

INFORME FINAL

MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL Mayo – Junio 2011.

I. INTRODUCCIÓN.

El estudio de tiempos y movimientos es una herramienta para la medición del trabajo, el cual fue utilizado con éxito desde finales del siglo XIX, desarrollado inicialmente por Taylor¹. A través de los años, dichos estudios han ayudado a solucionar los problemas de producción y a reducir costos, lo que implica aplicar una técnica para establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea.

La Oficina de la Gestión de la Calidad (OGC) del Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP) ante los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario externo de emergencia que muestran un alto índice de insatisfacción de las pacientes en relación a la demora en el proceso de atención de la consulta de emergencia y además ante la recepción continua de quejas en relación al mismo proceso, decidió realizar una medición basal de los tiempos de espera en las diferentes actividades del proceso de atención en el servicio de emergencia con el fin de determinar los puntos críticos y en base a ellos elaborar e implementar proyectos de mejora. Adicionalmente se planteó el objetivo de comparar los resultados encontrados en el estudio realizado el año 2009.

El levantamiento de los datos estuvo a cargo del equipo técnico de OGC.

II. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Conocer el Tiempo del proceso de atención y el tiempo de Espera como indicador de calidad del proceso de atención obstétrica y ginecológica en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, mediante la aplicación de un instrumento adaptado para tal fin.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Determinar el Tiempo de Espera para cada una de las actividades del proceso de atención en el Servicio de Emergencia
2. Determinar el Tiempo que toma realizar cada una de las actividades del proceso de atención en el Servicio de Emergencia.

III. METODOLOGÍA.

La medición fue realizada por el personal de la OGC, observando el flujo actual del proceso de atención en el Servicio de Emergencia, sin intervenir en ninguna actividad. La selección de las pacientes fue no aleatoria por conveniencia y el método fue observacional utilizando para estas mediciones un cronómetro registrando las horas, minutos y segundos.

La medición se realizó registrando en cada paciente, los tiempos empleados en cada actividad, y tiempo transcurrido entre actividades (tiempo de espera). Para ello se utilizó un instrumento elaborado previamente, siguiendo a la paciente permanentemente a todo lo largo del proceso de atención desde su ingreso hasta el egreso del Servicio de Emergencia, (Servicios de Hospitalización, Centro Obstétrico, Centro Quirúrgico o su domicilio).

Se contó con solo un personal, el cual realizó la medición de 2 pacientes en promedio por día, de lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 horas; cabe resaltar que no se pudieron medir los tiempos los fines de semana ni en los turnos nocturnos por la falta de personal.

Para el procesamiento estadístico se utilizó el programa SPSS versión 19.1

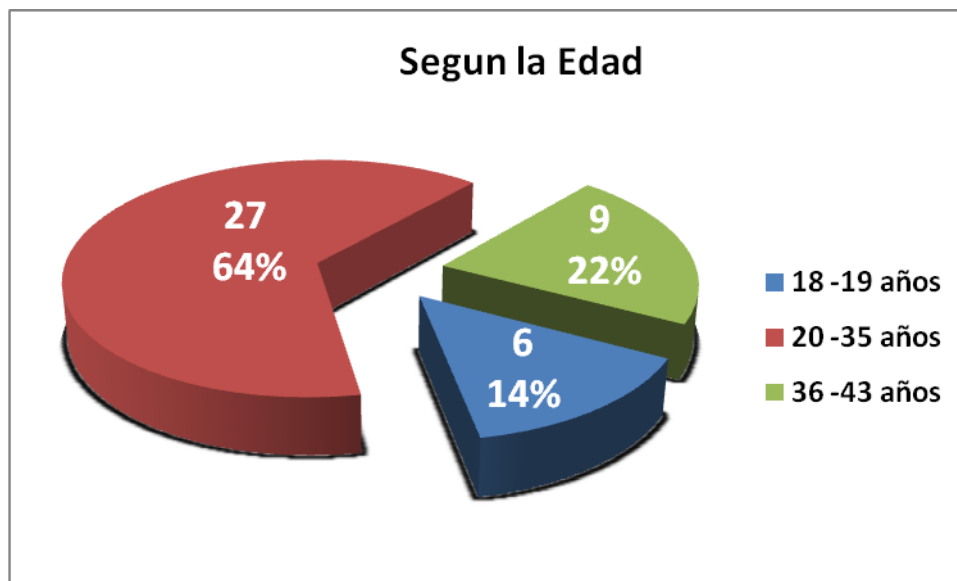
Definición de Términos:

