



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional  
"Víctor Larco Herrera"



100  
CENTENARIO  
HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA  
1918 - 2018



# ANÁLISIS SITUACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS (ASEH)

## AÑO 2018.

### HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

Magdalena del Mar.

Lima – Perú.

Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental OESA - HVLH

Página 1 de 342



**MINISTERIO DE SALUD**

# **HOSPITAL NACIONAL VICTOR LARCO HERRERA**

**ANÁLISIS SITUACIONAL ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS**

**(ASEH) AÑO 2018.**

**MAGDALENA DEL MAR – AÑO 2018**

**MINISTERIO DE SALUD**

**Señora Ministra de Salud  
SILVIA ESTER PESSAH ELJAY**

**Señora Viceministra de Salud  
MARÍA TERESA UGARTE TABOADA**

**Director del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades  
LUIS ANTONIO SUAREZ OGNIO**

**HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
Dra. Elizabeth Magdalena Rivera Chávez.  
Directora General.**

**OFICINA DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL**

**Med. Roger Alejandro Abanto Marín**  
**Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental**

**Lic. Jhoana Pérez Vásquez (Departamento de Enfermería)**  
**Responsable Unidad Funcional de Vigilancia Epidemiológica**

**Sra. María Magdalena Ching Contreras**  
**Unidad Funcional de Salud Ambiental**

**Ing. Joel Gustavo Avalos Carhuavilca**  
**Unidad Funcional de Bioestadística**

**Sra. María Antay Zambrano**  
**Secretaria**

**ELABORADO POR:**

**Med. Roger Alejandro Abanto Marín**  
**Ing. Joel Gustavo Avalos Carhuavilca**

**Agradecimiento:**

**Lic. Norma Hayde García Limaco**  
**Oficina de Epidemiología, Inteligencia Sanitaria y Docencia e Investigación – DIRIS LIMA**  
**CENTRO.**

## EQUIPO DE GESTIÓN

Med. Cirujano Elizabeth Magdalena Rivera Chavez.

**Directora General**

Med. Carlos Eduardo Palacios Valdivieso

**Director Adjunto**

M.C. Giovany Margarita Rivera Ramirez

**Director de la Oficina Ejecutiva de Administración.**

CPC. José Oscar Verano Cavero.

**Jefe del Órgano de Control Institucional.**

Eco. Juan Ricardo Coronado Roman

**Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico**

Med. Roger Alejandro Abanto Marín.

**Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental**

Med. José Del Carmen Farro

Sánchez.

**Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad**

Lic. Adm. Clorinda Ríos Escobedo

**Jefa de la Oficina de Personal**

Abogada. Miriam Ysabel Rodríguez

Vargas

**Jefa de la Oficina de Asesoría**

**Jurídica**

CPC. Rosa Yesilú Llontop Checa

**Jefe de la Oficina de Economía**

C.P.C. Elsa Janet Rivera del Rio

**Jefe de la Oficina de Logística**

CPC Luis Alberto Ruiz Velasquez

**Jefe de la Oficina de Servicios**

**Generales y Mantenimiento**

Bach. Edgar Tuesta Ramos

**Jefe de la Oficina de Estadística e**

**Informática.**

MC. Gisela Esther Vargas

Cajahuanca

**Jefe de la Oficina de Apoyo a la**

**Docencia e Investigación**

Lic. Delia Katty Velasquez Grados.

**Jefe de la Oficina de**

**Comunicaciones**

Med. Rossana Laura Dione Ñaupari

Jara

**Jefa de Departamento de Adicciones**

MC. Augusto Felipe Vélez Marcial.

**Jefa del Departamento de**

**Hospitalización**

MC. Leonardo Augusto Rodriguez

Monzón.

**Jefe de Departamento de**

**Emergencia**

Med. Elena Turco Arevalo.

**Jefa de Departamento de Psiquiatría**

**del Niños y Adolescentes**

Med. Juana Ysabel Villa Morocho

**Jefa de Departamento Consulta**

**Externa**

MC. Kelly Castro Moscoso

**Jefa de Salud Mental Comunitaria**

MC. Rosa Elizabeth Zegarra Moretti

**Jefe de Departamento de**

**Rehabilitación y Psicoterapia**

Med. Moisés Abel Pajuelo Romero

**Jefe de Departamento de Apoyo**

**Medico Complementario**

Lic. María del Carmen Curahua

Rivera

**Jefa de Departamento de Enfermería**

MG Ada Gabriela Vásquez Ames

**Jefa de Departamento de Psicología**

QF Julissa Janet Rivera Aguirre de

Cayo

**Jefa de Departamento de Farmacia**

Lic. Nelly Vásquez Delgado

**Jefa de Departamento de Nutrición y**

**Dietética**

Lic. Herlinda Rua Linares

**Jefa de Departamento de Trabajo**

**Social**

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

**RESOLUCION DIRECTORAL**

N° 72 - 2019-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 27 de Noviembre del 2019

**Visto;** la Nota Informativa N° 193-2019-OESA-HVLH, emitida por el Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental del Hospital Víctor Larco Herrera;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el literal a) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establece que es función rectora del Ministerio de Salud, formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación, rehabilitación en salud y buenas prácticas en salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 439-2015/MINSA, se aprobó el Documento Técnico Metodología para el Análisis de Situación de Salud Local, cuya finalidad es generar evidencias para la toma de decisiones y la gestión de políticas con impacto en la salud pública y el desarrollo social en el ámbito local; con el objetivo de estandarizar la metodología de análisis de la situación de salud local dentro del marco de la descentralización y el proceso de reformar del sector salud.

Que, el Análisis de Situación de Salud Local (ASIS Local) es un proceso que permite describir y analizar la situación con respecto al estado de salud y sus determinantes sociales en una población de un espacio geográfico claramente definido, con el fin de identificar necesidades y establecer prioridades en salud, proponer las líneas de acción para su atención y control, considerando los puntos de vista de los diversos actores sociales que observan el problema el ASIS permite analizar y sintetizar el perfil de la salud – enfermedad, evaluar los determinantes de los problemas de salud. De este modo, con el ASIS se logrará la identificación de las necesidades y prioridades en salud en una población determinada, así como la identificación de intervenciones y programas apropiados en la evaluación de su impacto en salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera, el cual establece en su artículo 16° que la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental es la unidad orgánica encargada de la asistencia técnica y de ejecutar acciones relacionadas a la vigilancia en salud pública, análisis de la situación de salud hospitalaria, salud ambiental e investigación epidemiológica y tiene entre sus funciones generales: e) Elaborar el análisis de la situación de salud hospitalaria para el planeamiento y toma de decisiones;



Que, en el contexto expuesto, con la finalidad de contribuir a optimizar la gestión en salud del Hospital Víctor Larco Herrera, mediante el documento del visto, la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, ha elaborado el Análisis Situacional de Establecimientos Hospitalarios (ASEH) Año 2018 del Hospital Víctor Larco Herrera, cuyo documento contiene información relevante para los procesos de conducción, gerencia, toma de decisiones y por ende mejorar la calidad de atención en Salud Mental;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico – administrativos a nivel institucional y alcanzar los objetivos y metas, resulta pertinente atender lo solicitado, consecuentemente corresponde emitir el acto resolutivo aprobando el documento denominado "Análisis Situacional de Establecimientos Hospitalarios (ASEH) Año 2018 del Hospital Víctor Larco Herrera";

Con el visado del Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Víctor Larco Herrera; y,

De conformidad con las atribuciones señaladas en el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.- APROBAR** el documento denominado "**ANÁLISIS SITUACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS (ASEH) AÑO 2018**" del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que a fojas trescientos cuarenta y dos (342), forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2º.-** Encargar a la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, la difusión, implementación, monitoreo y evaluación del documento aprobado en el artículo 1º de la presente Resolución Directoral.

**Artículo 3º.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional del Hospital Víctor Larco Herrera ([www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese

Ministerio de Salud  
Hospital Víctor Larco Herrera  
Med. Elizabeth M. Rivera Chávez  
Directora General  
C.M.P. 24232 R.N.E. 10693

EMRCH/MYRV

Distribución:

- o Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental
- o Oficina de Asesoría Jurídica
- o Archivo

## **AGRADECIMIENTO**

La Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental del Hospital Víctor Larco Herrera agradece a las diferentes Direcciones, Oficinas y Departamentos, Servicios y Unidades Asistenciales de la Institución, por brindarnos Información, para la elaboración del presente documento de gestión.

**Med. Roger Alejandro Abanto Marín**

**Jefe de Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental**

**Hospital Víctor Larco Herrera.**



## **PRESENTACIÓN**

La Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental del Hospital Víctor Larco Herrera, ente responsable del manejo e interpretación de la información, viene contribuyendo al mejor conocimiento de la realidad sanitaria, a través de los análisis de situación de salud.

En los últimos años, se han presentado diversos fenómenos demográficos y sociales que están repercutiendo en el estado de salud del país, determinando cambios en las necesidades y demandas de la sociedad en su conjunto; lo cual plantea retos interesantes al sistema de salud. La metodología del análisis de situación de salud, se constituye en una herramienta valiosa para evidenciar las implicancias de los determinantes en el estado de salud. De esta manera se convierte en un proceso que permanentemente está indicando las prioridades a incorporar en la agenda sanitaria de la institución.

El presente documento muestra los problemas del estado de salud y sus determinantes, identificando la información más relevante, con el fin de que se planifiquen investigaciones más específicas que permitan tener una lectura más profunda de las causas de los problemas de salud, y así diseñar las intervenciones más apropiadas.

Esta publicación servirá de insumo para los tomadores de decisiones del equipo de gestión del Hospital Víctor Larco Herrera, así como a los demás hospitales y al MINSA, permitiendo direccionar la gestión y las políticas de salud sustentado en base a evidencias técnicas.

**Roger Alejandro Abanto Marín**

**Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental.**

## INDICE

### Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. FINALIDAD .....	13
III. OBJETIVOS.....	13
IV. BASE LEGAL.....	13
V. AMBITO DE APLICACIÓN.....	13
VI. CONTENIDO: .....	14
6.1 Características Demográficas .....	14
6.2 HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA.- Pirámide Poblacional – Año 2017 & 2018. ....	32
6.3 Análisis de la Demanda de Atención Hospitalaria. ....	36
6.3.1.1 Consulta Externa .....	47
6.3.1.2 DPTO. DE ADICCIONES – Consulta Externa 2017–2018.....	59
6.3.1.3 Violencia Familiar 2017-2018.....	62
6.3.1.4 HOSPITALIZACION (Egresos) (2014 – 2018).....	75
6.3.1.5 De Emergencia (2014 – 2018).....	82
6.4 Análisis de la Oferta Hospitalaria.....	88
6.4.1 Recurso Humano .....	89
6.4.2 OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	93
6.4.2.1 INFORME DE RESULTADO DE MEDICION DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (SERVQUAL)-2018 .....	93
6.4.2.2 MEDICION DE TIEMPO DE ESPERA 2018. ....	154
6.5 DOCENCIA E INVESTIGACION .....	278
6.6 Gestión de los Servicio de Salud. ....	279
6.7 Infraestructura Hospitalaria.....	282
6.7.1 DISPONIBILIDAD DE CAMAS .....	282

6.8 Aspectos Generales del Hospital Víctor Larco Herrera. ....	286
6.8.1 Plano de conjunto.....	291
6.8.2 VISTA AEREA DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA.....	292
6.8.3 Planta física.....	293
6.8.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y ORGANIZACIÓN.....	294
6.8.5 Descripción y análisis de la estructura orgánica del Hospital Víctor Larco Herrera. ....	295
6.9 Manejo de Residuos Sólidos. ....	297
6.11 Análisis del Financiamiento en relación a los objetivos. ....	312
6.11.1 CUADROS COMPARATIVO- EJECUCIÓN 2014 AL 2018 .....	312
6.12 Priorización de Problemas y Riesgos. ....	315
6.12.1 DIAGNÓSTICO GENERAL EN EL PERIODO.....	315
6.12.2 MATRIZ DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO ANUAL DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS POI 2018.....	322
VII. INDICADORES DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA 2018 .....	328
7.1 INDICADORES GLOBALES DE HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA 2018	328
7.2 INDICADORES ESPECIFICOS DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA AÑO 2018.....	331
VIII. RESPONSABILIDADES (OESA) .....	339
IX. BIBLIOGRAFIA.....	340
X. ANEXOS.....	341
RELACION DE COMITES HOSPITALARIOS.....	341

## I. INTRODUCCIÓN.

El Análisis de Situación de Salud en los Establecimientos Hospitalarios - ASEH- es un proceso analítico-sintético, dinámico y continuo que permite caracterizar, medir y explicar el perfil de salud-enfermedad de una población, incluyendo los daños o problemas de salud, así como sus determinantes, que facilitan la identificación de necesidades y prioridades en salud, la identificación de intervenciones y programas apropiados y la evaluación de su impacto. Es una herramienta fundamental para la planificación y la gestión de los servicios de salud, para la priorización de los principales problemas, así como para la definición de estrategias interinstitucionales que vulneren estos daños priorizados.

Los sistemas de salud tienen como principal objetivo llevar a cabo actividades encaminadas a mejorar la salud de la población. Para lograr este cometido requieren información de calidad para la toma de decisiones operativas y estratégicas que permitan salvar vidas así como mejorar su salud y su calidad de vida. Esta información permite el estudio de la distribución y los determinantes de los estados o eventos (en particular de enfermedades) relacionados con la salud; y sus resultados se aplican al control de enfermedades y de otros problemas sanitarios. La Inteligencia Sanitaria se encarga de capturarlo, administrarlo y utilizarlo para apoyar la toma de decisión con impacto en salud (6,7). Es decir, la Inteligencia Sanitaria es la que capta, recibe, almacena y procesa datos –sobre la salud de la población y sus determinantes sociales- para elaborar información de calidad y analizarla con el objetivo de generar conocimiento en forma oportuna y plantear alternativas de solución –a través de una comunicación efectiva- que permita al personal de salud y a los decisores políticos identificar y resolver los problemas que afectan la salud de la población.

El propósito del presente documento es contribuir a optimizar la Gestión en Salud del Hospital Víctor Larco Herrera, proporcionando información relevante y directa tanto a la Dirección General, como a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, brindando los elementos necesarios para conocer la situación de salud en un espacio y tiempo determinado de acuerdo con las variables de las condiciones de vida y el estado de salud de la población.

El contenido del presente documento se divide en tres capítulos: En primer lugar se hace un análisis de las características demográficas en el Perú. En segundo lugar se muestra la Pirámide Poblacional del HVLH y en tercer lugar se hace el análisis de la oferta y demanda de la atención hospitalaria en sus diferentes servicios asistenciales. Se incluye también la información de violencia familiar y las prestaciones del Seguro Integral de Salud (SIS).

## II. FINALIDAD

Contribuir a optimizar la Gestión en Salud del Hospital Víctor Larco Herrera, proporcionando información relevante y directa tanto a la Dirección General, como a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

## III. OBJETIVOS

### a. Generales

Continuar en la mejora permanente de la metodología, para la formulación del Análisis Situacional En Establecimientos Hospitalarios. (ASEH – 2018), de nuestro Hospital.

### b. Específicos

- a. Definir los procedimientos para la identificación de los problemas de morbilidad según grupo etario en el Hospital Víctor Larco Herrera.
- b. Definir los procedimientos para caracterizar la oferta y la demanda.
- c. Definir los procedimientos de priorización de problemas y riesgos.
- d. Evaluar las prestaciones del Seguro Integral de Salud (SIS).

## IV. BASE LEGAL.

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29783, Ley de seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Legislativo N° 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 439-2015/MINSA, aprueba el documento técnico “Metodología, para el Análisis de Situación de Salud Local”.
- Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera”.
- Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, Reglamento de la Ley N°1278.
- Norma Técnica en Salud N° 096-MINSA/DIGESA V.01. R.M. N° 554-2012/MINSA.

## V. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente documento técnico deberá ser utilizado como referente, por las diferentes Oficinas y/o Departamentos del Hospital Víctor Larco Herrera.

## VI. CONTENIDO:

### 6.1 Características Demográficas

#### 6.1.1. Análisis Socio Demográfico

La población, en general, y en particular su dinámica y distribución espacial, resultan aspectos sustantivos en todo proceso de planificación. A partir del conocimiento de la situación actual y de las tendencias que presenta el comportamiento de la población es posible evaluar y ponderar una de los principales componentes que deben tomarse en cuenta en la definición de alternativas de desarrollo territorial.

La dinámica poblacional constituye una de las dimensiones principales de los desafíos económicos y de las características sociales de un país. Por un lado, los procesos demográficos determinan el tamaño y la estructura por edades y sexo de la población total y su evolución, condicionando, así, la composición de la fuerza laboral y los factores asociados a la productividad y niveles de ingresos. Adicionalmente, las variables demográficas, influenciadas por la heterogeneidad inherente a los distintos ámbitos geográficos y culturales, resultan clave en la determinación de la realidad social de un país, al asociarse estrechamente a las cifras de pobreza, inequidad, exclusión social y medio ambiente.

De esta manera, la demografía se relaciona íntimamente con el concepto de desarrollo, tanto económico como social. En este sentido, posee especial relevancia en el caso peruano, donde los niveles de desarrollo son insuficientes para garantizar las condiciones mínimas de vida a una parte considerable de la población.

La Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, cuenta con 14 distritos, que albergan un gran número de habitantes, involucrando una alta densidad poblacional a nivel de Lima Metropolitana. Para la realización del análisis demográfico de esta sección se utilizaron resultados de los Censos de Población y Vivienda de los años 1993 y 2007, del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la cual se ha complementado con información proveniente del Ministerio de Salud.

### 6.1.2. Población Total

Según último censo de Población y Vivienda, desarrollado en el año 2007 por el INEI, la población total del Perú fue de 27'412,157 habitantes. La población total del departamento de Lima fue de 8'382,198 y la población total de la provincia de Lima fue 7'605,742 de los cuales 3'713,471 fueron Hombres y 3'892,271 fueron Mujeres. De acuerdo a las proyecciones realizadas por el INEI para el año 2015, nos muestran el Perú tuvo una población aproximada de 31'151,643 habitantes, y la proyección en la provincia de Lima fue de 9'838,251 habitantes. <sup>(14)</sup>Según el censo del año 2007, la población de los distritos que pertenecen a la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro hacía un total de 2'600.841 habitantes. Las estimaciones realizadas por el INEI para el año 2015 arrojaron que la población fue de 2'304 623 habitantes.

Según la población total estimada para el año 2018, los distritos de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro pueden clasificarse según su tamaño poblacional en cuatro estratos: 1) Primer estrato: 2) Segundo estrato: 3) Tercer estrato: y 4) Cuarto estrato:

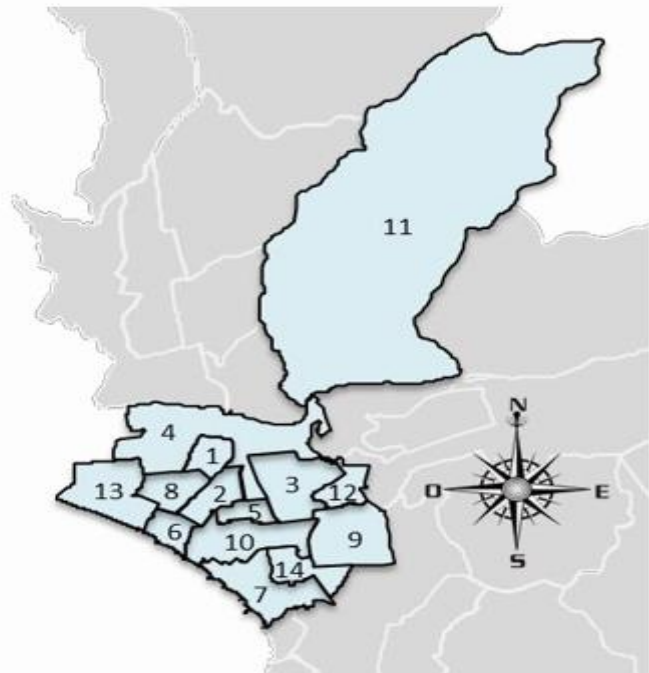
En el primer estrato con 1'924,368 habitantes, tenemos a los Distritos de: Lima Cercado con 362,246 habitantes, La Victoria con 187,025 habitantes, San Miguel con 137,394 habitantes y San Borja con 129,858 habitantes, San Juan de Lurigancho 1'107,845 habitantes representando en forma conjunta un 74% de la población total de la Jurisdicción de Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro en el año 2018.

El segundo estrato está conformado por el Distrito de Surquillo con 92,257 habitantes y Miraflores con 96,182 habitantes que representan el 8%. El tercer estrato lo conforman los distritos de Breña con 78,201 habitantes, de Pueblo Libre con 81,125 habitantes, Jesús María con 106,111 habitantes y San Luis con 57,836 habitantes, con 12% de la población total.

