miércoles | 41 | 0.05 | 0.19 | 0.25 |
| Jueves | 39 | 0.07 | 0.17 | 0.25 |
| Viernes | 30 | 0.05 | 0.41 | 0.47 |
| PROMEDIO | | 0.05 | 0.3 | 0.37 |

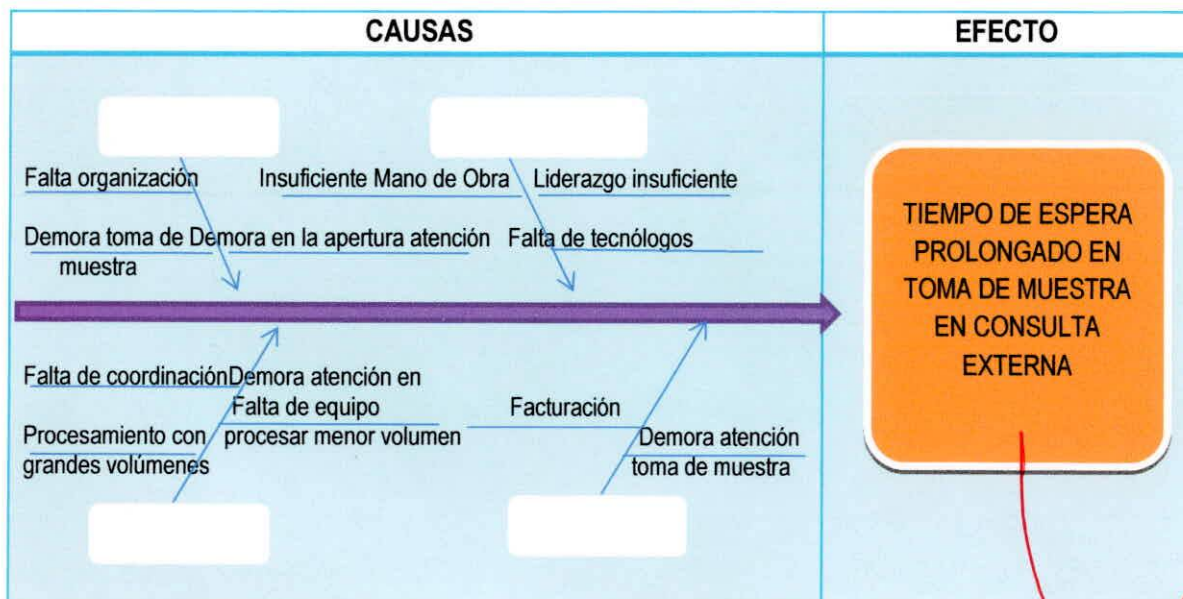
| CAUSAS | FRECUENCIA MINUTOS | % TOTAL | % ACUMULADOS | 80-20 |
|--------------|--------------------|-------------|--------------|-------|
| TIEMPO 1 | 0.37 | 51% | 51% | 80% |
| TIEMPO 2 | 0.30 | 42% | 93% | 80% |
| TIEMPO 3 | 0.05 | 7% | 100% | 80% |
| TOTAL | 0.72 | 100% | | |

| | |
|-----------------|--|
| TIEMPO 1 | TIEMPO DE ESPERA DESDE LLEGADA HASTA TOMA DE MUESTRA |
| TIEMPO 2 | DEMORA EN SALA DE ESPERA |
| TIEMPO 3 | DEMORA EN FACTURACION |