- **Tiempo Promedio Global del Proceso.** Considera el tiempo de atención y el tiempo de espera de la paciente, desde su ingreso hasta el egreso del servicio de emergencia.
- **Tiempo de espera.** Considera el tiempo que transcurre entre una actividad y otra en el proceso de atención de emergencia.
- **Egreso de Emergencia.** Es la salida de la paciente de dicho servicio luego de haber sido atendida, pudiendo ser su destino el internamiento (hospitalización, centro obstétrico, centro quirúrgico) o su domicilio.

IV. RESULTADOS.

Gráfico N° 1
Instituto Nacional Materno Perinatal
Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia 2011

Distribución de las pacientes Según su edad

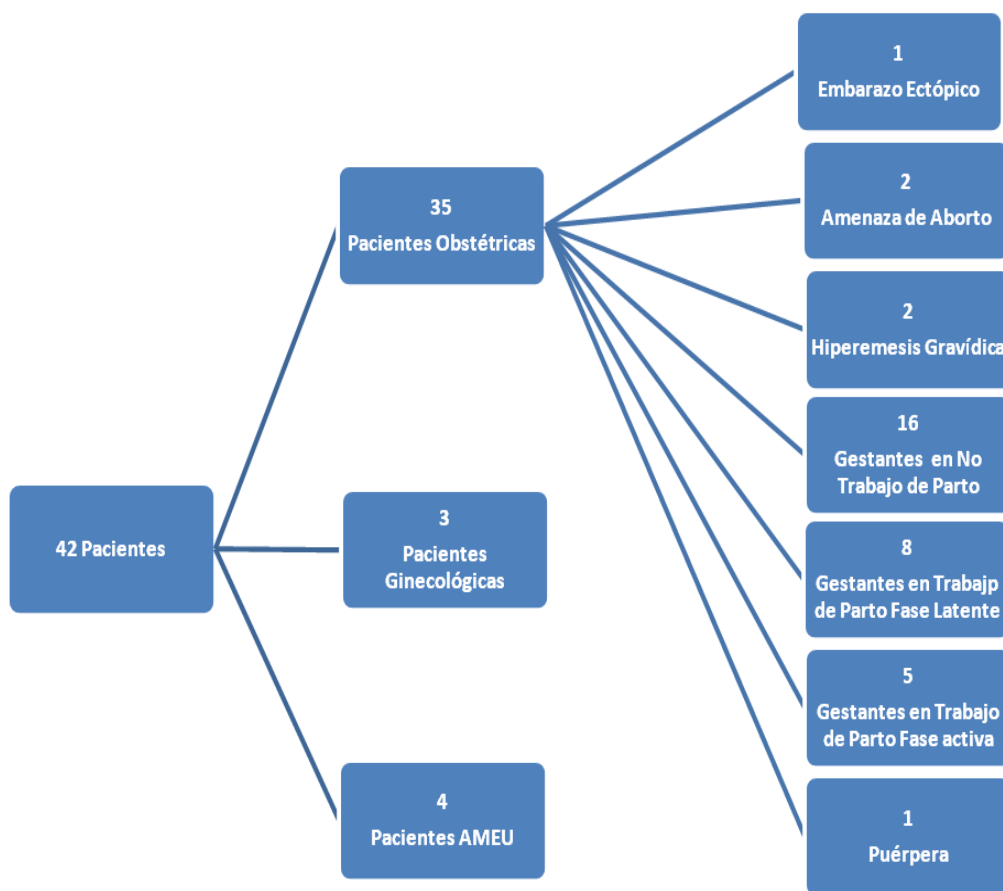


FUENTE: Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia del INMP 2011.