El Cuarto Estrato le corresponde a los distritos de San Isidro con 55,724 habitantes, Magdalena con 56,283 habitantes y Lince con 52,762 habitantes, que representan el 6% del total de la población.

**Poblacional total según distrito de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro. Año 2018**

N° Distritos	Población
1 Breña	78,201
2 Jesús María	106,111
3 La Victoria	187,025
4 Lima	362,246
5 Lince	52,762
6 Magdalena	56,283
7 Miraflores	96,182
8 Pueblo Libre	81,125
9 San Borja	129,858
10 San Isidro	55,724
11 San Juan De Lurigancho	1,107,845
12 San Luis	57,836
13 San Miguel	137,394
14 Surquillo	92,257
<b>DIRIS Lima Centro</b>	<b>2,600,849</b>

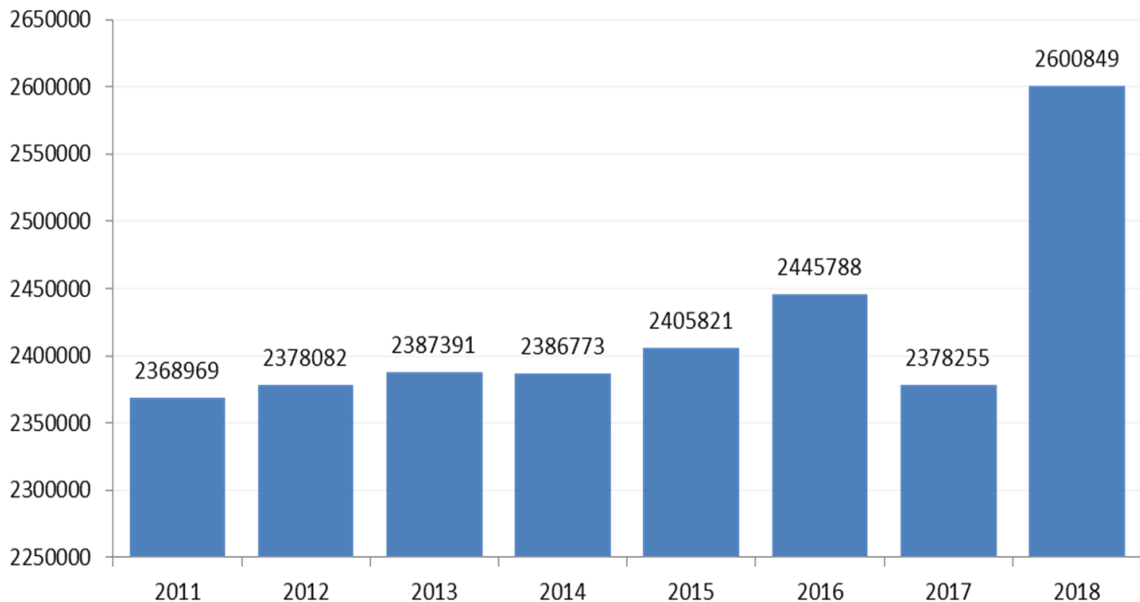


**Establecimientos**

Centros y Puestos de Salud: 66  
 Hospitales MINSA: 8  
 Institutos Especializados: 7  
 Hospitales FFAA y Policial: 6  
 EsSalud: 12  
 Privados: 64

*Elaboración: Equipo De Epidemiologia-DIRISLC*

**POBLACION ESTIMADA POR AÑOS DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO 2011 - 2018**



Fuente: INEI - MINSA – 2011-2017 / RENIEC 2018  
 Elaborado: Equipo de Epidemiología - Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro

Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental OESA - HVLH



Entre los años 2011 y 2017 la población censada en la jurisdicción tuvo un crecimiento poblacional positivo, con un incremento de 6.4% respecto al año 2011; en el período comprendido entre los años 2011 y 2017 la población estimada del año 2017 se redujo en 2.76% respecto al año 2016, y en el periodo comprendido entre los años 2011 y 2018, la población estimada del año 2018 aumentó en 9.36% respecto al año 2017.

Los distritos que presentaron crecimiento poblacional en cifras absolutas entre el año 2017 y 2018 fueron Lima (82,012 hab.), San Juan de Lurigancho (74,626 hab.), Jesús María (32,304 hab.), San Borja (14,463 hab.), Miraflores (11,713 hab.), La Victoria (9,924 hab.), Pueblo Libre (2,653 hab.) y Lince (978 habitantes).

Los distritos que mostraron un crecimiento poblacional negativo entre el 2017 y 2018 son: El distrito de San Miguel presentó la mayor disminución (-2,309 hab.), seguido de Surquillo (-1,918 hab.), San Luis (-1,548 hab.), San Isidro (-161 hab.), Breña (-76 hab.) y Magdalena (-67 hab.)

### 6.1.3. Densidad Poblacional

La densidad poblacional, es un indicador que permite evaluar la concentración de la población de una determinada área geográfica, comprende el número de habitantes por kilómetro cuadrado, que se encuentran en una determinada extensión territorial. La densidad de población se mide dividiendo el número de individuos por el área de la región donde viven. La cifra ideal de densidad poblacional de acuerdo a estándares para ciudades en desarrollo es de 10,000 habitantes por km<sup>2</sup>. En el ranking de densidad a nivel de América del Sur, el Perú ocupa el 5º puesto.

Según el censo 2007, la densidad poblacional de Perú fue de 22 habitantes por Km<sup>2</sup> con diferencias en la zona urbana y rural, y diferencias entre las regiones naturales; siendo los departamentos de la Costa los de mayor densidad poblacional, principalmente Lima y Callao. La Sierra se encuentra en segundo lugar y finalmente la Selva. La densidad poblacional del departamento de Lima fue 243.7 hab. /Km<sup>2</sup>, y en la provincia de Lima fue de 2,846 hab. /Km<sup>2</sup>, según cifras del Censo del año 2007.

De acuerdo a información obtenida del censo 1993, a nivel de la jurisdicción de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad, la densidad poblacional fue de 14,644 habitantes por Km<sup>2</sup>. Según el censo 2007, tuvo un promedio de ocupación de 13,705 habitantes por Km<sup>2</sup>, y en el año 2015, el promedio de ocupación corresponde a 13,326 habitantes por Km<sup>2</sup>, notándose una disminución de 2.76% respecto al año 2007, mientras que respecto al censo de población 1993, se redujo en 9%.

Si clasificamos a los distritos en cuatro estratos según la densidad poblacional, para el año 2015, obtenemos la siguiente distribución: 1) Primer estrato: Con los distritos cuya densidad poblacional es superior a 17,442 habitantes por Km<sup>2</sup>, son Surquillo (26,098 hab./Km<sup>2</sup>), Breña (24,097 hab./Km<sup>2</sup>), La Victoria (19,744 hab./Km<sup>2</sup>); 2) Segundo estrato: aquellos distritos que tienen la densidad poblacional entre 15,530 y menores de 17,442 habitantes por km<sup>2</sup> son los distritos como: San Luis (16,447 hab./Km<sup>2</sup>), Jesús María (15,552 hab./Km<sup>2</sup>), Lince (16,742 hab. /Km<sup>2</sup>) y Pueblo Libre (17,298 hab./Km<sup>2</sup>); 3) Tercer estrato: distritos con población entre 12,638 y menores de 15,530 habitantes por km<sup>2</sup>, distrito de Magdalena (15,182 hab./Km<sup>2</sup>), Lima (12,355 hab./Km<sup>2</sup>) y San Miguel (12,664 hab./Km<sup>2</sup>) y por último 4) Estrato: los que pertenecen a densidad poblaciones menores a 12,638 habitantes por km<sup>2</sup> son: San Borja (11,193 hab./Km<sup>2</sup>), Miraflores (8,534 hab./Km<sup>2</sup>), San Isidro (4,883 hab./Km<sup>2</sup>) y el distrito de San Juan de Lurigancho 8 314,69 (hab./km<sup>2</sup>).

**Superficie territorial Densidad poblacional, según distrito. Dirección de  
Redes Integradas de salud Lima Centro, 2018**

<b>N°</b>	<b>Distrito</b>	<b>Población 2018</b>	<b>Área (km<sup>2</sup>)</b>	<b>Densidad (Hab./km<sup>2</sup>)</b>
1	Breña	78,201	3.22	24,286
2	Jesús María	106,111	4.57	23,219
3	La Victoria	187,025	8.74	21,399
4	Lima	362,246	21.88	16,556
5	Lince	52,762	3.03	17,413
6	Magdalena del Mar	56,283	3.61	15,591
7	Miraflores	96,182	9.62	9,998
8	Pueblo Libre	81,125	4.38	18,522
9	San Borja	129,858	9.96	13,038
10	San Isidro	55,724	11.1	5,020
11	San Juan de Lurigancho	1'107,845	131.2	8,444
12	San Luis	57,836	3.49	16,572
13	San Miguel	137,394	10.72	12,817
14	Surquillo	92,257	3.46	26,664
<b>TOTAL</b>		<b>2'600,849</b>	<b>228.98</b>	<b>11,358</b>

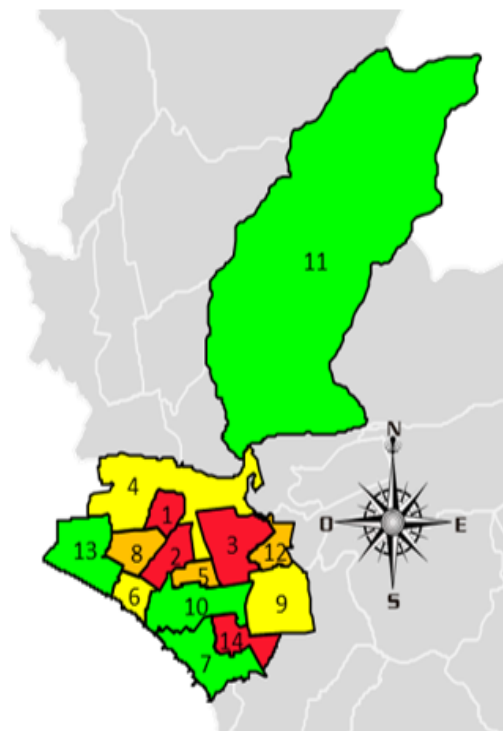
Según el análisis de las Brechas a nivel de los distritos de la jurisdicción de la Dirección de la Redes Integrada de Salud Lima Centro, el distrito que presenta mayor densidad poblacional es Surquillo, seguido por los distritos de Breña y Jesús María; mientras que los distritos con menor densidad poblacional son San Isidro, San Juan de Lurigancho y

Miraflores. Cabe resaltar que San Juan de Lurigancho presenta la mayor área territorial y población.

### Mapa de Densidad Poblacional Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro 2018

N°	Distritos	Población	Área (Km2)
1	Breña	78,201	3.22
2	Jesús María	106,111	4.57
3	La Victoria	187,025	8.74
4	Lima	362,246	21.88
5	Lince	52,762	3.03
6	Magdalena	56,283	3.61
7	Miraflores	96,182	9.62
8	Pueblo Libre	81,125	4.38
9	San Borja	129,858	9.96
10	San Isidro	55,724	11.1
11	San Juan de Lurigancho	1,107,845	131.2
12	San Luis	57,836	3.49
13	San Miguel	137,394	10.72
14	Surquillo	92,257	3.46
<b>Total general</b>		<b>2,600,849</b>	<b>228.98</b>

Densidad Hab/Km2	
	< 12872
	12873 - 16564
	16565 - 20680
	> 20681



Fuente: RENIEC 2018

Elaborado: Oficina de Epidemiología - Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro

La dinámica poblacional se mantendrá durante los años; la búsqueda de mejores oportunidades económicas y sociales está incrementando la migración de los habitantes de la zona rural a la zona urbana; las zonas aledañas a las grandes ciudades y los barrios populosos son las alternativas más frecuentes, donde se concentran estas familias. Las altas densidades traen mayor hacinamiento que incrementan el riesgo de enfermedades sobre todo infectocontagiosas.

#### 6.1.4. Pirámide Poblacional

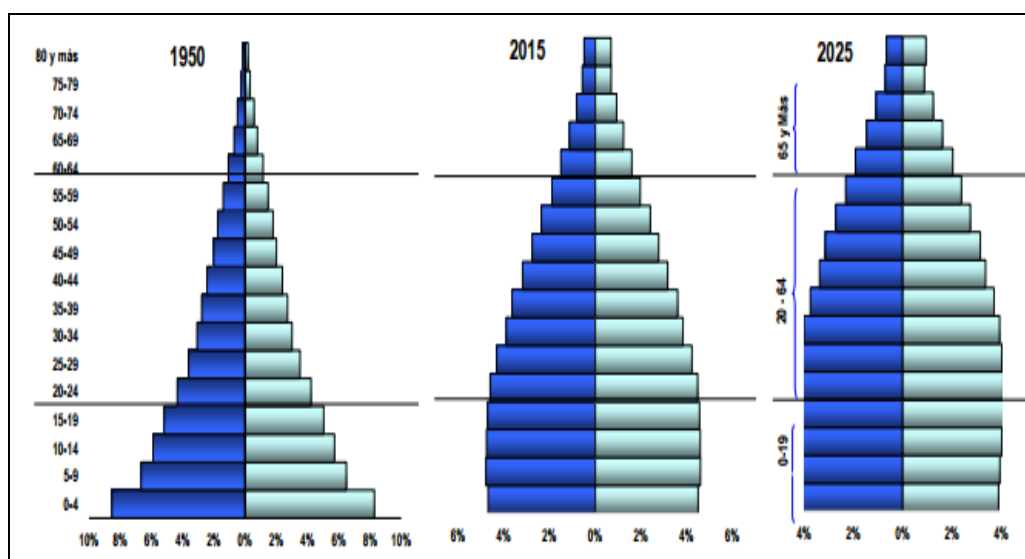
La pirámide poblacional, es una representación gráfica de la población, en ella podemos observar por edad y sexo (natalidad, mortalidad y migración) su estructura y evolución en un periodo de tiempo determinado, mostrando el comportamiento diferenciado de cada grupo de edad y sexo.

En el gráfico 1 se observa que a nivel nacional el crecimiento de la población peruana es estacionario el cual es un indicativo de que el proceso de cambios en la mortalidad y la fecundidad han afectado el volumen y la estructura por edad de la población.

Estos elementos determinan el escenario demográfico que es dinámico y cambiante. Al comparar las pirámides poblacionales de los años 1950, 2015 y 2025, se observa que estas tienden a experimentar un progresivo y persistente incremento de la población en edades adultas y una homogenización en los tramos de edades jóvenes.

**Gráfico N° 1**

#### **Pirámide poblacional Nacional - Perú**



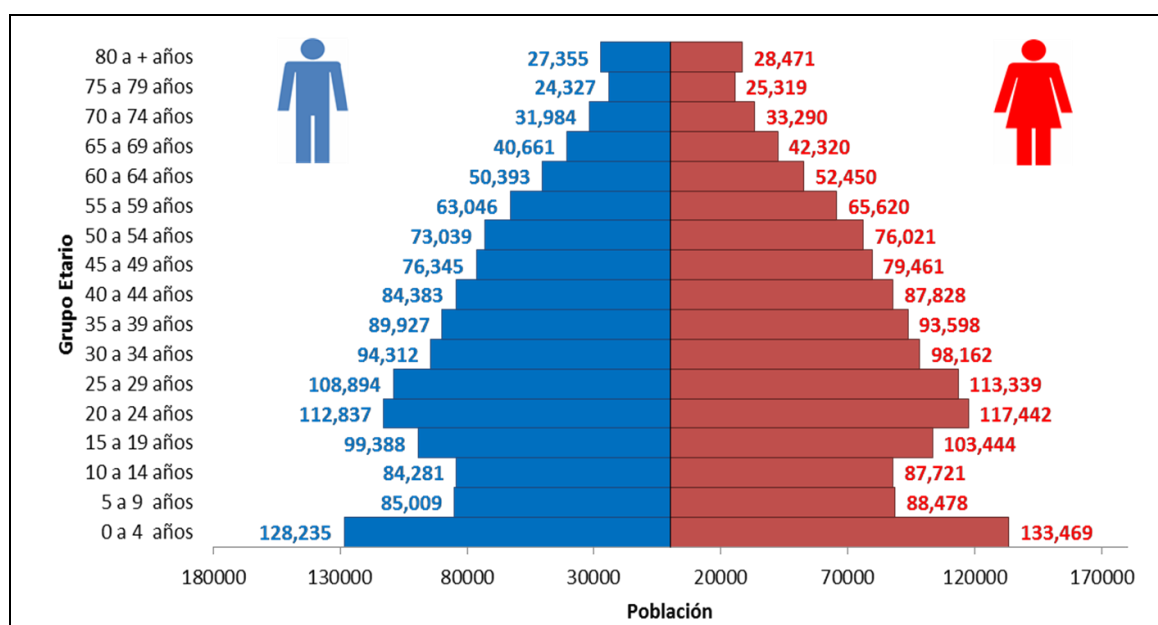
Fuente: INEI

Estos elementos determinan el escenario demográfico que es dinámico y cambiante. Al comparar las pirámides poblacionales de los años (1950, 2015 y 2025) se evidencia una pirámide con base amplia, y más angosta en la parte superior (población expansiva). Para el año 2015 se puede observar una pirámide con base más estrecha

que el cuerpo central y un crecimiento significativo en la parte superior, estas características son propias de la distribución de la población por etapas del ciclo de vida, grupos de edad, teniendo en cuenta que algunos distritos de la jurisdicción atraviesan por una transición demográfica debido a la reducción de natalidad y mortalidad; y un incremento en la esperanza de vida de la población. Para el año 2025 la base de la pirámide se estrechará y habrá un gran aumento de la población de 55 años y más, lo cual se traducirá en un aumento de las enfermedades crónicas propias de esta etapa de vida para lo cual el sistema de salud deberá atender la demanda de servicios de esta población.

Gráfico N° 2

## Pirámide Poblacional Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro 2018



Elaboración: Oficina de Epidemiología

En los últimos años los cambios poblacionales de la Red Integrada de Salud Lima Centro han sido marcados por los aspectos ya conocidos, las pirámides presentan base angosta progresivo y ancha en la parte superior, que caracteriza a poblaciones con baja fecundidad y mortalidad alta o media.

La pirámide poblacional del año 2018 de la Red Integrada de Salud Lima Centro muestra una estructura por sexo y edad de la población el cual constituye una herramienta básica para ahondar en las características demográficas.

La estructura de la población por sexo se ve influida por factores dinámicos tales como los nacimientos, las defunciones y migraciones e inversamente la estructura de la población en un momento del tiempo determinado, configura y nos permite prever las posibles tendencias demográficas la distribución y representación de cada sexo en los grupos de edad, su influencia es decisiva en el matrimonio y la proporción de mujeres en edad fértil, que afecta al factor de fecundidad aun cuando no haya modificaciones en los comportamientos procreativos.

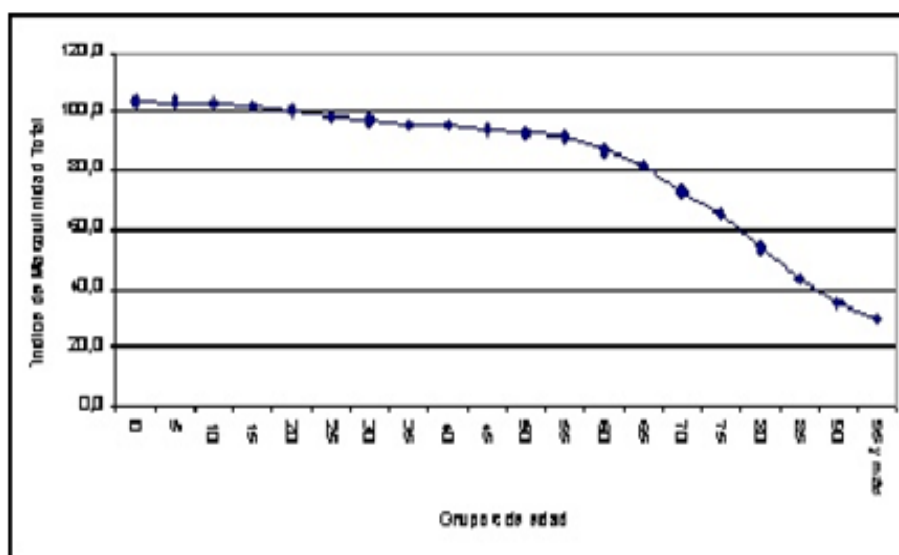
Un indicador de esta distribución es la relación de masculinidad que expresa el número de varones por cada 100 mujeres. Esta relación al nacimiento es relativamente homogénea en los distintos distritos de la jurisdicción.

**En el gráfico 2**, se evidencia como la estructura de edades afecta los valores de este indicador: ya que aumenta la proporción de mujeres a medida que avanza la edad. El índice de masculinidad en el grupo de 0 a 4 años del orden de 103 varones por cada 100 mujeres, un valor cercano al nacimiento.