Anexos 7. DIAGRAMA DE CAUSAS DE PARETO

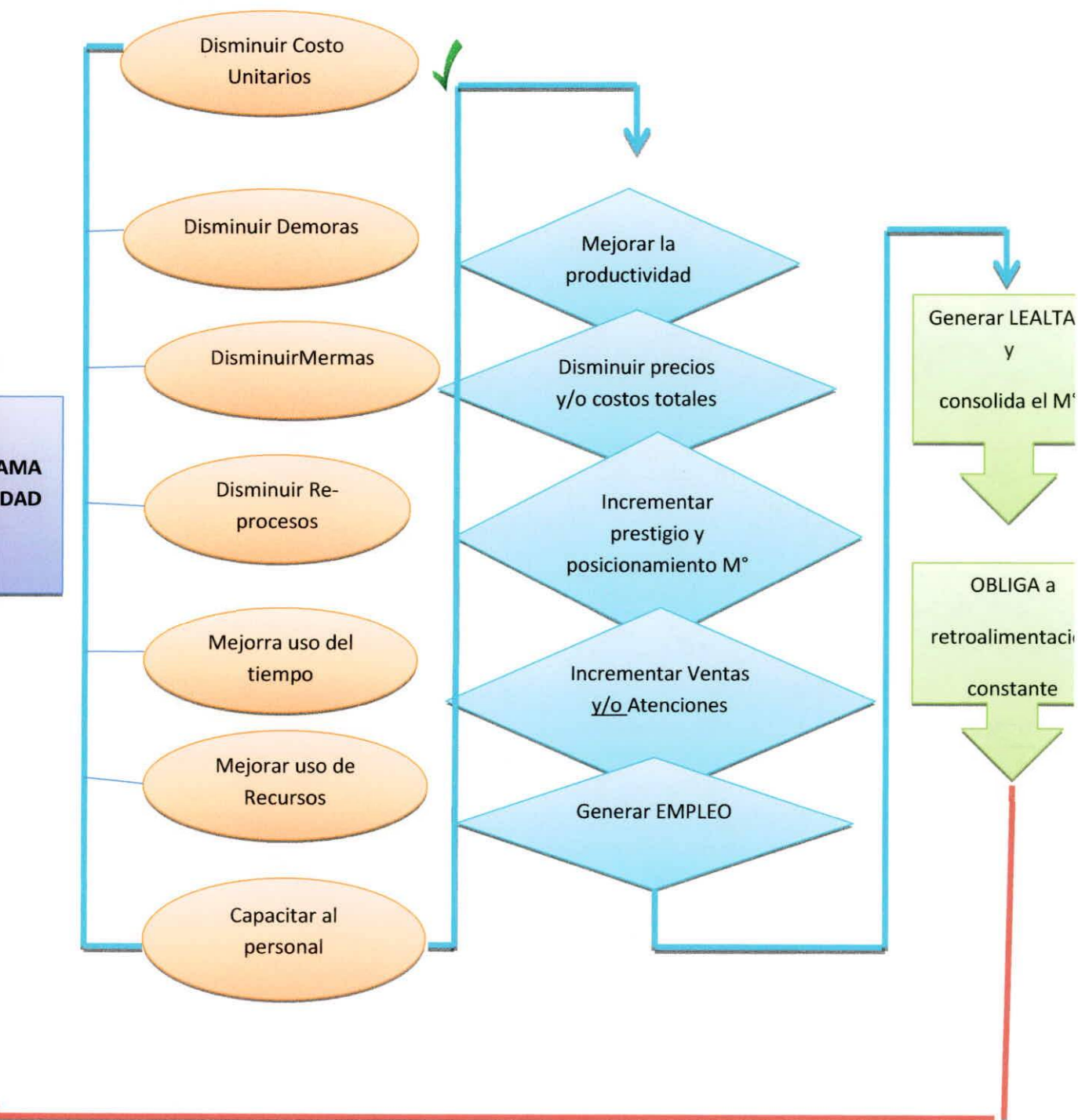


Anexo 8. DIAGRAMA DE CAUSAS Y EFECTO DE ISHIKAWA



¿problema?

Anexos 9.

LOS 14 PUNTOS DE CALIDAD DE DEMING**SE CUMPLEN TODOS LOS PUNTOS EN NUESTRO PROGRAMA DE CALIDAD.**

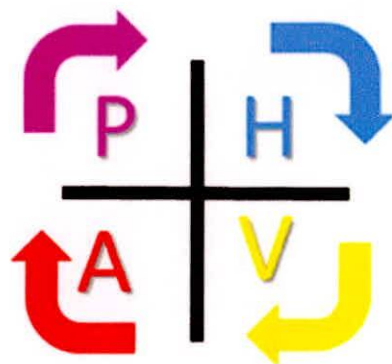
Anexos. 10

PLANEAR

Dar el mejor estándar de atención al cliente en la toma de muestra para un resultado satisfactorio

HACER

Capacitar al talento humano encargado de la toma de muestra.

**ACTUAR**

Tomar acciones sobre las persona encargadas de la toma de muestra

VERIFICAR

Realizamos el seguimiento de los errores en la toma de muestra

Anexo 11.



Anexo 12. OFICIO

Cuenca, 18 de Enero de 2012

Sra. Ing.
JESSICA SANDOVAL
GERENTE SINAILAB S.A
Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio del presente le anticipo mi cordial saludo, somos estudiante de la ESPAE ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, realizamos la Maestría en Gerencia Hospitalaria V promoción, el presente es para solicitar autorización para realizar estudios con relación al servicio que presta la empresa de la cual usted es la representante, nuestro estudio se enfoca en los tiempos que debe esperar el cliente de consulta externa para realizarse una TOMA DE MUESTRA, la investigación se realizará tomando tiempos reales durante todo el proceso, tomando datos durante 5 días del 21 de Enero al 25 de Enero del 2013.

Por la favorable atención que brinde a la presente le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente;

Dra. Jessenia Santana
Dra. Marlene Saltos
Dr. Julio Plaza
Dr. Julio Rosero
Dr. Eduardo Rivas
ESTUDIANTE DE LA ESPAE
MGH V

BIBLIOGRAFIA

Corporación medica Montee Sinaí, Registros

Servicio de análisis clínicos: ¹ hospital virgen de la luz. Cuenca ² hospital de sagunto. Valencia ³ hospital de la plana. Villareal. Castellón ⁴ fundación hospital alcorcón.

Measurement in Laboratory Medicine . P. Strike Butterworth 1996 [Links]

C.G.Fraser. Interpretación de datos bioquímicos-clínicos. Ed Mayo 1988 [Links]

System to monitor a portion of the total testing process in Medical Clinics and Laboratories: Evaluation of a SplitSpecimen Design. Shahangian S et al Clin Chem 45:2 269-280 (1999) [Links]

Stability of Common Analytes in Urine refrigerated for 24 h. before automated analysis by test strips Fromm P et al. Clin Chem 46:9 (2000):1384-6 [Links]

Effect of serum-clot contact time on clinical chemistry laboratory results Zhang DJ et al Clin Chem 44:6 1325-33 1998 [Links]

Prolonged Prothrombin Time and APTT due to underfilled specimen tubes with 109 mmol/L (3.2%) citrate anticoagulant Reneke J et al Am J Clin Pathol June 1998 745-757 [Links]

Muestras: del paciente al laboratorio. Güder WG, Narayanan S, Wisser H, Zawta B. BD PUBLICATIONS 1996. [Links]

Catálogo de pruebas de los laboratorios clínicos. Manual de procedimientos. INSALUD. Madrid 1999. ISBN 84-3510311-0 (577 pags). N° de publicación INSALUD: 1.736 [Links]