Gráfico N°1 Observamos que en el presente estudio se tuvo un total de 42 pacientes de las cuales 27 pacientes estuvieron en el rango de 20 a 35 años (64%), 9 pacientes de 36 a 43 años (22%) y 6 pacientes de 18 a 19 años (14%).

Gráfico N° 2
Instituto Nacional Materno Perinatal
Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia 2011

Distribución de las Pacientes Según Tipo y Diagnóstico



FUENTE: Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia del INMP 2011.

Gráfico N°2 Observamos que del total de las 42 pacientes: 35 fueron pacientes Obstétricas (83%), 3 pacientes Ginecológicas (7%) y 4 pacientes para AMEU (10%).

Cuadro N° 1
Instituto Nacional Materno Perinatal
Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia 2011

Tiempo Promedio Total del Proceso de Atención

	Tiempo promedio	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Proceso de Atención en Emergencia	3 horas 25 min 20 seg	31 min.	7 horas 31 min 10 seg

FUENTE: Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia del INMP 2011.

Cuadro N° 1 Observamos que el **Tiempo promedio Total** del proceso de atención en Emergencia es **de 3 horas 25 min. 20 seg.** (mínimo: 31 min. y máximo: 07 horas 31 min. 10 seg.), cabe resaltar que el menor tiempo estuvo relacionado a gestante en trabajo de parto fase activa que pasa a centro Obstétrico y el tiempo más largo estuvo relacionado a paciente que fue sometida a AMEU.

Cuadro N° 2
Instituto Nacional Materno Perinatal
Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia 2011

Tiempo Promedio de Espera

	Tiempo promedio	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Tiempo de Espera en Emergencia	1 hora 51 min. 53 seg.	2 min. 10 seg.	4 horas 42 min. 32 seg.

FUENTE: Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia del INMP 2011.

Cuadro N° 2 Observamos que el **Tiempo de Espera promedio** en el proceso de atención en el servicio de emergencia es de **1 hora 51 min. 53 seg.** (Mínimo: 2 min. 10 seg. y máximo: 4 horas 42 min. 32 seg.), cabe resaltar que los tiempos de espera más prolongados están relacionados a gestantes en fase latente esperando disponibilidad de SOP.

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA SEGÚN EL TIPO DE LA PACIENTE

En el siguiente cuadro se detallan los tiempos totales que se hallaron en el estudio en las diferentes actividades del proceso de atención en el Servicio de Emergencia y los tiempos de espera de las mismas, de acuerdo al tipo de paciente.

Cuadro N° 3 Instituto Nacional Materno Perinatal Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia 2011

Según tipo de paciente

Tipo de Paciente	Tiempo promedio Total del proceso de atención	Tiempo promedio de Espera
OBSTÉTRICAS	3 horas 10 min. 52 seg.	1 horas 41 min. 50 seg.
GINECOLÓGICAS	3 horas 36 min. 45 seg.	40 min. 54 seg.
AMEU	6 horas 34 min. 51 seg.	2 horas 16 min. 54 seg.

FUENTE: Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia del INMP 2011.

Cuadro N° 3 Observamos que:

- Las pacientes que demandan en promedio más tiempo en su proceso de atención son las pacientes que acuden para **AMEU** con **6 horas 34 min. 51 seg.** (de las 4 pacientes, 3 se sometieron al procedimiento de AMEU y 1 se fue de alta voluntaria sin realizar su procedimiento, cabe resaltar que ninguna se hospitalizó). Asimismo el **Tiempo de espera** en este proceso de atención fue de **2 horas 16 min. 54 seg.** (Mínimo: 33 min. 50 seg. y máximo: 3 horas 22 min. 2 seg.).
- Las pacientes **Obstétricas** demandaron en su proceso de atención un promedio de **3 horas 10 min. 52 seg.** con un **Tiempo de espera** de **1 hora 41 min. 50 seg.** (Mínimo: 30 min. 58 seg. y máximo: 6 horas 42 min. 12 seg.).
- Las pacientes **Ginecológicas** demandaron en su proceso de atención **3 horas 36 min. 45 seg.** (de las 3 pacientes todas se fueron de alta a su casa) y un **Tiempo de espera** de **40 min. 54 seg.** (Mínimo: 35 min. 13 seg. y máximo: 4 horas 19 min. 55 seg.).