En el grupo de 20 a 24 años el número de varones y mujeres es equitativa el valor del indicador alcanza a 100 y a partir de ahí decrece en forma continua hasta alcanzar los 30 varones por cada 100 mujeres en el intervalo final

**Gráfico N°3**

**Relación de masculinidad por grupos de edad.**



FUENTE: INEI

**PERÚ: ÍNDICE DE MASCULINIDAD, POR AÑO, SEGÚN GRUPOS DE EDAD  
1985 - 2015**

Grupos de edad	1985	1990	1995	2000	2005	2010	2015
Total	101.08	100.81	100.81	100.74	100.63	100.52	100.41
0- 4	103,46	103,41	103,53	103,61	103,98	104,17	104,24
5- 9	103,21	103,09	103,11	103,26	103,33	103,73	103,95
10-14	103,04	103,04	102,95	102,98	103,14	103,22	103,64
15-19	102,73	102,67	102,80	102,74	102,80	102,97	103,08
20-24	102,17	101,95	102,23	102,35	102,22	102,28	102,57
25-29	101,36	101,00	101,39	101,71	101,86	101,77	101,89
30-34	101,01	100,42	100,77	101,03	101,22	101,43	101,37
35-39	100,79	99,98	99,81	100,22	100,55	100,80	101,01
40-44	100,58	99,92	99,40	99,23	99,66	100,05	100,29
45-49	99,96	99,65	99,36	98,77	98,59	99,07	99,41
50-54	98,55	98,58	98,68	98,41	97,86	97,72	98,13
55-59	96,19	96,62	97,10	97,21	96,90	96,40	96,22
60-64	93,28	93,66	94,46	94,90	94,90	94,65	94,15
65-69	89,25	90,12	90,93	91,51	91,68	91,73	91,47
70-74	84,81	85,47	86,76	87,12	87,14	87,29	87,36
75-79	79,35	79,78	80,97	81,75	81,44	81,33	81,46
80+	70,66	70,71	71,26	71,59	71,86	71,48	71,11

FUENTE: INEI



**PERÚ: ÍNDICE DE MASCULINIDAD, POR AÑO, SEGÚN GRUPOS DE EDAD  
2020 - 2050**

Grupos de edad	2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050
Total	100.31	100.20	100.07	99.91	99.73	99.55	99.37
0-4	104,31	104,39	104,45	104,50	104,55	104,60	104,64
5-9	104,05	104,15	104,24	104,31	104,38	104,44	104,50
10-14	103,87	103,98	104,08	104,18	104,25	104,32	104,38
15-19	103,52	103,76	103,88	104,00	104,10	104,18	104,25
20-24	102,76	103,25	103,54	103,69	103,82	103,94	104,03
25-29	102,23	102,46	102,98	103,28	103,45	103,60	103,73
30-34	101,52	101,89	102,14	102,68	102,99	103,18	103,34
35-39	100,97	101,14	101,53	101,78	102,32	102,65	102,85
40-44	100,51	100,49	100,67	101,06	101,32	101,87	102,20
45-49	99,64	99,87	99,84	100,02	100,40	100,67	101,23
50-54	98,45	98,68	98,91	98,87	99,04	99,43	99,70
55-59	96,63	96,97	97,21	97,41	97,38	97,56	97,95
60-64	94,00	94,43	94,78	95,00	95,20	95,18	95,36
65-69	91,00	90,89	91,31	91,61	91,81	92,00	91,97
70-74	87,12	86,70	86,57	86,90	87,14	87,29	87,45
75-79	81,50	81,28	80,82	80,57	80,78	80,92	80,99
80+	70,71	70,30	69,89	69,35	68,77	68,43	68,05

FUENTE: INEI

Lo más llamativo, en cualquier caso, es la gran ventaja femenina que acaba por producirse en las edades avanzadas. El efecto sobre mortalidad masculina, acumulado a lo largo de todo el ciclo de vida, acaba por reducir a los hombres a una tercera parte de la población de 80 años, y todavía menos en las edades posteriores.

En definitiva, las grandes edades son un reino femenino, un hecho que tiene profundas implicaciones para la sociología de la vejez, la geriatría y gerontología, y para las políticas sociales, también para las dinámicas familiares y las relaciones intergeneracionales.

El componente migratorio ha influido de manera notable en la estructura poblacional de la DIRIS Lima Centro el cual constituye desde hace tiempo un foco de atracción para los flujos migratorios, tanto externos como internos.

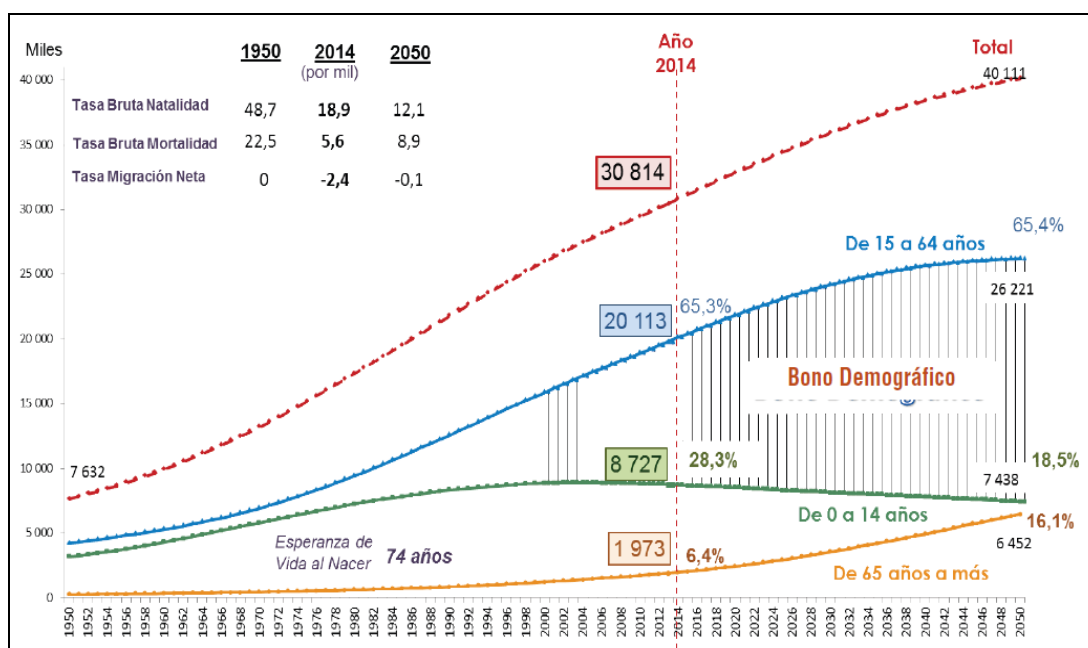
Cabe señalar, que las/os migrantes internos y externos, al momento de trasladarse a otro espacio geográfico, no dejan todo atrás sino que traen consigo sus costumbres, sus valores, su folklore y gastronomía, lo cual ha generado una poderosa simbiosis cultural en las zonas donde se instalan, en un espacio en común donde se entrelaza lo andino, lo costero y lo amazónico en un proceso intercultural integrador.

En el último medio siglo, el país ha experimentado cambios sustantivos en su realidad demográfica, social y económica, dichos cambios, especialmente los experimentados en el último cuarto de siglo, han sido determinantes en la nueva configuración de la realidad nacional. En estos cambios, las migraciones internas, que son desplazamientos poblacionales de un lugar a otro, cambios que se dan con ánimo de residencia, entre unidades político administrativas mayores (departamentos y Países), y entre las unidades político administrativas menores (distritos), han sido decisivos en la nueva configuración de la realidad del Perú y por ende de la DIRIS Lima Centro, a inicios del siglo XXI.

Las migraciones internas han incidido positivamente en el escenario de la realidad peruana de hoy, han posibilitado mejores condiciones de vida de cientos de miles de peruanos, que en un proceso de auto redistribución poblacional en el territorio, han activado capacidades para un mejor aprovechamiento de los recursos económicos, naturales, humanos, tecnológicos y sociales, ahora con mayor dinámica por todo el país.

Más allá del hegemonismo que sigue teniendo Lima, la Capital de la República, que aún se mantiene como principal imán de población migrante interna e incluso extranjera, el crecimiento económico descentralizado del país está configurando nuevas áreas productivas que atraen población, que aportan a una mayor actividad económica de las partes, es decir de las regiones, proceso que abona al crecimiento del todo el país. Por cierto, las regiones más dinámicas son las que mayormente ganan población migrante.

## GRAFICO N° 4

ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN POR GRANDES GRUPOS DE EDAD 1950-2050  
(MILES DE HABITANTES)

FUENTE: INEI

En el Perú hoy, la proporción de la población menor de 15 años, representa el 28,3% de la total y se estima que disminuirá hasta el 18,5% en el año 2050, la población adulta, la población de 65 años y más, que ahora representa el 6% pasará a representar el 18% de la población peruana, en el 2050. La proporción de la población activa, en plena edad de trabajo, representa el 65% de la población, cuyo tamaño se estima vigente por un espacio de medio siglo hacia adelante, con tasas de dependencia bajas, que configuran el bono demográfico que debe aprovecharse para el desarrollo del país, es una etapa de oportunidades, de mayor trabajo, ahorro e inversión, que redundará en crecimiento económico. Significa además posibilitar un aumento de los gastos en salud, seguro social y educación especialmente orientada a la población joven, en la proyección de un escenario de mayor vejez, en plena vigencia de lo que se llama bono demográfico, del cual hoy el Perú debe aprovechar al máximo.

## ESPERANZA DE VIDA

La esperanza de vida es mayor entre las mujeres en varios años, dependiendo en gran parte del nivel de desarrollo socio-económico del país y de las características y condiciones de género en que viven las mujeres. Esta característica de la especie humana explica en su mayor parte la gran diferencia existente entre las edades más avanzadas a nivel nacional y de la DIRIS Lima Centro. En cambio, en aquellas regiones donde las condiciones de género no son favorables para las mujeres, donde existe una gran inequidad, la preferencia de los varones frente a las mujeres, la sobrevivencia de ellos es mayor que la de ellas. Por tanto las condiciones de vida, la determinación de género, entre otros factores lo que definirá la mayor sobrevivencia de las mujeres frente a los varones. Es una cuestión cultural.

### Esperanza de vida al nacer de mujeres y hombres, Nivel Nacional y Lima

Departamento / Sexo	1995-2000	2005-2010	2010-2015	2015-2020
<b>Promedio nacional</b>				
Mujeres	71.9	75.9	76.8	77.8
Hombres	66.8	70.5	71.5	72.5
<b>Lima</b>				
Mujeres	75.8	78.8	79.9	80.8
Hombres	71.7	74.0	74.6	75.1

FUENTE: INEI

### 6.1.5. Esperanza de vida al nacer

La esperanza de vida es uno de los principales indicadores para determinar el desempeño de los países en salud pública, no depende del tamaño de la población, ni de la composición de la misma por edades, por lo cual es utilizado a menudo para comparar los niveles de salud entre Departamentos o Distritos a lo largo del tiempo y sirve como referente para el diseño de políticas públicas de desarrollo social; está influenciada por factores económicos, geográficos, educativos y epidemiológicos.<sup>4-6</sup>

En los últimos años se viene manifestando un creciente interés por integrar la esperanza de vida no sólo en los indicadores de desarrollo, sino también en modelos de medición y evaluación económica, al ser de interés para la planeación, conocer las proyecciones de la esperanza de vida a fin de proyectar todo el esquema requerido para cumplir metas de salud, educación, transporte, entre otros componentes.

Según estimaciones realizados para el quinquenio 2010-2015, la Esperanza de vida para el Perú fue de 73.1 años, para el Departamento de Lima se estimó 75.7 años, a nivel de la Provincia de Lima 75.9 años. Así mismo para la población de la jurisdicción de las Redes integradas de Salud Lima Centro se estima que la esperanza de vida es de 76.1 años, lo cual es casi tres años mayor que la esperanza de vida a nivel de Perú. Todos los distritos de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro presentaron valores entre 2.8 y 3.1 años superiores al valor nacional.

Los distritos que presentaron la mayor esperanza de vida al nacer fueron Jesús María (76.19), Miraflores (76.19), San Borja (76.19) y San Isidro (76.19). Seguido por los distritos Lince, Magdalena del mar, Pueblo Libre, con 76.15 años de esperanza de vida, el distrito de San Miguel registro una esperanza de vida 76.1 años. En otro grupo se ubican los distritos de Breña, San Luis y Surquillo con 76.0 años de esperanza de vida, finalmente los distritos que tienen menor esperanza de vida son Lima y La Victoria con 75.9 años.

Dinámica demográfica Tasa de Crecimiento Natural: Este indicador ha presentado tendencia hacia el franco descenso al situarse en el quinquenio de 1985 a 1990 en 18.75 y en 2010 a 2015 en 9.81. Según lo proyectado por el DANE, para el 2015 a 2020 este indicador se situará en 8.76. Tasa Bruta de Natalidad: En el departamento de Risaralda entre los años 2005 y 2008 este indicador estuvo por encima de 14 por 1.000 habitantes, para el año 2009 disminuyó a 13.36 hasta llegar a una tasa de natalidad de 11.76 por

1.000 habitantes en el año 2014. Tasa Bruta de Mortalidad: para el año 2005 se presentó la tasa bruta de mortalidad más alta con 6.01 muertes por 1.000 habitantes, entre los años 2006 y 2010 la tasa estuvo entre 5.68 y 5.92 por 1.000, La tasa de mortalidad más baja fue en el año 2011 con 5.52 muertes por 1.000 habitantes y a partir del año 2012 la tasa de mortalidad aumentó hasta llegar en el año 2014 a 5.73 por 1.000. Tasa Neta de Migración: A partir de 1995 la tasa neta de migración en Risaralda ha presentado un comportamiento negativo el cual se hace más evidente entre 1995 y 2000, donde alcanzó -6.52, a partir de allí la tasa neta de migración ha venido en descenso sin que logre alcanzar niveles positivos, aunque se espera que para el quinquenio 2015-2020 llegue a -3.26.

#### 6.1.6. Migración

La migración es un componente decisivo de los procesos de redistribución espacial de la población y tiene implicaciones para comunidades, hogares y personas. Para las comunidades, tienen efectos demográficos, sociales, culturales y económicos. Para los hogares y las personas, la migración, en particular si se enmarca en una estrategia elaborada, es un recurso para el logro de determinados objetivos como enfrentar una crisis económica o mejorar la calidad de vida.

En el estudio de los movimientos migratorios, se aborda desde dos enfoques; residir en un lugar distinto al lugar de nacimiento (migración de toda la vida) y haber cambiado de lugar de residencia hace cinco años (migración reciente), aporta datos valiosos, cabe destacar que la migración es uno de los factores que afectan la dinámica de crecimiento y la composición por sexo y edad de la población.

#### Migración de toda la vida

Según el último censo de Población y Vivienda desarrollado en el Perú (2007), el 79,8% (21'870,196) de la población del país reside en el lugar donde nació, 19,9% (5'460,296 personas) declararon haber nacido en un lugar diferente al de empadronamiento y 0,3% (81,636 personas) son de otro país, significando un incremento de 12.6% respecto al censo de 1993.

Durante el 2007, la migración interna del país, que en volumen correspondió a 5 millones 460 mil 296 habitantes (19.9%), considerando como inmigrante a los residentes de un departamento que nacieron en otro. El departamento de Lima capta 2 millones 781 mil 1445 habitantes (32.9%), la provincia de Lima capta 2 millones 873 mil 525 habitantes (37.8%) y los distritos de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad en total captaron 485 mil 058 habitantes (37.1%). Los distritos que concentran mayor parte de esta población inmigrante son: Cercado de Lima, La Victoria, Breña y Magdalena. Mientras que los distritos que concentran un menor grupo de población inmigrante son: San Borja, Jesús María y Pueblo Libre.

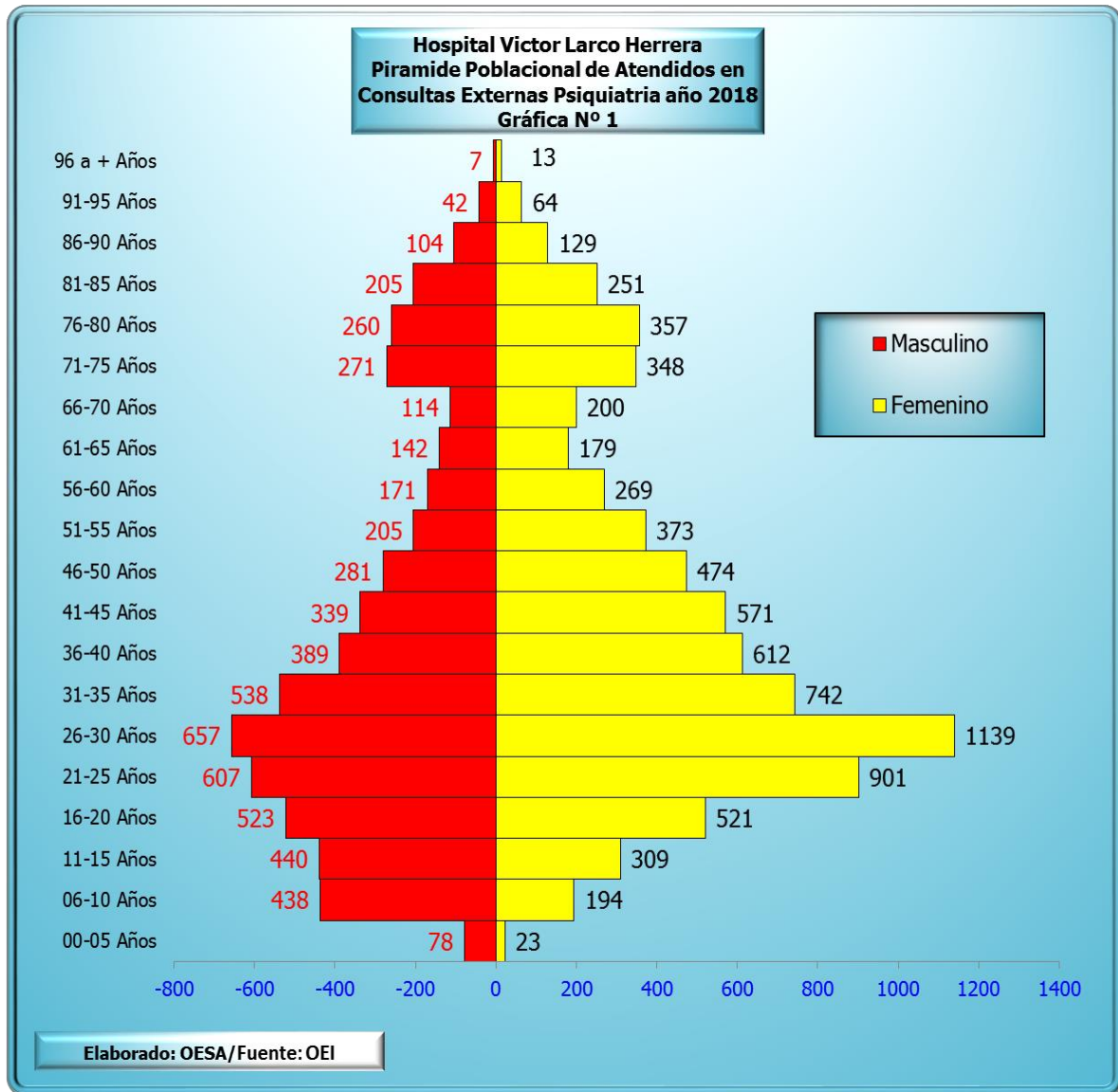
**Tabla N° 1**  
**Población Inmigrante Interna por lugar de nacimiento, Residencia hace 5 años y Hogares con algún miembro en algún país por Distritos, Red de Salud Lima Ciudad, 2007**

Distrito	Censo 2007 (%)					
	Población por Lugar de Nacimiento		Población por Lugar de Residencia hace 5 años		Hogares con algún Miembro en Otro País	
	Hab.	%	Hab.	%	Hab.	%
Lima	93,975	31.4	24,775	8.9	14,893	19.1
La Victoria	67,54	35	18,015	10.1	9,297	18.4
San Miguel	51,061	39.5	14,853	12.3	7,175	21
San Borja	38,797	36.9	10,836	10.9	6,716	23.3
Surquillo	30,307	33.9	8,349	10	4,911	20.1
Miraflores	27,291	32.1	9,272	11.4	6,593	23.4
Breña	44,303	54.1	7,156	9.4	4,117	18.6
Pueblo Libre	27,141	36.6	7,311	10.4	4,397	21.7
Jesús María	26,783	40.5	7,962	12.7	3,928	21.3
San Isidro	18,406	31.7	4,976	9	4,549	25.3
San Luis	21,884	40.1	6,013	11.9	2,551	18.2
Magdalena	17,468	34.4	4,929	10.3	3,022	21.4
Lince	20,102	36.4	5,375	10.3	3,345	21
<b>Total</b>	<b>485,058</b>	<b>37.1</b>	<b>129,822</b>	<b>10.6</b>	<b>75,494</b>	<b>21</b>

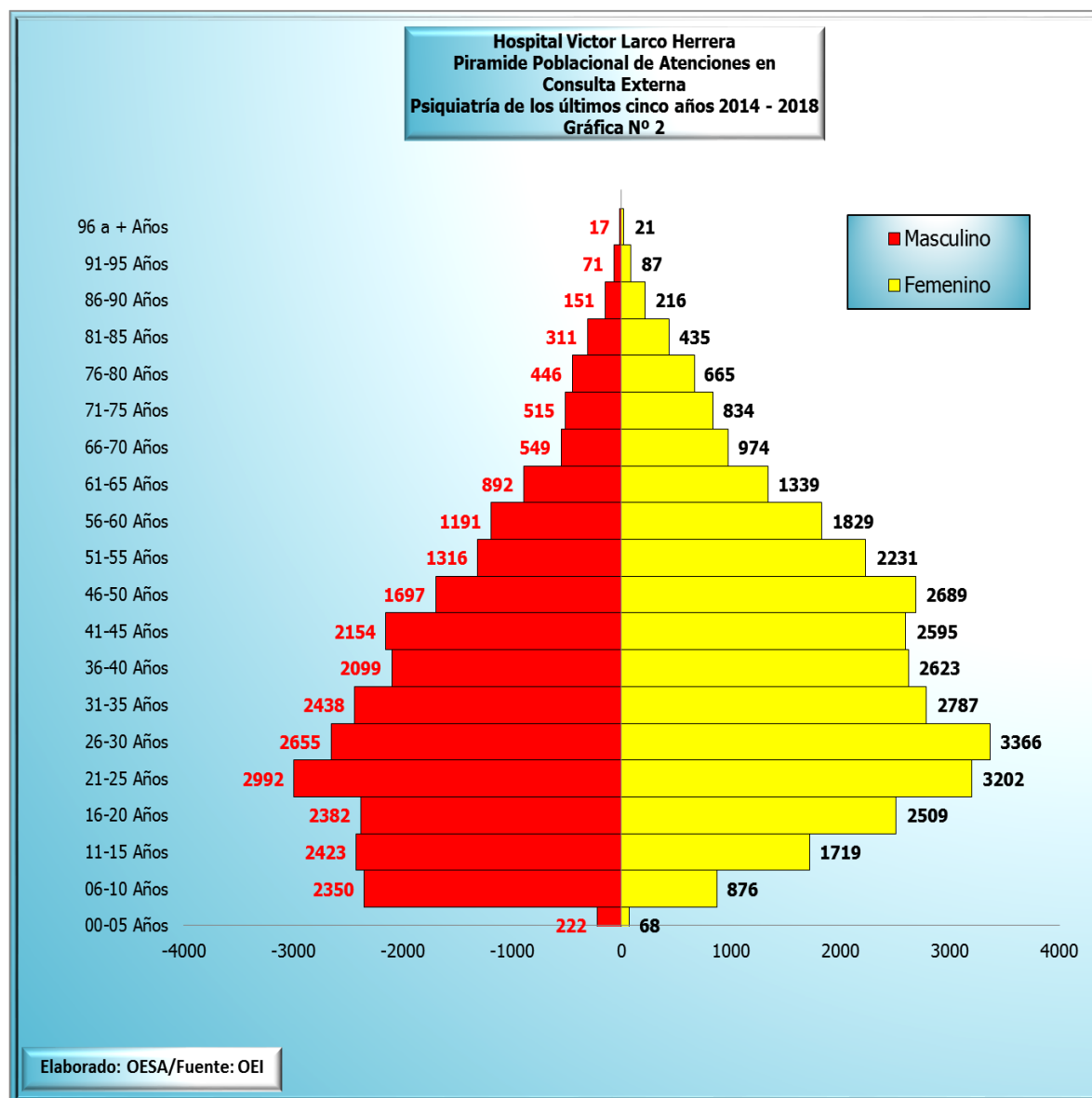
**Fuente:** INEI. Censos Nacionales de Población y Vivienda 2007

**Elaboración:** Equipo de Epidemiología

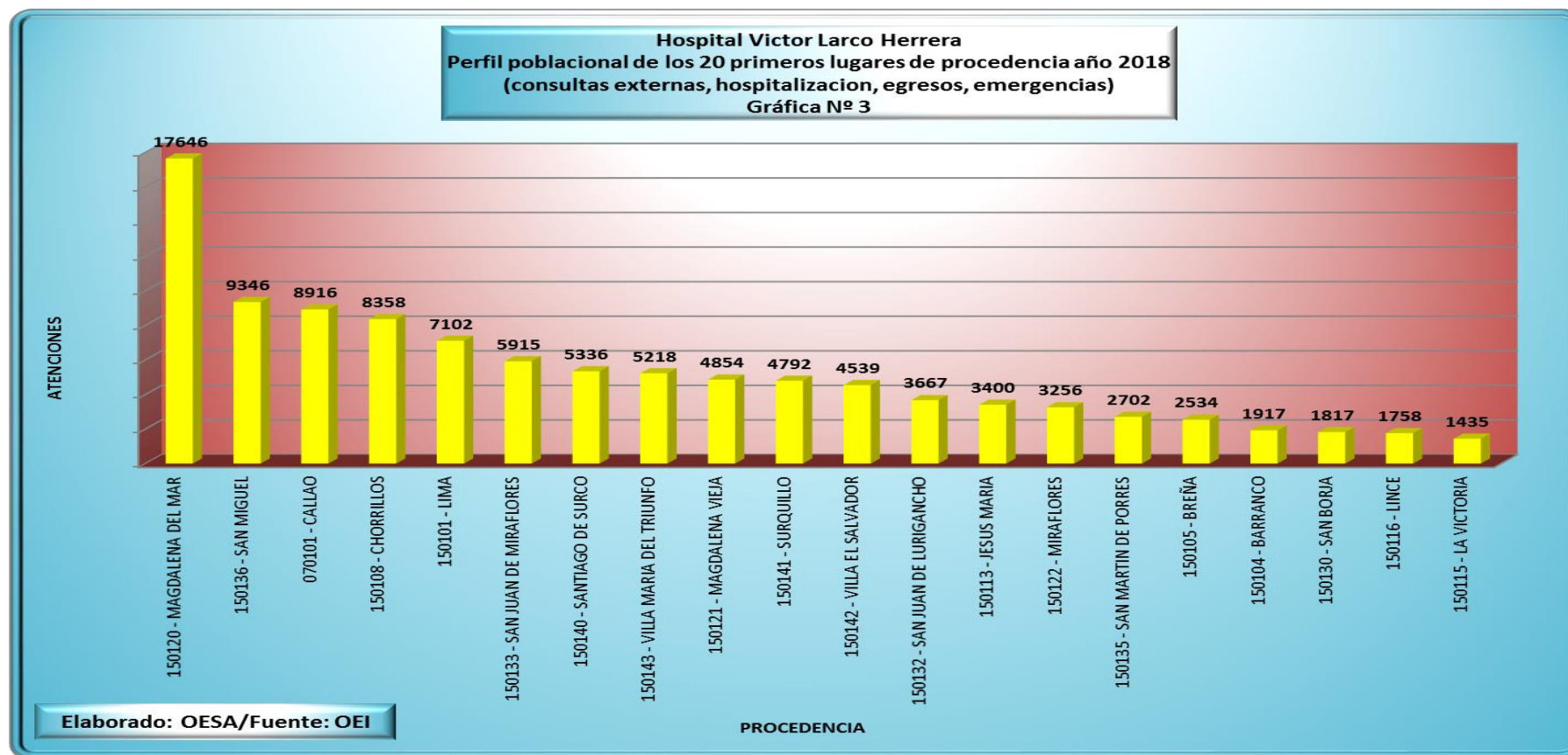
## 6.2 HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA.- Pirámide Poblacional – Año 2017 & 2018.







En el gráfico 1, la máxima densidad de atendidos se presenta en el grupo poblacional de 0 a 50 años; mientras que en el gráfico 2, la máxima densidad de atendidos se presenta en el grupo poblacional de 0 a 60 años.



En la presente gráfica, el perfil poblacional de las actividades hospitalarias Consulta Externa, Hospitalización, Egresos y Emergencia, durante el año 2018 se concentró en primer lugar en el Distrito de Magdalena del Mar (17,646 atenciones), en segundo lugar San Miguel (9,346 atenciones) y en tercer lugar Callao (8,916 atenciones).

Hospital Víctor Larco Herrera Total de pacientes atendidos en consulta externa psiquiatría, según procedencia y etapas de vida durante año 2018 Tabla N° 1						
LUGARES DE PROCEDENCIA	Niñez (00-11 Años)	Adolescente (12-17 Años)	Juventud (18-29 Años)	Adulto (30-59 Años)	Adulto Mayor (60 a + Años)	Total general
<b>DEPARTAMENTO DE LIMA</b>	<b>90.41%</b>	<b>87.53%</b>	<b>89.78%</b>	<b>87.33%</b>	<b>91.10%</b>	<b>88.98%</b>
MAGDALENA DEL MAR	19.41%	13.47%	5.62%	6.89%	7.63%	7.92%
SAN MIGUEL	10.18%	8.94%	6.13%	6.60%	7.38%	7.01%
CHORRILLOS	6.63%	8.50%	7.31%	6.76%	6.00%	6.86%
SANTIAGO DE SURCO	5.33%	6.95%	6.85%	6.16%	7.96%	6.72%
LIMA	2.60%	4.75%	5.49%	4.52%	5.35%	4.85%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	2.72%	3.97%	5.14%	5.36%	3.76%	4.71%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	2.96%	2.87%	6.07%	4.73%	3.73%	4.66%
SURQUILLO	5.33%	5.85%	3.18%	4.08%	4.12%	4.04%
MIRAFLORES	3.91%	2.32%	2.65%	2.87%	5.64%	3.41%
MAGDALENA VIEJA	4.38%	3.20%	3.10%	3.29%	3.69%	3.38%
OTROS DISTRITOS DE LIMA	26.98%	26.71%	38.24%	36.08%	35.84%	35.42%
<b>PROV. CONST. DEL CALLAO</b>	<b>8.88%</b>	<b>10.82%</b>	<b>7.81%</b>	<b>10.09%</b>	<b>7.09%</b>	<b>8.83%</b>
CALLAO	4.85%	6.95%	5.99%	7.58%	5.35%	6.47%
LA PERLA	1.54%	2.43%	0.48%	0.84%	0.72%	0.87%
VENTANILLA	0.71%	0.44%	0.72%	0.82%	0.40%	0.68%
BELLAVISTA	1.54%	0.66%	0.43%	0.59%	0.58%	0.61%
CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	0.24%	0.33%	0.11%	0.13%	0.00%	0.12%
LA PUNTA	0.00%	0.00%	0.08%	0.11%	0.04%	0.07%
MI PERU	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.01%
<b>OTROS LUGARES DISTINTO A LIMA Y CALLAO</b>	<b>0.71%</b>	<b>1.66%</b>	<b>2.41%</b>	<b>2.58%</b>	<b>1.81%</b>	<b>2.20%</b>
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>						

En el quinquenio 2014-2018, la gran mayoría de pacientes atendidos en consulta externa proceden de Lima (88.98%), el 8.83% proceden del Callao y sólo un 2.20% de otros lugares diferentes a Lima y Callao.

## **6.3 Análisis de la Demanda de Atención Hospitalaria.**

Una de las fuentes de Información Primaria es el Sistema HIS, la misma que es utilizada por el personal asistencial (profesional, técnico y auxiliar) en el registro de los datos, estos datos, después de realizar el proceso por el mismo sistema sirve para elaborar algunos indicadores de salud. El sistema HIS, nos proporciona dos tipos de Información:

- a. El primero comprende el motivo por el cual el usuario acude al establecimiento de salud a recibir un tipo de atención, su condición puede ser (N: nuevo, C: continuador o R: re ingresante), esta información nos permite elaborar los siguientes indicadores:

***Atendidos = nuevo + re ingresante.***

***Atenciones = nuevos + re ingresante + continuadores***

***Concentración = Atenciones (ATC)/Atendidos (ATD)***

***Cobertura = Atendidos/ (Población sujeto a programación)***

- c. El segundo se refiere al daño o morbilidad, sanos, Actividades Preventivas Promocionales y Actividades Masivas de Salud. Con esta información nos permite elaborar indicadores como la tasa de incidencia, prevalencia, las diez primeras causas, coberturas de las estrategias y tasa de prevalencia.

**ATENDIDOS Y ATENCIONES EN CONSULTA EXTERNA TODAS LAS ESPECIALIDADES (comparaciones años 2017 y 2018).**

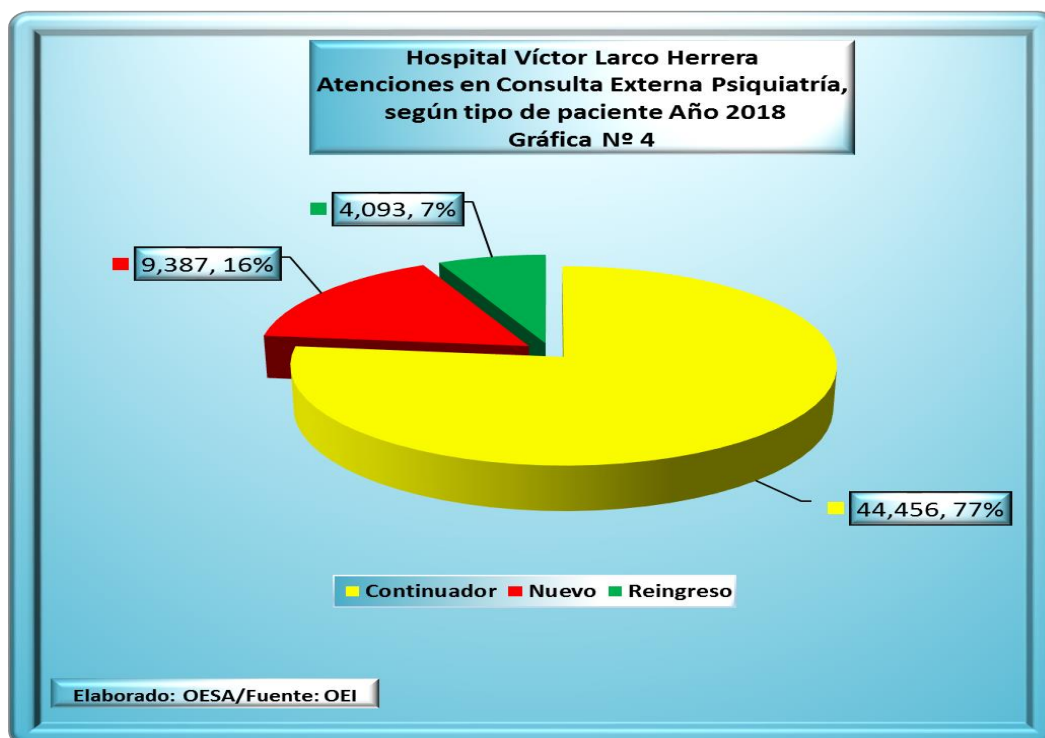
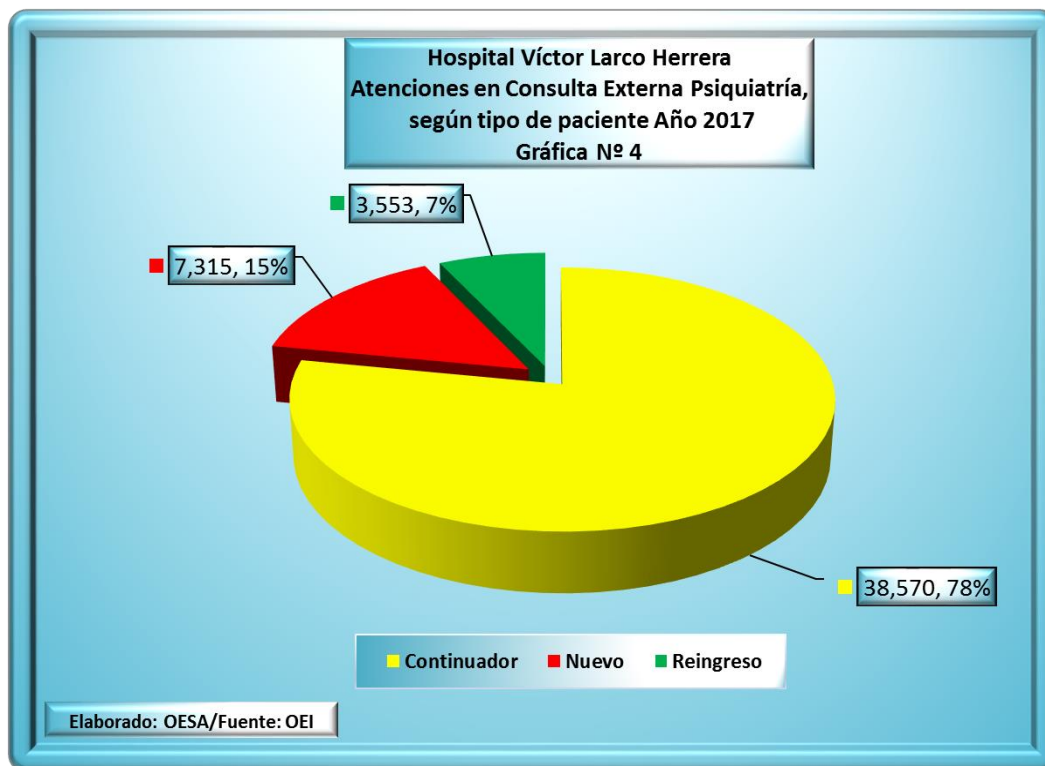
Hospital Víctor Larco Herrera Total Atenciones en Consultas Externas en Psiquiatría y Otras Especialidades Año 2018 Tabla N° 2		
Actividades del HVLH Año 2014-2018	Total Atenciones 2017	Total Atenciones 2018
<b>Total Consultas Externas Otras Especialidades</b>	<b>52,626</b>	<b>54,678</b>
Ginecología		
Medicina Física y Rehabilitación	19,256	18,783
Medicina General	2,210	4,464
Neurología	975	1,583
Odontología	1,176	1,318
Psicología	22,782	22,280
Servicio Social	6,227	6,250
<b>Total Consultas Externas Psiquiátricas</b>	<b>49,438</b>	<b>57,936</b>
Psiquiatría Adultos	39,584	1,304
Psiquiatría Niños	8,590	47,416
Psiquiatría Adicciones	1,264	9,216
<b>Total general</b>	<b>102,064</b>	<b>112,614</b>
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>		

Como se puede apreciar de la tabla, durante el año 2018 se observa un aumento considerable en nuestras atenciones en Consulta Externa Psiquiátrica (57,936 – 49,438 = 8,498 atenciones), por lo que en total, en el año 2018 se registraron 112,614 atenciones.