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA SEGÚN EL DESTINO DE EGRESO DE EMERGENCIA

En el siguiente cuadro se detallan los tiempos totales que se hallaron en las diferentes actividades del proceso de atención en el servicio de emergencia y los tiempos de espera de las mismas, de acuerdo al destino de egreso de las pacientes del Servicio de Emergencia y comparativamente al encontrado en el estudio del 2009.

Cuadro N° 4

Instituto Nacional Materno Perinatal Medición de Tiempos de Atención y Espera en el Servicio de Emergencia 2011

Comparación Según Destino de Egreso de las Pacientes 2009 – 2011

Paciente según destino de egreso	2009		2011	
	Tiempo promedio Total del proceso de atención	Tiempo promedio de Espera	Tiempo promedio Total del proceso de atención	Tiempo promedio de Espera
Paciente que tuvieron AMEU y se va a su domicilio (3)	5 horas 57 min.	2 horas 3 min.	6 horas 34 min. 51 seg.	2 horas 16 min. 54 seg.
Paciente que se hospitaliza (11)	6 horas 37 min.	1 hora 57 min.	3 horas 41 min. 13 seg.	1 hora 42 min. 24 seg.
Gestante que es derivada a CO (6)	2 horas 25 min.	38 min.	1 hora 27 min. 43 seg.	49 min. 34 seg.
Gestante que es derivada a SOP (5)	---	---	4 horas 58 min. 29 seg.	2 horas 51 min. 58 seg.
Gestante NTP que se va a su domicilio (11)	1 hora 10 min.	40 min.	2 horas 47 min. 15 seg.	1 hora 29 min. 20 seg.

FUENTE: Medición de Tiempos de Espera en el Servicio de Emergencia del INMP 2011.

Cuadro N° 4 Observamos comparativamente que:

- El tiempo promedio total del proceso de atención de las pacientes que **requieren de AMEU** en el presente estudio es de 6 horas 34 min. 51 seg., 37 min. 51 seg. más al encontrado en el 2009 que fue de 5 horas 57 min. Así mismo los tiempos promedio de espera para este tipo de paciente fue de 2 horas 16 min. 54 seg., 13 min. 54 seg. más al encontrado el 2009 que fue de 2 horas 3 min.
- El tiempo promedio total del proceso de atención en la paciente que requiere ser **hospitalizada** es de 3 horas 41 min.13 seg., 34 min. menos al encontrado en el 2009 que fue de 6 horas 37 min. Así mismo el tiempo promedio de espera para ser hospitalizada es de 1 hora 44min. 20 seg., 19 minutos menos al encontrado el 2009 que fue de 2

horas 3 min.