<b>Hospital Víctor Larco Herrera</b>					
<b>Atendidos y Atenciones por tipo de paciente y por cada Especialidad en Consulta Externa Psiquiatría Año 2017</b>					
<b>Tabla N° 3</b>					
<b>Especialidades en Consulta Externa Psiquiatría</b>	<b>Nuevos</b>	<b>Reingresos</b>	<b>Continuador</b>	<b>Total Atenciones</b>	<b>%</b>
Psiquiatría Adicciones	196	53	1015	1264	2.6%
Psiquiatría Adultos	6111	2879	30594	39584	80.1%
Psiquiatría Niños	1008	621	6961	8590	17.4%
Total general	7315	3553	38570	49438	100.0%
%	14.8%	7.2%	78.0%	100.0%	
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>					

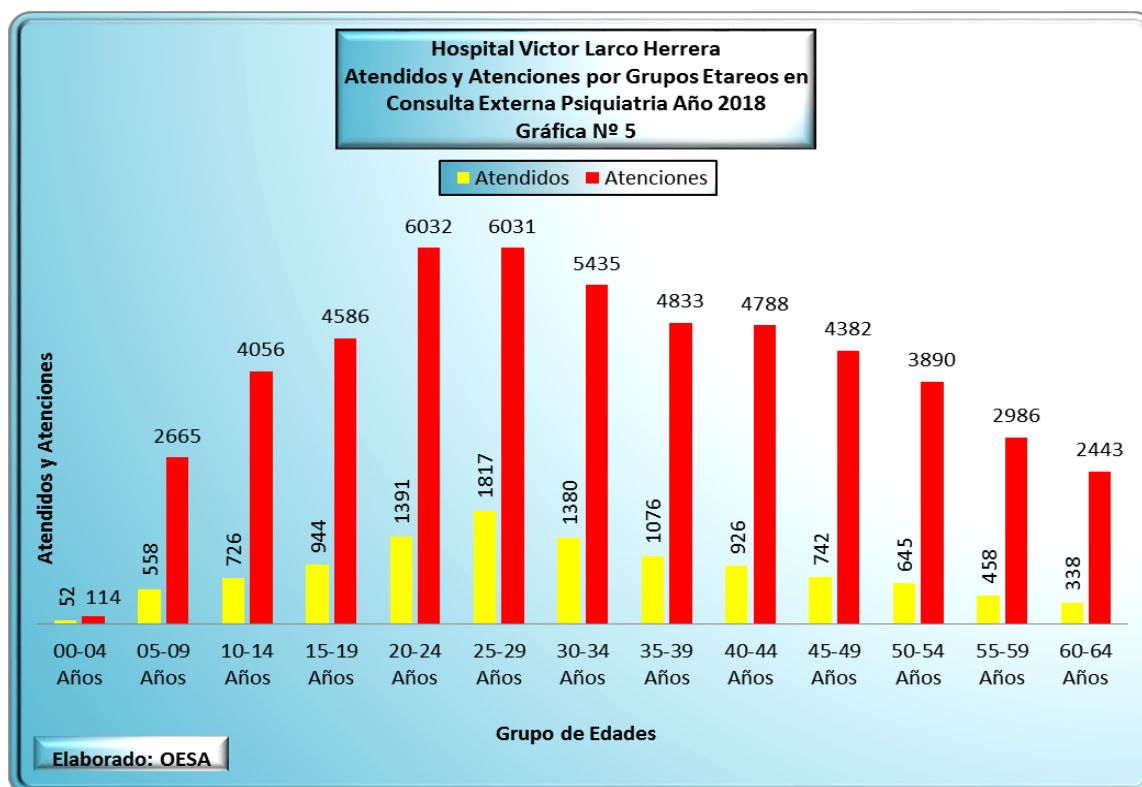
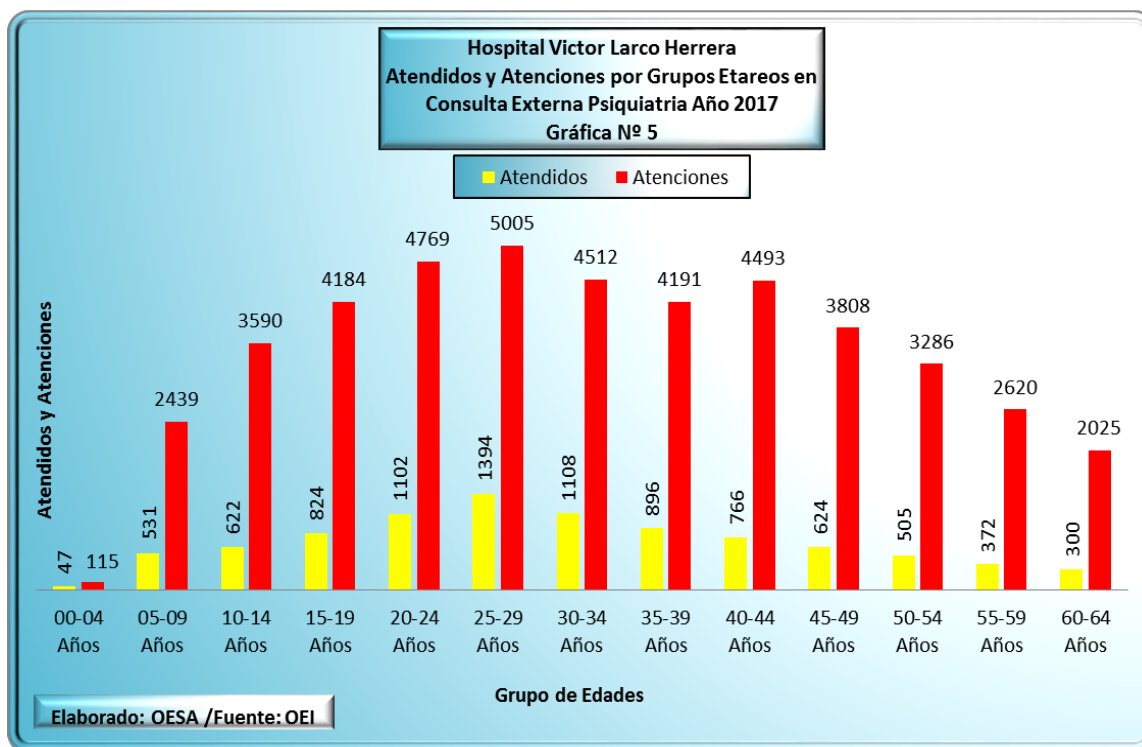
<b>Hospital Víctor Larco Herrera</b>					
<b>Atendidos y Atenciones por tipo de paciente y por cada Especialidad en Consulta Externa Psiquiatría Año 2018</b>					
<b>Tabla N° 3</b>					
<b>Especialidades en Consulta Externa Psiquiatría</b>	<b>Nuevos</b>	<b>Reingresos</b>	<b>Continuador</b>	<b>Total Atenciones</b>	<b>%</b>
Psiquiatría Adicciones	179	79	1046	1304	2.3%
Psiquiatría Adultos	8044	3436	35936	47416	81.8%
Psiquiatría Niños	1164	578	7474	9216	15.9%
Total general	9387	4093	44456	57936	100.0%
%	16.2%	7.1%	76.7%	100.0%	
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>					

Como se aprecia de las tablas, en el año 2018, se ha producido un incremento en pacientes nuevos, con respecto al año anterior. Además un incremento significativo en el total general, influenciado por la mayor cantidad de atenciones en psiquiatría adultos con respecto al año anterior (81.8%), que asciende a 57,936 atenciones en el año 2018.



Como se aprecia de las gráficas, durante el año 2018 se presentó un incremento significativo en los pacientes continuadores, nuevos y reingresos, respecto al año anterior.





La mayor concentración de pacientes durante el año 2018 se presentó en el grupo etario de 25 a 29 años (6031), a comparación similar con el año 2017 que fue en el mismo grupo etario respectivamente.

Hospital Víctor Larco Herrera																		
Atendidos y Atenciones en Consulta Externa por grupos etarios y por especialidades, Año 2017																		
Tabla N° 4																		
Especialidades	Atendidos														Total Atendidos	%	Total Atenciones	%
	00-04 Años	05-09 Años	10-14 Años	15-19 Años	20-24 Años	25-29 Años	30-34 Años	35-39 Años	40-44 Años	45-49 Años	50-54 Años	55-59 Años	60-64 Años	65 A + Años				
Psiquiatría Adicciones				21	51	34	33	32	22	19	17	12	6	2	249	2%	1264	3%
Psiquiatría Adultos				373	1051	1361	1075	864	744	605	488	360	294	1775	8990	83%	39584	80%
Psiquiatría Niños	47	531	621	430											1629	15%	8590	17%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>531</b>	<b>621</b>	<b>824</b>	<b>1102</b>	<b>1395</b>	<b>1108</b>	<b>896</b>	<b>766</b>	<b>624</b>	<b>505</b>	<b>372</b>	<b>300</b>	<b>1777</b>	<b>10868</b>	<b>100%</b>	<b>49438</b>	<b>100%</b>

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Hospital Víctor Larco Herrera																		
Atendidos y Atenciones en Consulta Externa por grupos etarios y por especialidades, Año 2018																		
Tabla N° 4																		
Especialidades	Atendidos														Total Atendidos	%	Total Atenciones	%
	00-04 Años	05-09 Años	10-14 Años	15-19 Años	20-24 Años	25-29 Años	30-34 Años	35-39 Años	40-44 Años	45-49 Años	50-54 Años	55-59 Años	60-64 Años	65 A + Años				
Psiquiatría Adicciones				16	54	32	30	38	27	22	16	11	7	5	258	2%	1304	2%
Psiquiatría Adultos				522	1337	1785	1350	1038	899	720	629	447	331	2422	11480	85%	47416	82%
Psiquiatría Niños	52	558	726	406											1742	13%	9216	16%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>558</b>	<b>726</b>	<b>944</b>	<b>1391</b>	<b>1817</b>	<b>1380</b>	<b>1076</b>	<b>926</b>	<b>742</b>	<b>645</b>	<b>458</b>	<b>338</b>	<b>2427</b>	<b>13480</b>	<b>100%</b>	<b>57936</b>	<b>100%</b>

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Como se aprecia de las tablas, en el 2018 se presenta un incremento en el total de atendidos de Psiquiatría Adicciones, Adultos y Niños en comparación al 2017. Por lo que se aprecia un incremento significativo en el total general de atendidos y atenciones (13,480 y 57,936 respectivamente)

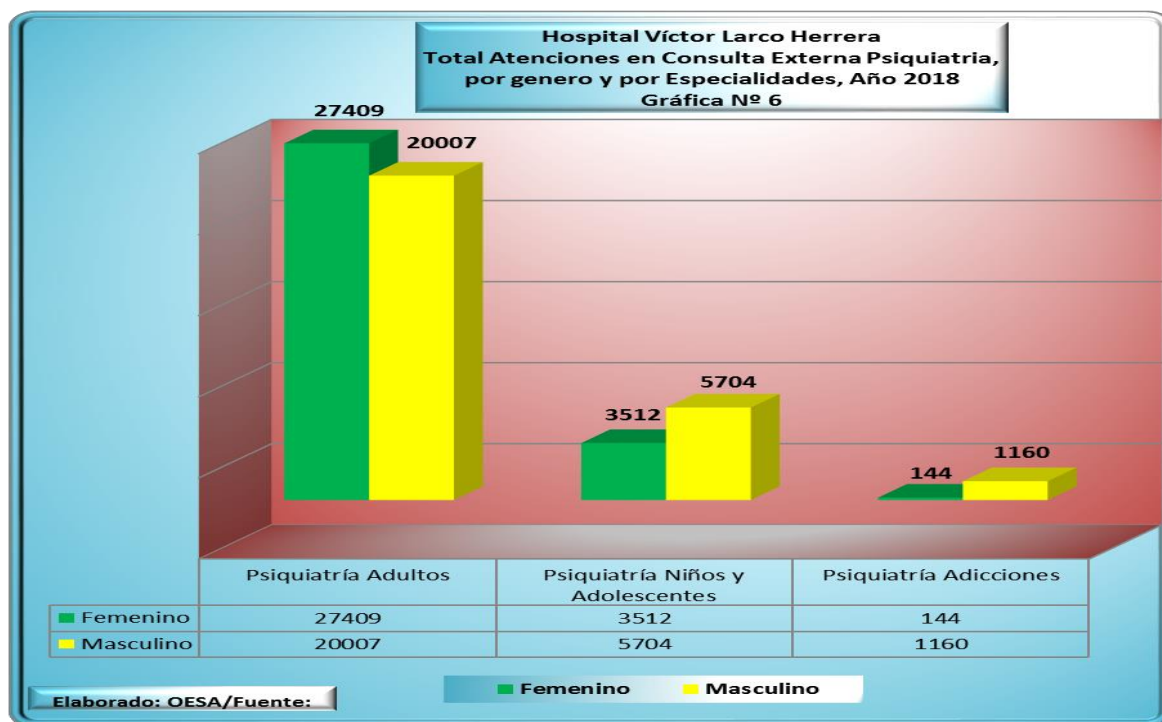
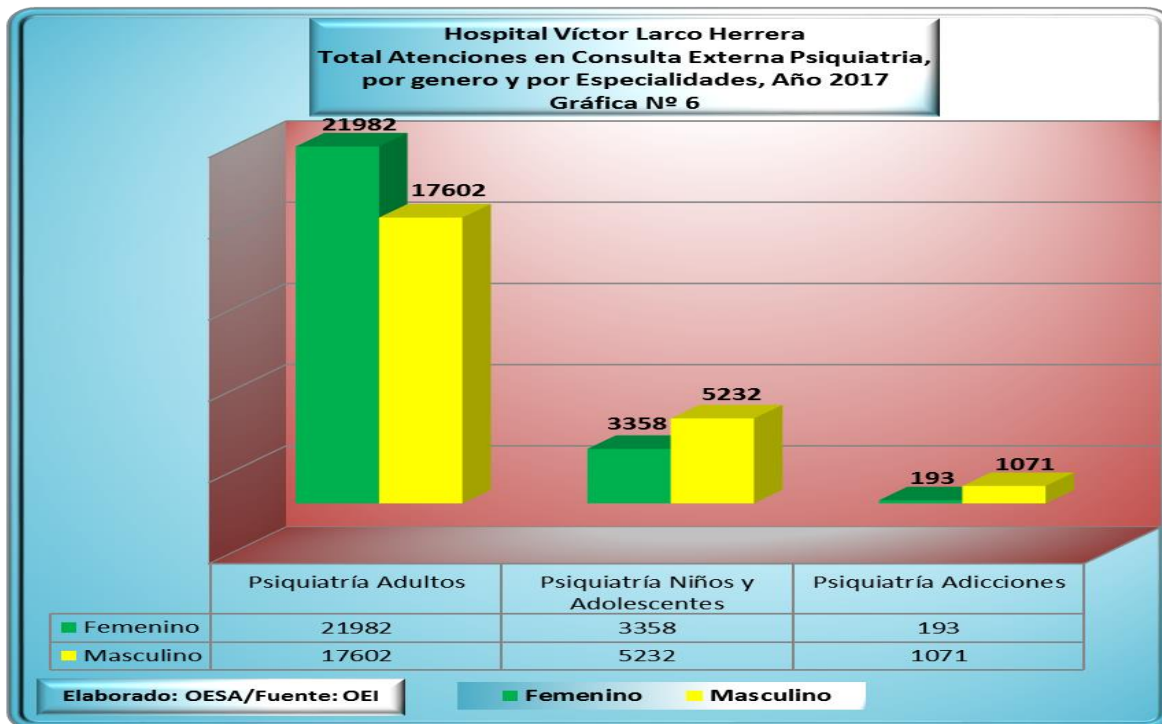
Hospital Víctor Larco Herrera Atendidos y Atenciones en Consulta Externa por meses y por especialidades, Año 2017 Tabla N° 5																
Especialidades	Atendidos												Total Atendidos	%	Total Atenciones	%
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Psiquiatría Adicciones	26	26	23	19	31	23	13	11	32	19	17	9	249	2%	1,264	3%
Psiquiatría Adultos	797	949	814	578	1232	563	478	722	755	787	805	510	8,990	83%	39,584	80%
Psiquiatría Niños y Adol.	201	211	117	126	97	99	150	142	153	119	134	80	1,629	15%	8,590	17%
<b>Total general</b>	<b>1,024</b>	<b>1,186</b>	<b>954</b>	<b>723</b>	<b>1,360</b>	<b>685</b>	<b>641</b>	<b>875</b>	<b>940</b>	<b>925</b>	<b>956</b>	<b>599</b>	<b>10,868</b>	<b>100%</b>	<b>49,438</b>	<b>100%</b>

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Hospital Víctor Larco Herrera Atendidos y Atenciones en Consulta Externa por meses y por especialidades, Año 2018 Tabla N° 5																
Especialidades	Atendidos												Total Atendidos	%	Total Atenciones	%
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Psiquiatría Adicciones	31	9	20	12	34	26	27	24	17	21	22	15	258	2%	1,304	2%
Psiquiatría Adultos	1,348	851	1,016	1,025	1,457	710	685	872	785	984	889	858	11,480	85%	47,416	82%
Psiquiatría Niños y Adolescentes	263	160	155	152	146	143	151	128	116	134	126	68	1,742	13%	9,216	16%
<b>Total general</b>	<b>1,642</b>	<b>1,020</b>	<b>1,191</b>	<b>1,189</b>	<b>1,637</b>	<b>879</b>	<b>863</b>	<b>1,024</b>	<b>918</b>	<b>1,139</b>	<b>1,037</b>	<b>941</b>	<b>13,480</b>	<b>100%</b>	<b>57,936</b>	<b>100%</b>

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Como se mencionó anteriormente, en el 2018 se presenta un incremento en el total general de atendidos y atenciones, respecto al año anterior. Los meses con mayor cantidad de atendidos fueron enero, marzo, abril y mayo, siendo Consulta Externa de Adultos la especialidad con mayor recurrencia de pacientes.



Respecto al total de atenciones en Consulta Externa en Psiquiatría 2018, se atendieron más hombres y mujeres en Psiquiatría de Adultos. También se aprecia una mayor cantidad de atenciones en general, respecto al año anterior, a excepción de las mujeres en Psiquiatría de Adicciones.

## **6.3.1 Análisis de la Morbilidad hospitalaria**

**6.3.1.1 CONSULTA EXTERNA**

**6.3.1.2 HOSPITALIZACION (ingresos)**

**6.3.1.3 HOSPITALIZACION (egresos)**

**6.3.1.4 EMERGENCIA**

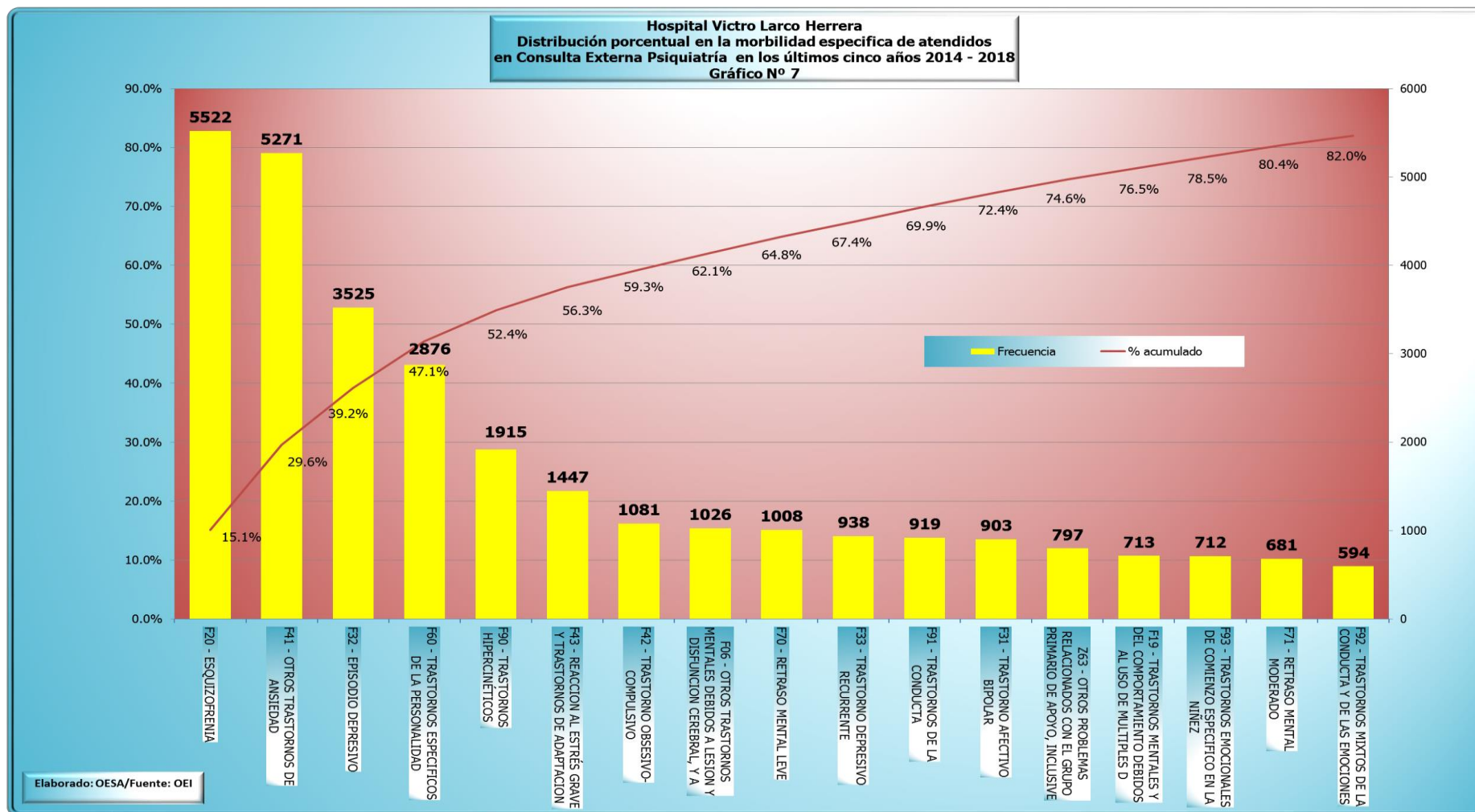
## **MORBILIDAD EN CONSULTA EXTERNA**

La morbilidad por consulta externa es la expresión de la enfermedad que obliga a un individuo a demandar un servicio de salud. Es un indicador básico de la morbilidad, ampliamente utilizado por la Organización Mundial de la Salud. Se entiende que es un conjunto de procesos que provocan daños y enfermedades en la población y que pueden llevar a la muerte, evolucionar hacia la recuperación y/o dejar secuelas. De hecho, la morbilidad es un indicador de salud de lo que ocurre con la salud de una comunidad.

### **6.3.1.1 Consulta Externa**

**En los siguientes cuadros que presentamos a continuación están incluidos los siguientes Departamentos:**

- **Consulta Externa de Adultos**
- **Consulta Externa de Niños y Adolescentes**
- **Consulta Externa de Adicciones.**
- **Violencia familiar: que incluye la consulta externa de adultos y consulta externa de niños y adolescentes.**



En el diagrama de Pareto, la máxima distribución porcentual en el quinquenio 2014 - 2018, se presenta con la misma tendencia que en el año anterior. Es decir, se presenta en primer lugar la Esquizofrenia, Otros Trastornos de Ansiedad y Episodio Depresivo.



Hospital Víctor Larco Herrera Departamento de Consulta Externa Distribución porcentual de Atendidos según morbilidad específica Años 2014 – 2018 Tabla Nº 06				
Número	Lista de Morbilidades específicas (CIE-10)	Frecuencia	% simple	% acumulado
1	F20 - ESQUIZOFRENIA	5522	15.1%	15.1%
2	F41 - OTROS TRASTORNOS DE ANSIEDAD	5271	14.4%	29.6%
3	F32 - EPISODIO DEPRESIVO	3525	9.7%	39.2%
4	F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	2876	7.9%	47.1%
5	F90 - TRASTORNOS HIPERCINÉTICOS	1915	5.2%	52.4%
6	F43 - REACCION AL ESTRÉS GRAVE Y TRASTORNOS DE ADAPTACION	1447	4.0%	56.3%
7	F42 - TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO	1081	3.0%	59.3%
8	F06 - OTROS TRASTORNOS MENTALES DEBIDOS A LESION Y DISFUNCION CEREBRAL, Y A	1026	2.8%	62.1%
9	F70 – RETRASO MENTAL LEVE	1008	2.8%	64.8%
10	F33 – TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE	938	2.6%	67.4%
11	F91 – TRASTORNOS DE LA CONDUCTA	919	2.5%	69.9%
12	F31 – TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	903	2.5%	72.4%
13	Z63 - OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL GRUPO PRIMARIO DE APOYO, INCLUSIVE	797	2.2%	74.6%
14	F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	713	2.0%	76.5%
15	F93 - TRASTORNOS EMOCIONALES DE COMIENZO ESPECIFICO EN LA NIÑEZ	712	2.0%	78.5%
16	F71 – RETRASO MENTAL MODERADO	681	1.9%	80.4%
17	F92 – TRASTORNOS MIXTOS DE LA CONDUCTA Y DE LAS EMOCIONES	594	1.6%	82.0%
	Otros diagnósticos	6574	18.0%	100.0%
	TOTALES	36502	100.0%	

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Como se puede apreciar de la tabla, en la distribución porcentual de atendidos, según morbilidad específica en los últimos cinco años (2014 – 2018), sigue ocupando la Esquizofrenia el primer lugar (15.1%), seguido de Otros trastornos de ansiedad (14.4%) y Episodio depresivo (9.7%).

Hospital Víctor Larco Herrera Distribución de Atendidos según morbilidad por Departamentos (2014 - 2018) Departamento de Consulta Externa de Adultos Tabla N° 07						
Diagnósticos	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>Total Psiquiatría Adultos</b>	<b>5,108</b>	<b>5,784</b>	<b>4,066</b>	<b>5,267</b>	<b>6,515</b>	<b>26,740</b>
F20 - ESQUIZOFRENIA	1,212	1,214	694	1,038	1,185	5,343
F41 - OTROS TRASTORNOS DE ANSIEDAD	878	1,007	756	952	1,264	4,857
F32 - EPISODIO DEPRESIVO	574	663	488	595	606	2,926
F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	480	620	422	580	698	2,800
F43 - REACCION AL ESTRÉS GRAVE Y TRASTORNOS DE ADAPTACION	213	229	160	291	387	1,280
F06 - OTROS TRASTORNOS MENTALES DEBIDOS A LESION Y DISFUNCION CEREBRAL, Y A	169	147	145	197	299	957
F42 - TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO	203	218	152	176	193	942
F33 - TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE	184	180	140	190	213	907
F31 - TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	140	155	124	200	254	873
F70 - RETRASO MENTAL LEVE	102	115	68	119	111	515
F71 - RETRASO MENTAL MODERADO	49	94	60	96	85	384
F40 - TRASTORNOS FOBICOS DE ANSIEDAD	63	89	84	46	64	346
F34 - TRASTORNOS DEL HUMOR [AFECTIVOS] PERSISTENTES	51	96	56	64	54	321
F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	53	64	58	56	87	318
F10 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE ALCOHOL	67	90	51	45	61	314
F25 - TRASTORNOS ESQUIZOAFECTIVOS	60	62	43	66	77	308
F63 - TRASTORNOS DE LOS HABITOS Y DE LOS IMPULSOS	17	43	27	28	59	174
Otros Diagnósticos	593	698	538	528	818	3,175
Elaborado: OESA/Fuente: OEI						

En la distribución de atendidos según morbilidad en este último quinquenio, se presentó cantidades similares de atendidos en Esquizofrenia. Siendo para el año 2018 una cantidad ligeramente mayor (1,185), respecto al año anterior (1,038).

Hospital Víctor Larco Herrera Distribución de Atendidos según morbilidad por Departamentos (2014 - 2018) Departamento de Consulta Externa de Niños y Adolescentes Tabla N° 08						
Diagnósticos	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
<b>Total Psiquiatría Niños y Adolescentes</b>	<b>2087</b>	<b>1618</b>	<b>1779</b>	<b>1577</b>	<b>1691</b>	<b>8752</b>
F90 - TRASTORNOS HIPERCINÉTICOS	436	335	379	340	420	1910
F91 - TRASTORNOS DE LA CONDUCTA	140	165	253	208	151	917
F93 - TRASTORNOS EMOCIONALES DE COMIENZO ESPECIFICO EN LA NIÑEZ	184	169	125	118	111	707
F92 - TRASTORNOS MIXTOS DE LA CONDUCTA Y DE LAS EMOCIONES	73	43	146	129	202	593
F32 - EPISODIO DEPRESIVO	158	109	108	110	107	592
F84 - TRASTORNOS GENERALIZADOS DEL DESARROLLO	97	74	119	105	110	505
F70 - RETRASO MENTAL LEVE	119	127	89	79	77	491
F41 - OTROS TRASTORNOS DE ANSIEDAD	144	76	67	57	62	406
F80 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DEL DESARROLLO DEL HABLA Y DEL LENGUAJE	77	85	59	37	46	304
F71 - RETRASO MENTAL MODERADO	60	43	76	62	54	295
F81 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DEL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES ESCOLARES	38	36	48	42	65	229
F43 - REACCION AL ESTRÉS GRAVE Y TRASTORNOS DE ADAPTACION	66	22	25	27	26	166
F20 - ESQUIZOFRENIA	76	25	25	12	19	157
F94 - TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO SOCIAL DE COMIENZO ESPECIFICO EN LA NIÑE	59	49	22	16	10	156
F98 - OTROS TRASTORNOS EMOCIONALES Y DEL COMPORTAMIENTO QUE APARECEN HABITUA	29	18	34	44	24	149
F42 - TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO	50	32	22	17	16	137
F50 - TRASTORNOS DE LA INGESTION DE ALIMENTOS	14	11	14	21	25	85
Otros Diagnósticos	267	199	168	153	166	953
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>						

En el Dpto. de Consulta Externa de Niños y Adolescentes, siguen siendo los Trastornos Hipercinéticos los que ocupan el mayor volumen de atendidos en el año 2018 (420 atendidos), una cantidad mayor al año anterior (340 atendidos), pero muy similar a los demás años del quinquenio 2014- 2018.

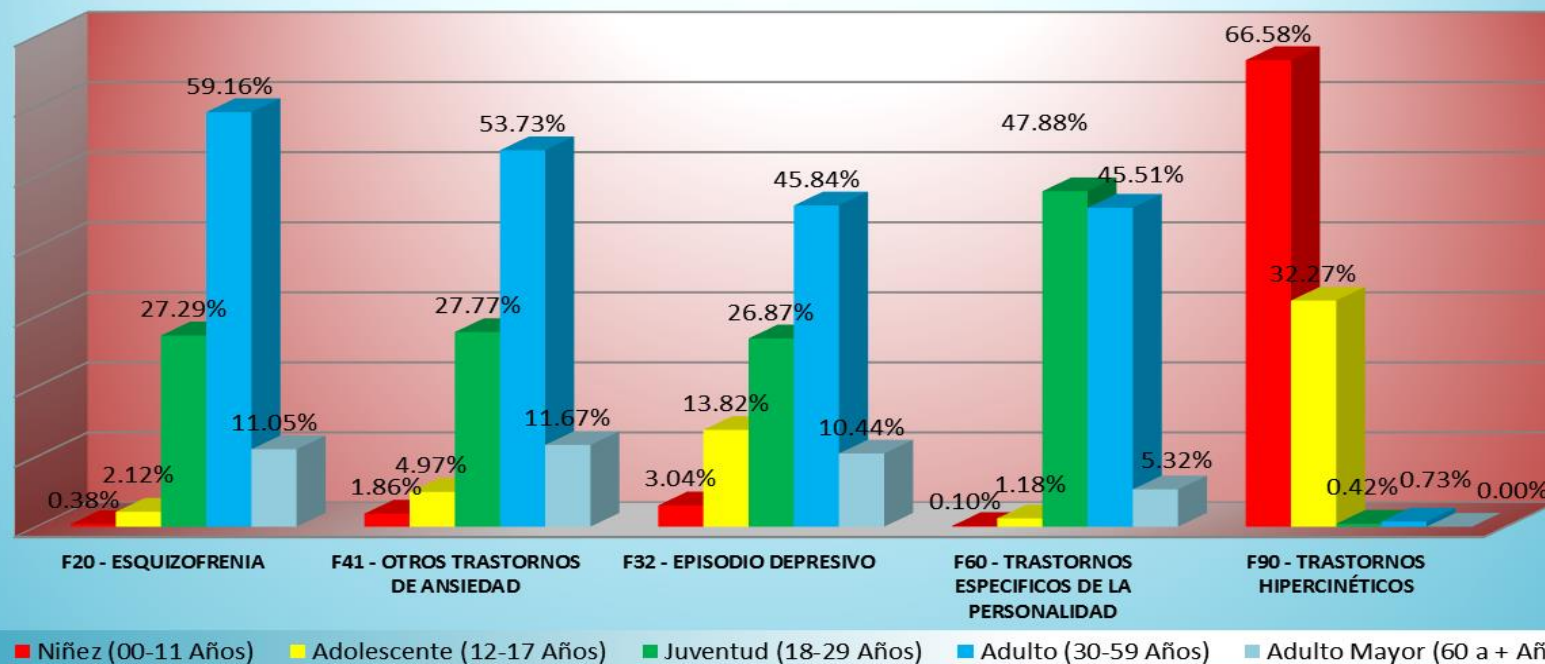
Hospital Víctor Larco Herrera Distribución de Atendidos según morbilidad por Departamentos (2014 - 2018) Departamento de Adicciones Tabla N° 09						
Diagnósticos	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>Total Adicciones</b>	<b>161</b>	<b>194</b>	<b>157</b>	<b>247</b>	<b>251</b>	<b>1010</b>
F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	40	58	56	90	98	342
F10 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE ALCOHOL	55	56	29	60	64	264
F14 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE COCAINA	26	25	24	27	27	129
F12 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE CANNABINOID	16	13	23	43	26	121
F63 - TRASTORNOS DE LOS HABITOS Y DE LOS IMPULSOS	9	9	4	12	13	47
F20 - ESQUIZOFRENIA	6	4	7	2	3	22
F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	2	10	2	1	3	18
F31 - TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	2	3		3	1	9
F41 - OTROS TRASTORNOS DE ANSIEDAD		4	2	1	1	8
F32 - EPISODIO DEPRESIVO			3	2	2	7
F33 - TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE		4		1	2	7
F13 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE SEDANTES O		3			1	4
F11 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE OPIACEOS				1	2	3
F17 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE TABACO		1	1		1	3
F40 - TRASTORNOS FOBICOS DE ANSIEDAD		1			1	2
F70 - RETRASO MENTAL LEVE	1				1	2
F18 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE DISOLVENTES	1	1				2
Otros diagnosticos	3	2	6	4	5	20
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>						

Durante el quinquenio 2014 – 2018, en el Dpto. de Adicciones, los Trastornos Mentales y del Comportamiento Debidos al Uso de Múltiples Drogas, siguen ocupando el primer lugar.

Hospital Víctor Larco Herrera						
Consolidado de los tres departamentos: consulta externa, niños y adolescentes y adicciones						
Distribución de Atendidos según morbilidad						
Años 2014 - 2018						
Tabla Nº 10						
Diagnósticos	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>Total todos los Departamentos</b>	<b>7,356</b>	<b>7,596</b>	<b>6,002</b>	<b>7,091</b>	<b>8,457</b>	<b>36,502</b>
F20 - ESQUIZOFRENIA	1,294	1,243	726	1,052	1,207	5,522
F41 - OTROS TRASTORNOS DE ANSIEDAD	1,022	1,087	825	1,010	1,327	5,271
F32 - EPISODIO DEPRESIVO	732	772	599	707	715	3,525
F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	513	638	427	588	710	2,876
F90 - TRASTORNOS HIPERCINÉTICOS	436	336	382	341	420	1,915
F43 - REACCION AL ESTRÉS GRAVE Y TRASTORNOS DE ADAPTACION	279	251	185	318	414	1,447
F42 - TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO	253	250	174	194	210	1,081
F70 - RETRASO MENTAL LEVE	222	242	157	198	311	1,026
F06 - OTROS TRASTORNOS MENTALES DEBIDOS A LESION Y DISFUNCION CEREBRAL, Y A ENFERMEDAD SOMATICA	182	158	164	211	189	1,008
F33 - TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE	204	184	140	192	218	938
F91 - TRASTORNOS DE LA CONDUCTA	140	166	254	208	151	919
F31 - TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	148	161	130	207	257	903
F93 - TRASTORNOS EMOCIONALES DE COMIENZO ESPECIFICO EN LA NIÑEZ	189	169	125	118	197	713
F71 - RETRASO MENTAL MODERADO	109	137	136	158	111	712
F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	105	133	121	157	141	681
F10 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE ALCOHOL	123	147	81	105	202	594
F92 - TRASTORNOS MIXTOS DE LA CONDUCTA Y DE LAS EMOCIONES	74	43	146	129	125	581
Otros diagnósticos	1,331	1,479	1,230	1,198	1,552	6,790
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>						

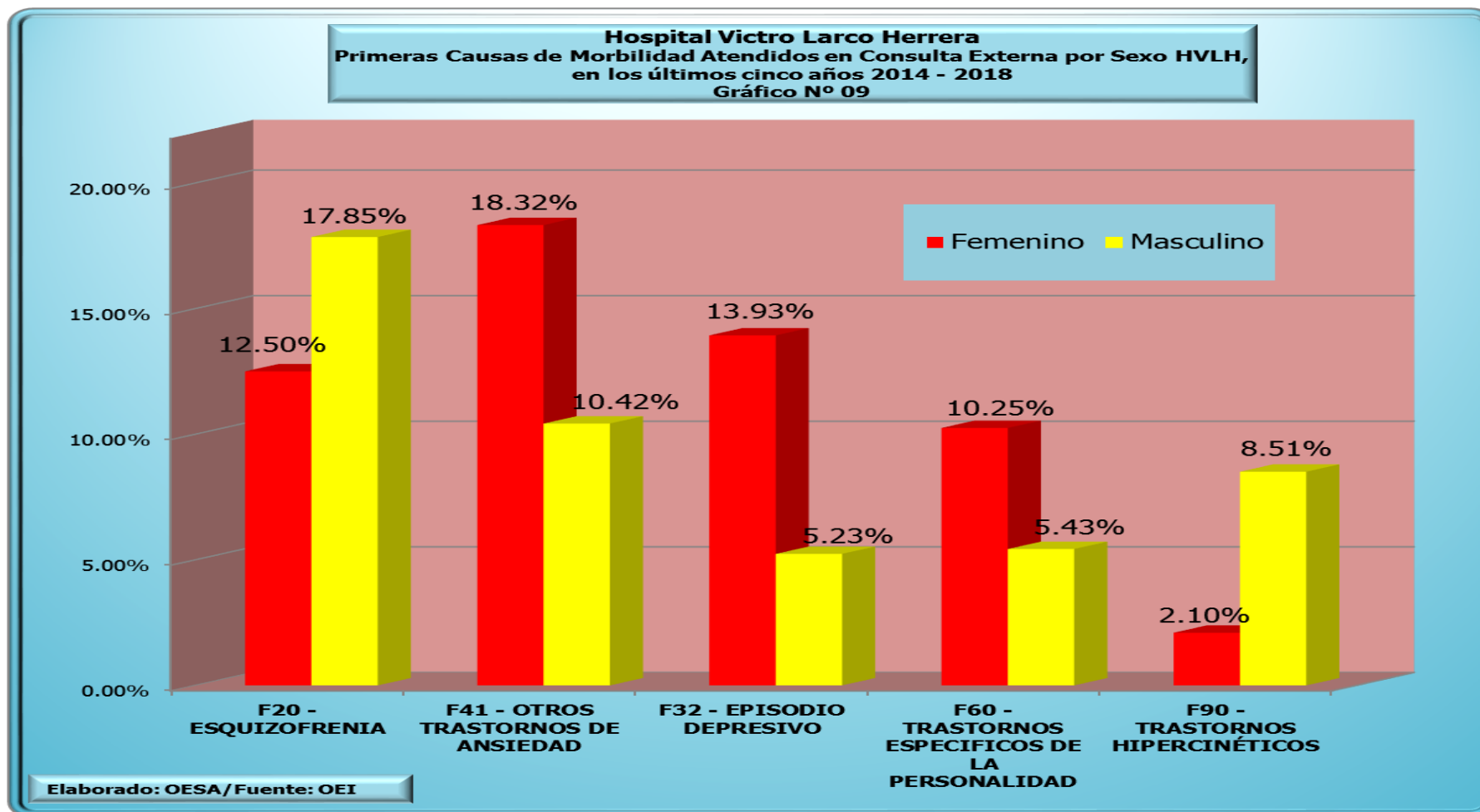
En el consolidado de los tres Dptos. de Consulta Externa de Adultos, Consulta Externa de Niños y Adolescentes, y Consulta Externa adicciones, durante el último quinquenio (2014 – 2018), sigue ocupando el primer lugar el diagnóstico de Esquizofrenia, como el año pasado.

Hospital Víctor Larco Herrera  
 Primeras Causas de Morbilidad Atendidos en Consulta Externa Psiquiatría por Etapas de Vida, HVLH, en los últimos cinco años 2014 - 2018  
 Gráfica N° 08



Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Durante el quinquenio 2014 - 2018, la principal causa de morbilidad por grupos etarios se presentó en el Dpto. de Niños y Adolescentes con el diagnóstico de Trastornos Hipercinéticos en el grupo etario de 00 a 11 años (66.58%).



Durante el quinquenio 2014-2018, la primera causa de morbilidad en Consulta Externa por género son otros trastornos de ansiedad para el género femenino (18.32%), y la Esquizofrenia para el género masculino (17.85%). Pero analizando el total general en su conjunto, es la Esquizofrenia que predomina en primer lugar con 30.35%.