- El proceso de atención en las gestantes en trabajo de parto fase activa que son transferidas a **Centro Obstétrico** demanda 1 hora 27 min. 43 seg.; 58 min. menos al encontrado en el 2009 que fue de 2 horas 25 min.
Así mismo el tiempo promedio de espera para ser transferida a Centro Obstétrico fue de 49 min. 34 seg.; 11 minutos más al encontrado el 2009 que fue de 38 min.
- El proceso de atención de la gestante que es transferida a **Centro Quirúrgico** demanda 4 horas 58 min. 29 seg.
Así mismo el tiempo de espera para este mismo proceso es 51min. 58seg.
- El proceso de atención de las gestantes en No trabajo de parto cuyo **destino de egreso fue su domicilio** demandó 2 horas 47 min. 15 seg. valor que es mayor en 1 hora 37 min. al encontrado en el 2009 cuyo valor fue de 1 hora 10min.
Así mismo el tiempo promedio de espera para este proceso fue de 1 hora 29 min. 20 seg., 49 min. 20 seg. más al encontrado el 2009 que fue de 40 min.
- Para las pacientes que requirieron ecografía (16) el tiempo promedio de espera fue de 31 min., pudiendo llegar hasta 1 hora 41 min., lo cual ocasiona malestar y queja en las pacientes.
- El tiempo promedio de espera de las 5 pacientes que requirieron ser trasladadas hasta la Unidad de Monitoreo Fetal, para las pruebas indicadas (Test estresante y Test No estresante) es de 32min, pudiendo llegar hasta 57 min. de espera, se ha observado que juntan a dos o más pacientes para recién llevarlas a las pruebas.
- El tiempo promedio de espera para que la paciente sea reevaluada con los resultados de exámenes auxiliares es de 23 min. pudiendo llegar hasta 1 hora 26 min. de espera.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Se realizó un estudio descriptivo observacional de medición de tiempos de espera con 42 pacientes en el Servicio de Emergencia.	Realizar un estudio con una muestra mas amplia, cuando los recursos humanos de la OGC lo permitan.
La selección de pacientes se realizó mediante muestra no aleatoria por conveniencia.	
El presente estudio debe tomarse solo como referencial, dada la muestra y el tipo de selección muestral.	
La distribución etárea de la muestra en estudio, así como el tipo de pacientes que	

acuden al Servicio de Emergencia guardan relación con los datos estadísticos institucionales.	
El Tiempo Promedio Total del Proceso de Atención en el Servicio de Emergencia es de 3 horas 25 min. 20 seg.	Se debe construir el estándar para este tipo de pacientes según el listado de prioridad de atención en emergencia.
El Tiempo promedio de Espera en el proceso de atención en Servicio de Emergencia es de 1 hora 51 min. 53 seg.	
Las pacientes para AMEU son las que demandaron más tiempo en su proceso de atención con 6 horas 34 min. 51 seg. y el tiempo promedio de espera dentro de este proceso fue de 2 horas 16 min. 54 seg.	Identificar y analizar el proceso de atención para las pacientes con aborto que acuden al Servicio de Emergencia
Las pacientes que requieren ser hospitalizadas demandaron en su proceso de atención 3 horas 41 min. 13 seg. y el tiempo promedio de espera dentro de este proceso fue de 1 hora 42 min. 24 seg.	Se debe construir el estándar para este tipo de pacientes
Las gestantes en Trabajo de parto (fase activa) que fueron derivadas a Centro Obstétrico demandaron en su proceso de atención 1 hora 27 min. 43 seg. y el tiempo promedio de espera dentro de este proceso fue de 49 min. 34 seg.	
Las gestantes que fueron derivadas a Centro Quirúrgico demandaron en su proceso de atención 4 horas 58 min. 29 seg. y el tiempo promedio de espera dentro de este proceso fue de 51min. 58seg.	
Las gestantes en No trabajo de parto cuyo destino de egreso fue su domicilio demandaron en su proceso de atención 2 horas 47 min. 15 seg. y el tiempo promedio de espera dentro de este proceso fue de 1 hora 29 min. 20 seg.	
El tiempo promedio de espera para la toma de exámenes de apoyo diagnóstico (ecografía y MEF) generó malestar en el usuario	Se debe ampliar el estudio identificando el proceso de atención de apoyo diagnóstico
Durante el estudio se observó que hubieron demoras debido a la falta de atención oportuna, sobre todo por el profesional médico.	Se debe monitorear la permanencia del personal en el Servicio de Emergencia



OBSERVACIONES DURANTE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

1. En los cambios de turno y de guardia se paraliza la atención incrementándose los tiempos de espera.
2. En la hora de refrigerio se paraliza la atención y se forman colas de espera especialmente de caja, admisión y farmacia.
3. En las tardes se forman colas para la atención en farmacia debido a que generalmente sólo atiende un personal, y atiende tanto las recetas de emergencia y las recetas de los pacientes que están de alta de hospitalización.
4. Carencia de personal que de orientación e información a las pacientes y familiares en el pasillo de emergencia.
5. Se carece de un sistema de comunicación tipo circuito cerrado para coordinación e información a los familiares en espera.