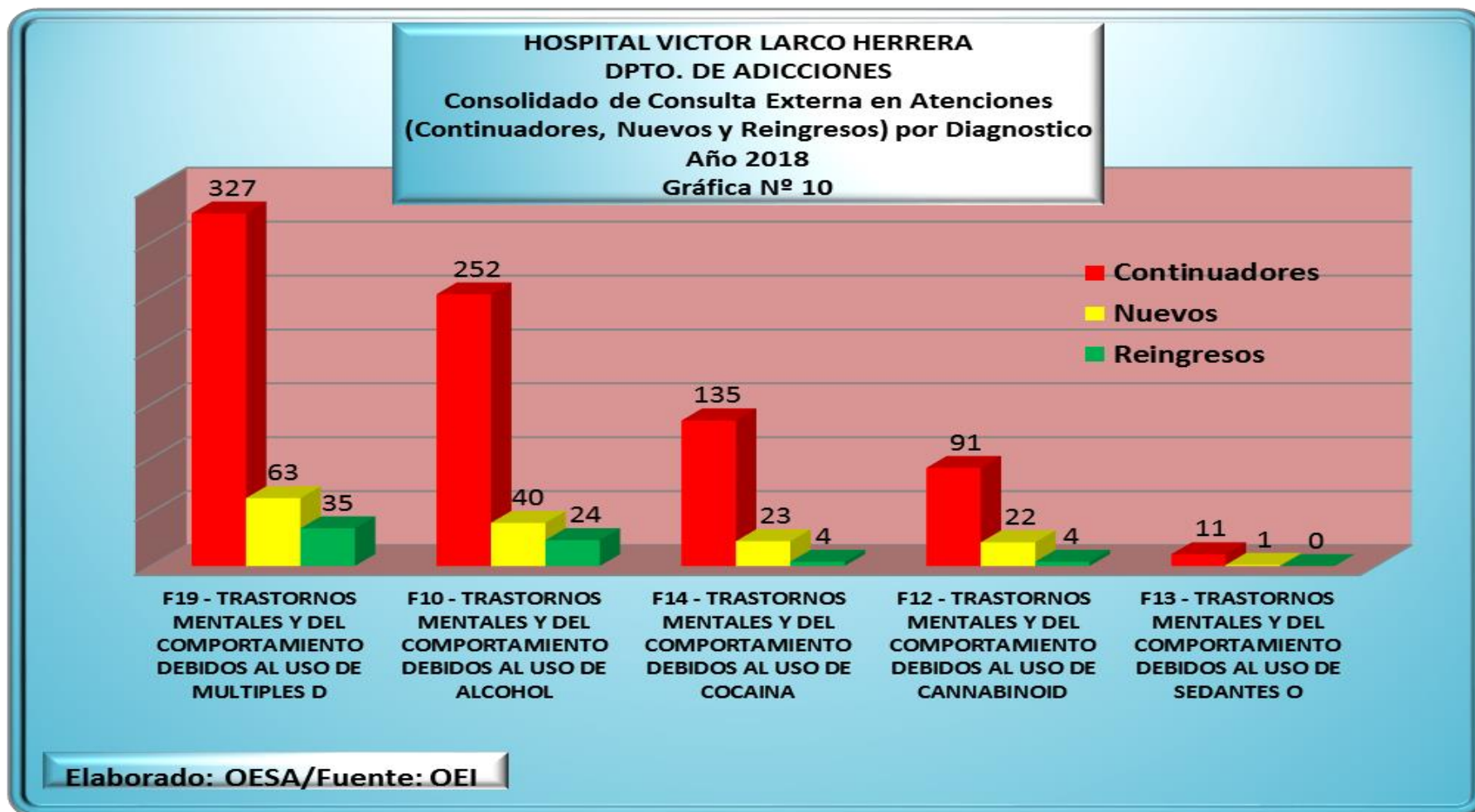
Hospital Víctor Larco Herrera							
Tendencia anual de casos de Atendidos en Esquizofrenia en Consulta Externa Psiquiatría por Género y Ciclos de Vida, en los últimos cinco años 2014 - 2018							
Tabla N° 11							
Variables / Años		2014	2015	2016	2017	2018	Total General
Género	Femenino	41.4%	41.8%	43.0%	40.3%	43.8%	42.0%
	Masculino	58.6%	58.2%	57.0%	59.7%	56.2%	58.0%
Grupo Etario	Niñez (00-11 Años)	1.5%	58.2%	0.1%	0.0%	0.0%	0.4%
	Adolescente (12-17 Años)	2.6%	1.9%	3.4%	1.2%	1.7%	2.1%
	Juventud (18-29 Años)	29.3%	27.2%	28.1%	27.3%	24.8%	27.3%
	Adulto (30-59 Años)	53.9%	61.0%	56.3%	60.4%	63.6%	59.2%
	Adulto Mayor (60 a + Años)	12.7%	9.9%	12.0%	11.1%	9.9%	11.0%
Totales x grupos		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Elaborado: OESA/Fuente: OEI							

La tendencia anual de casos atendidos por psiquiatría en los últimos cinco años, sigue predominando el género masculino (en el total general 58.0%). En el grupo etario de 30 a 59 años, durante el año 2018 (63.6%), y en el total general del último quinquenio 2014-2018 el mismo grupo etario representa el (59.2%).



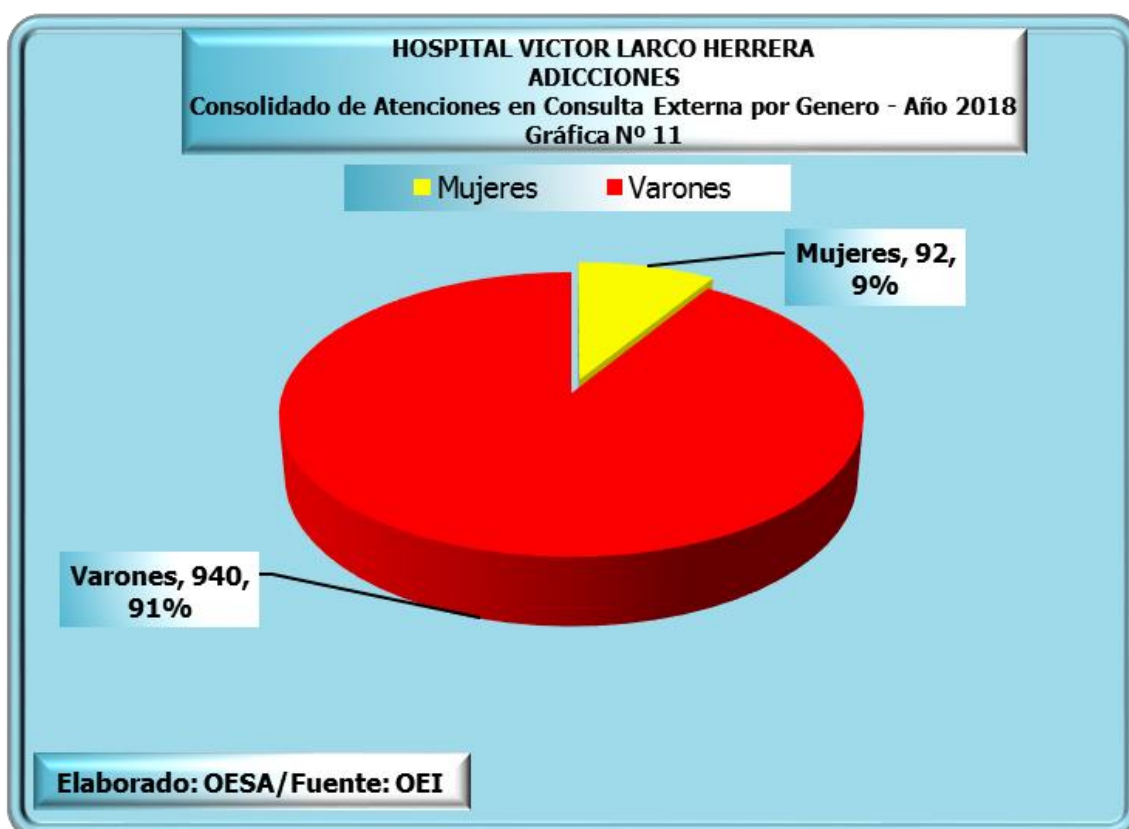
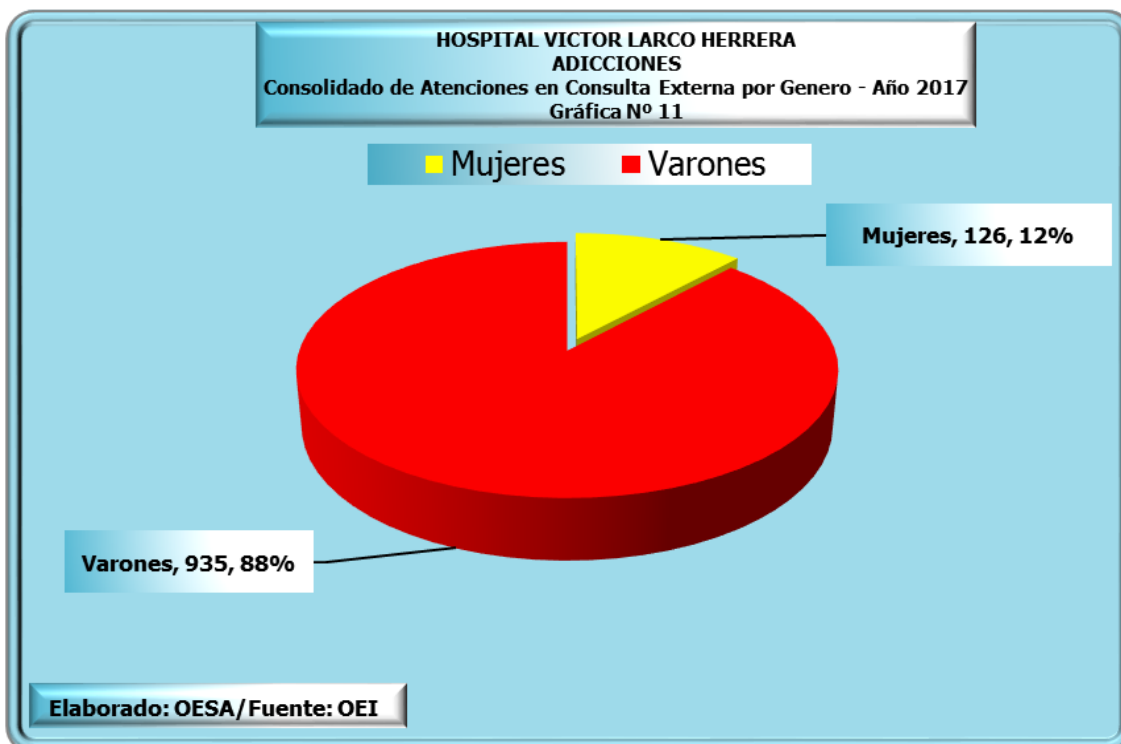
Hospital Víctor Larco Herrera						
Tendencia anual de Esquizofrenia en Consulta Externa según lugar de Procedencia						
Años 2014 - 2018						
Tabla N° 12						
Distritos de Procedencia	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>PROVINCIA DE LIMA</b>	<b>80.5%</b>	<b>79.9%</b>	<b>82.9%</b>	<b>81.1%</b>	<b>81.4%</b>	<b>81.0%</b>
150133 - SAN JUAN DE MIRAFLORES	7.8%	7.8%	8.5%	8.6%	8.8%	8.3%
150142 - VILLA EL SALVADOR	8.1%	8.1%	7.9%	7.8%	7.1%	7.8%
150143 - VILLA MARIA DEL TRIUNFO	8.3%	8.9%	8.4%	7.1%	6.4%	7.8%
150108 - CHORRILLOS	8.3%	7.9%	6.9%	7.9%	6.2%	7.5%
150101 - LIMA	5.7%	5.1%	5.2%	6.8%	5.7%	5.7%
150132 - SAN JUAN DE LURIGANCHO	3.7%	3.3%	3.9%	4.3%	7.0%	4.5%
150136 - SAN MIGUEL	4.4%	4.1%	3.3%	5.3%	3.3%	4.1%
150120 - MAGDALENA DEL MAR	3.7%	3.9%	4.0%	3.4%	4.2%	3.8%
150141 - SURQUILLO	3.2%	2.8%	2.1%	2.4%	3.1%	2.8%
OTROS DISTRITOS DEL DPTO DE LIMA	27.3%	28.0%	32.8%	27.5%	29.7%	28.7%
<b>PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO</b>	<b>12.5%</b>	<b>13.8%</b>	<b>12.1%</b>	<b>14.0%</b>	<b>12.8%</b>	<b>13.1%</b>
070101 - CALLAO	10.0%	10.9%	9.6%	10.6%	9.9%	10.2%
070106 - VENTANILLA	1.6%	1.6%	1.4%	1.4%	1.4%	1.5%
070104 - LA PERLA	0.5%	0.6%	0.6%	0.8%	0.7%	0.6%
070102 - BELLAVISTA	0.2%	0.5%	0.6%	0.9%	0.2%	0.4%
070103 - CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	0.3%	0.2%	0.0%	0.4%	0.2%	0.2%
070107 - MI PERU	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%
070105 - LA PUNTA	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%
<b>OTROS LUGARES DISTINTO A LIMA Y CALLAO</b>	<b>7.0%</b>	<b>6.4%</b>	<b>5.0%</b>	<b>4.9%</b>	<b>5.7%</b>	<b>5.9%</b>
<b>Total general</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
Elaborado: OESA/Fuente: OEI						

La tendencia anual en el año 2018 de la Esquizofrenia, según lugar de procedencia, se presenta en San Juan de Miraflores (8.8%), seguido de Villa María El Salvador (7.1%); en el total general durante el quinquenio 2014-2018, se presenta la Esquizofrenia con 81% en la provincia de Lima, 13.1% en el Callao, y 5.9% en provincias distintas a Lima y Callao.

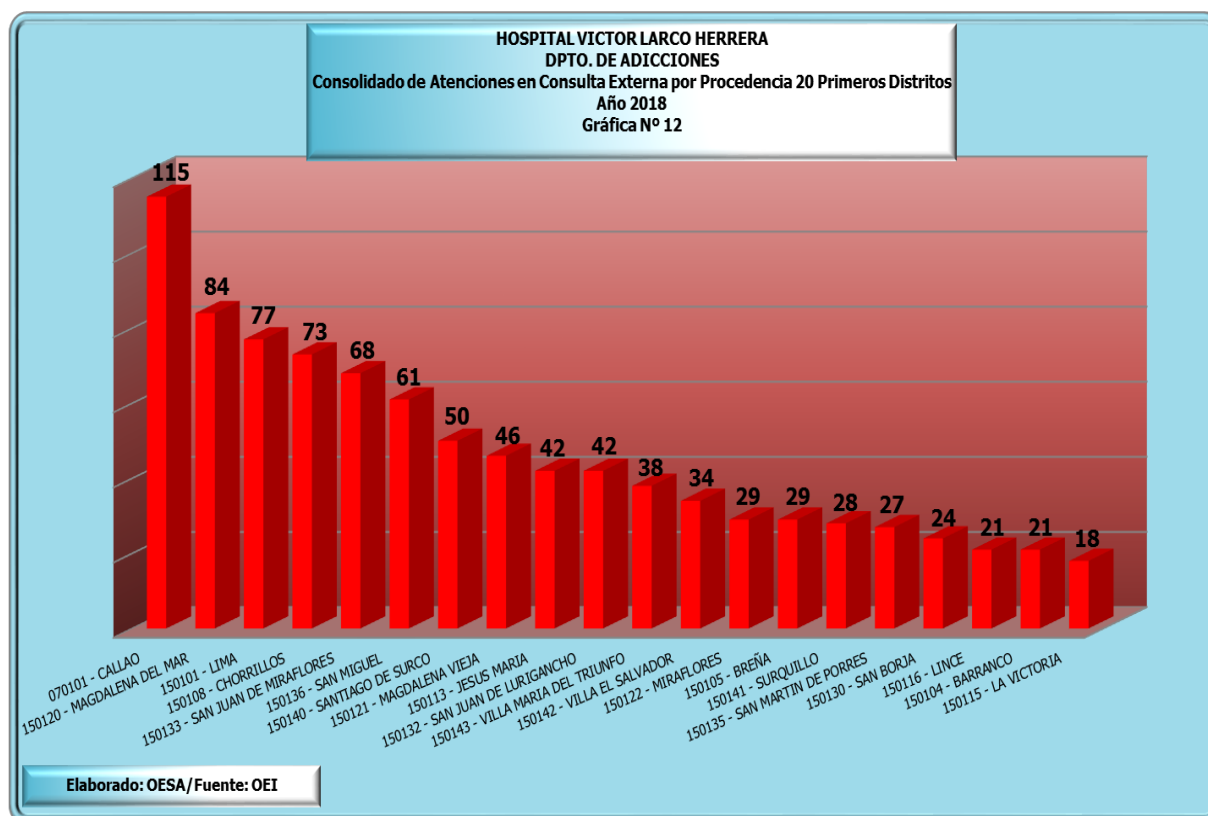
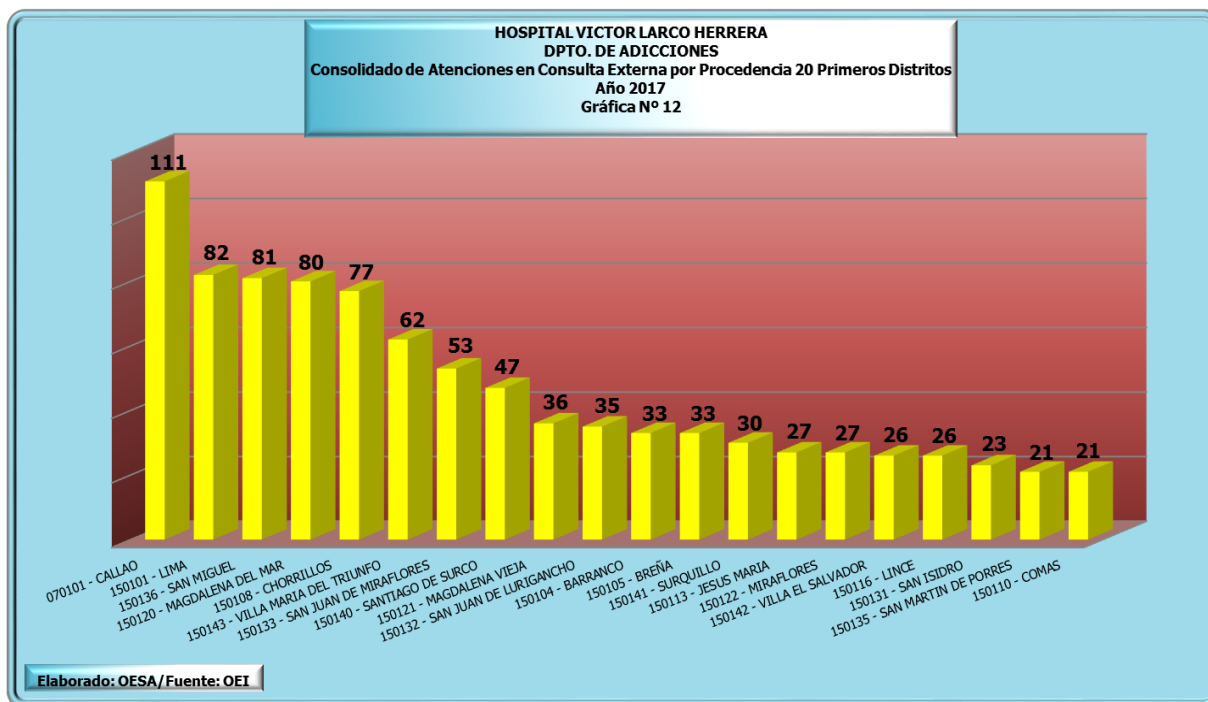


En cuanto al consolidado año 2018 en Consulta Externa del Dpto. de Adicciones, los Trastornos mentales y del comportamiento debido al uso de múltiples drogas, está en primer lugar con 425 atenciones en total, en comparación con el año 2017 que fueron 404 atenciones de la misma morbilidad, presentando así un ligero incremento respecto a ese año comparativamente.

### **6.3.1.2 DPTO. DE ADICCIONES – Consulta Externa 2017–2018**

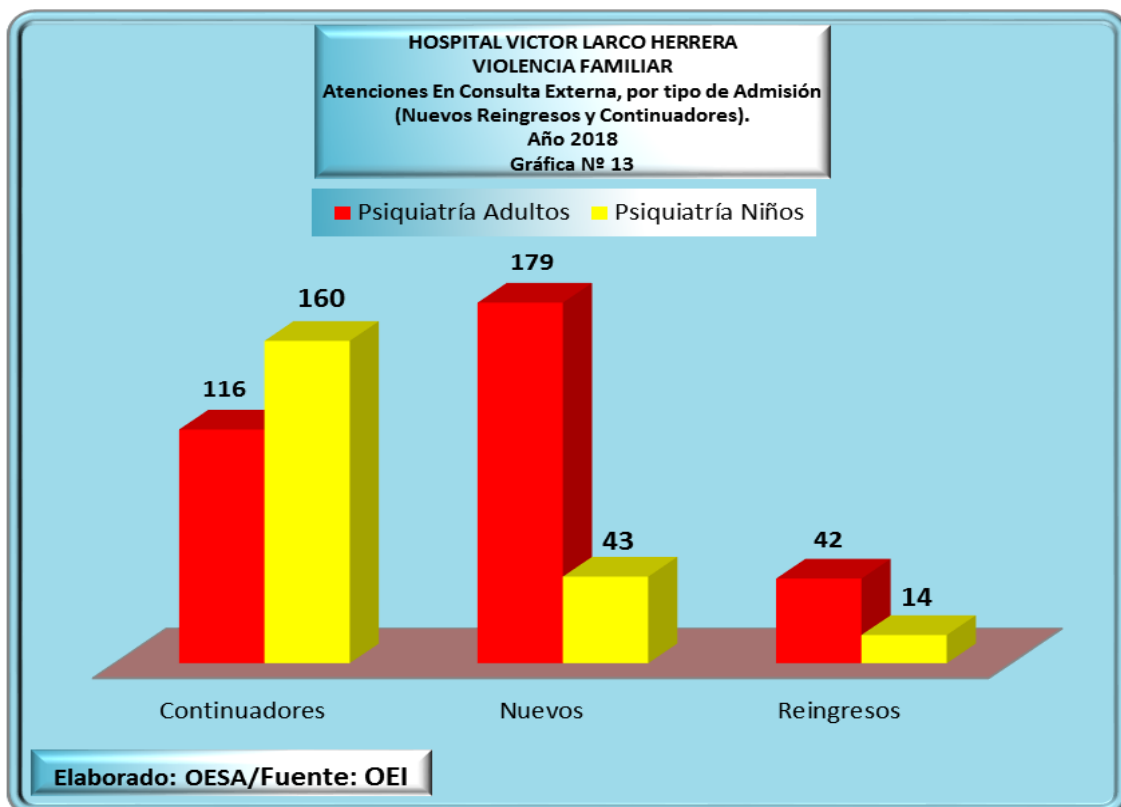
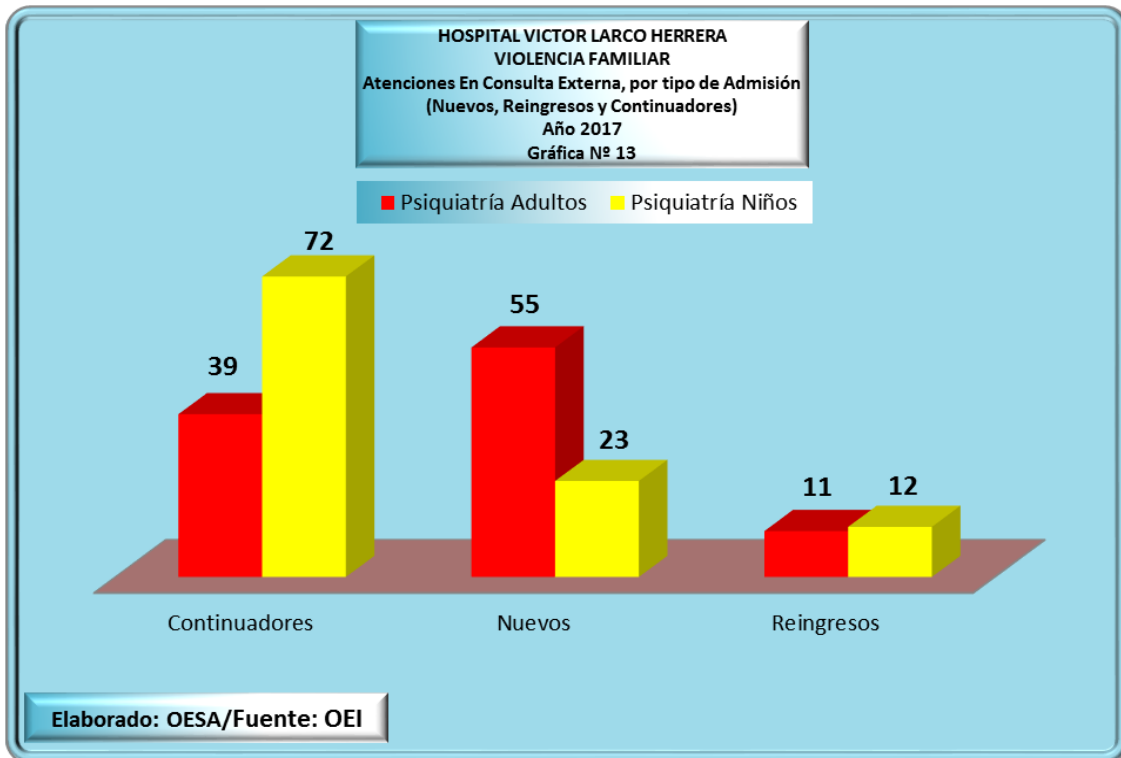


En el consolidado en Consulta Externa por Adicciones, sigue ocupando el primer lugar el género masculino, comparativamente en ambos años 2017- 2018.

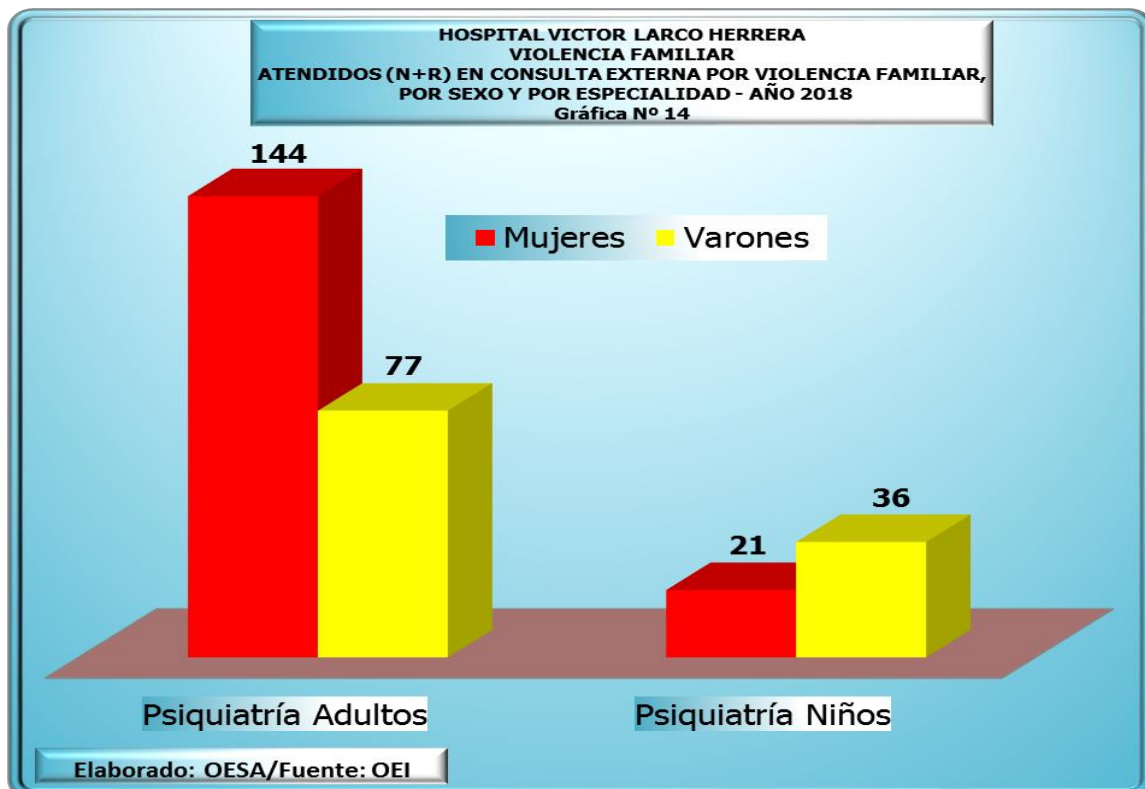
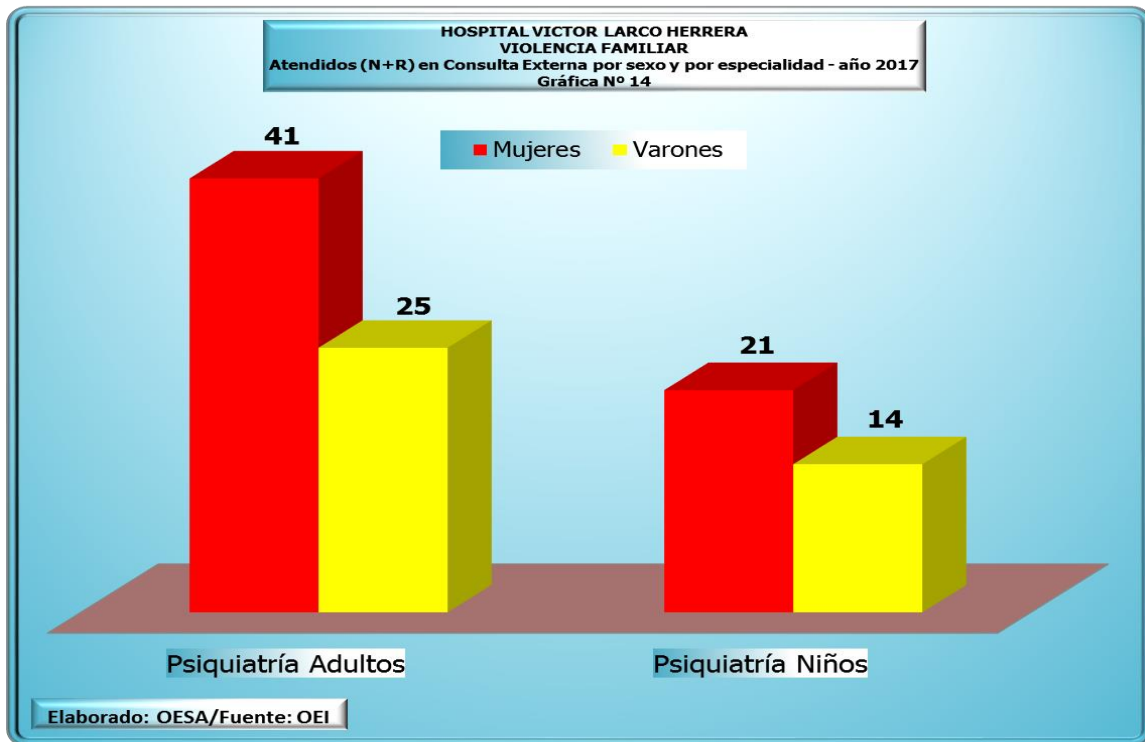


En el consolidado de atenciones en Consulta Externa de Adicciones, según lugar de procedencia, sigue ocupando el primer lugar la provincia constitucional del Callao, comparativamente en ambos años 2017 - 2018.

### **6.3.1.3 Violencia Familiar 2017-2018**

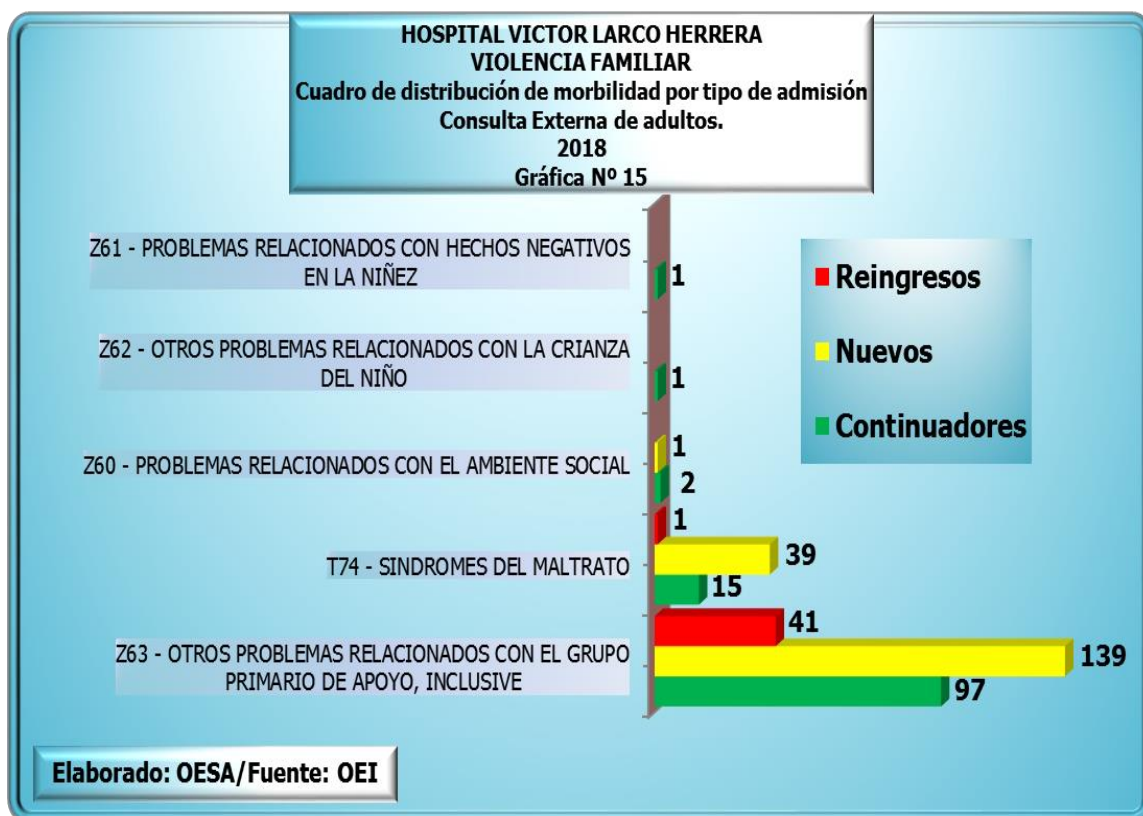
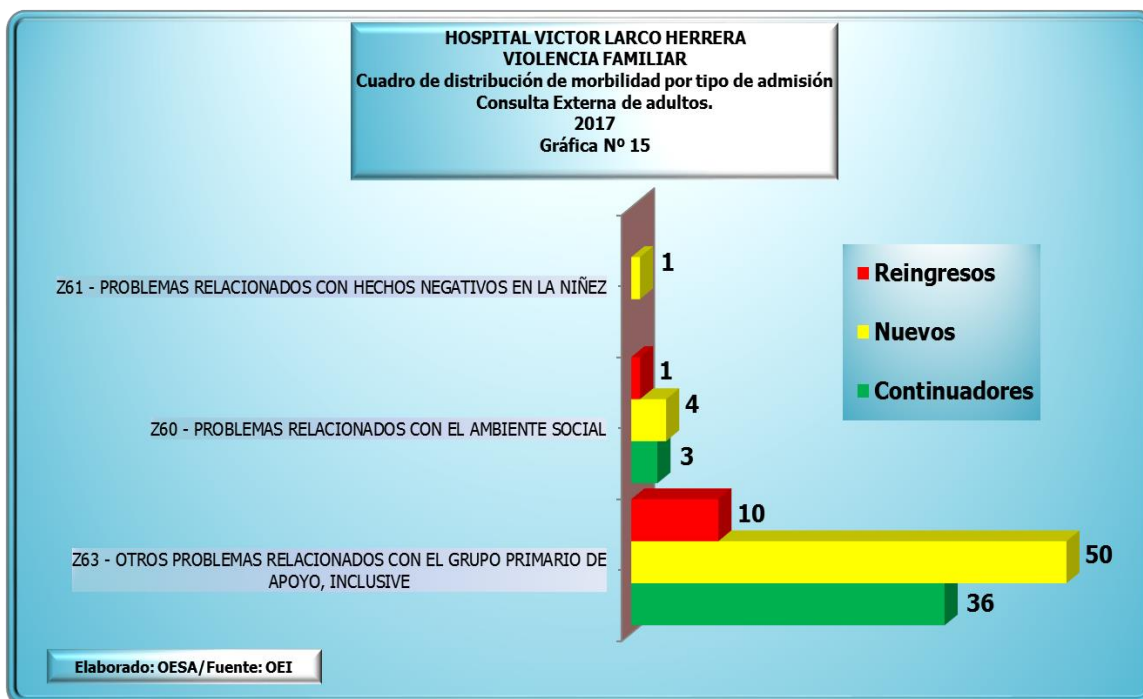


En las gráficas se aprecia un aumento significativo en Violencia Familiar 2018, en comparación con el 2017.

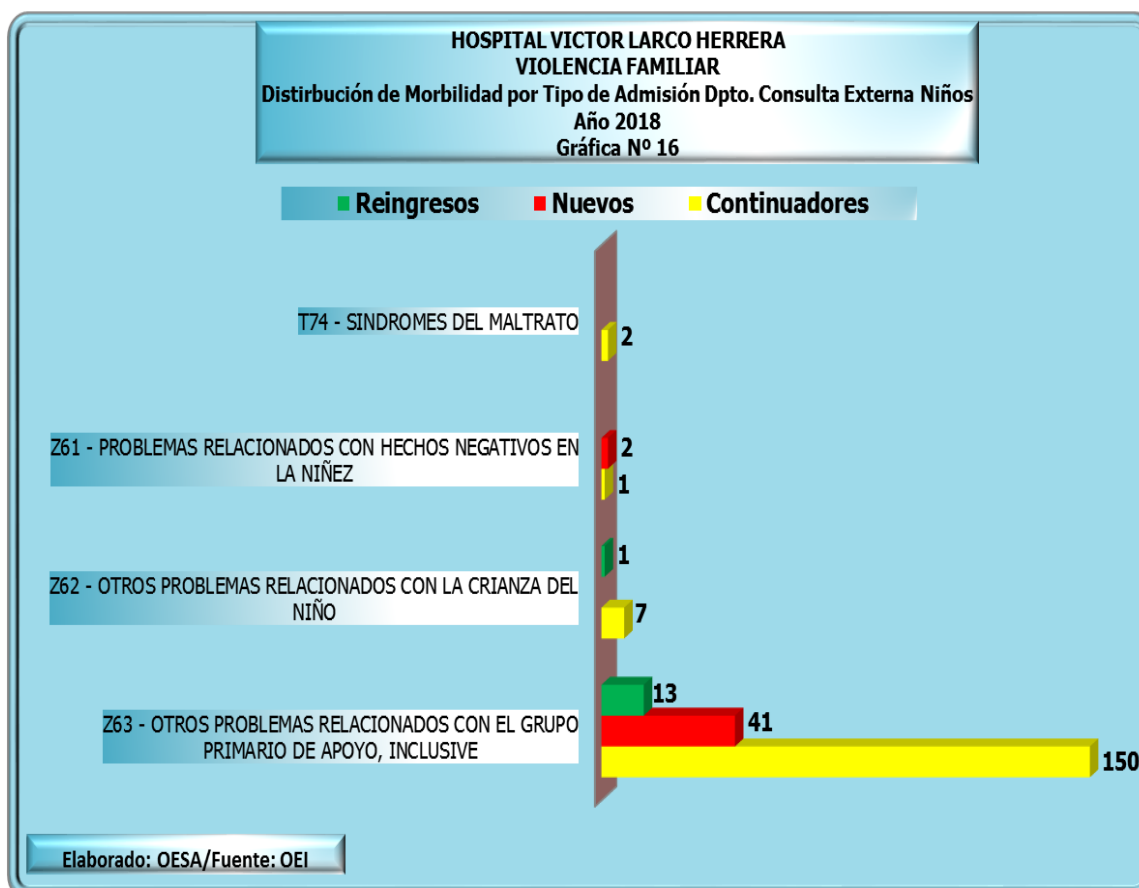
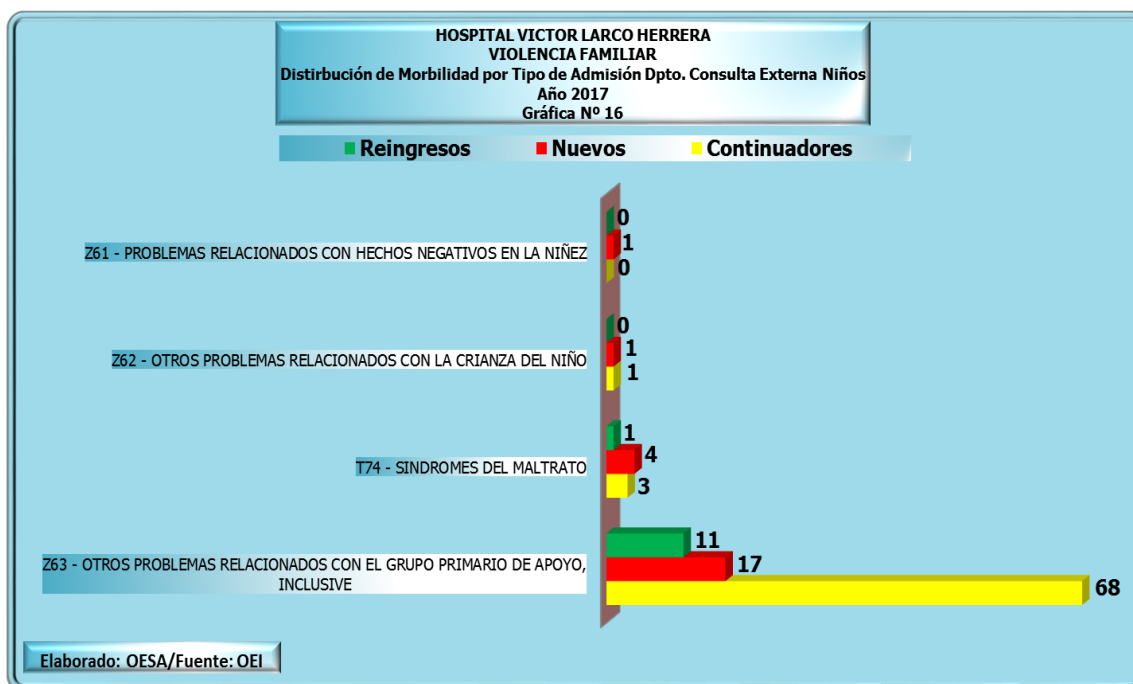


Como se aprecia de las gráficas, existe una mayor cantidad de atendidos por violencia familiar en el 2018, en comparación con el año 2017.

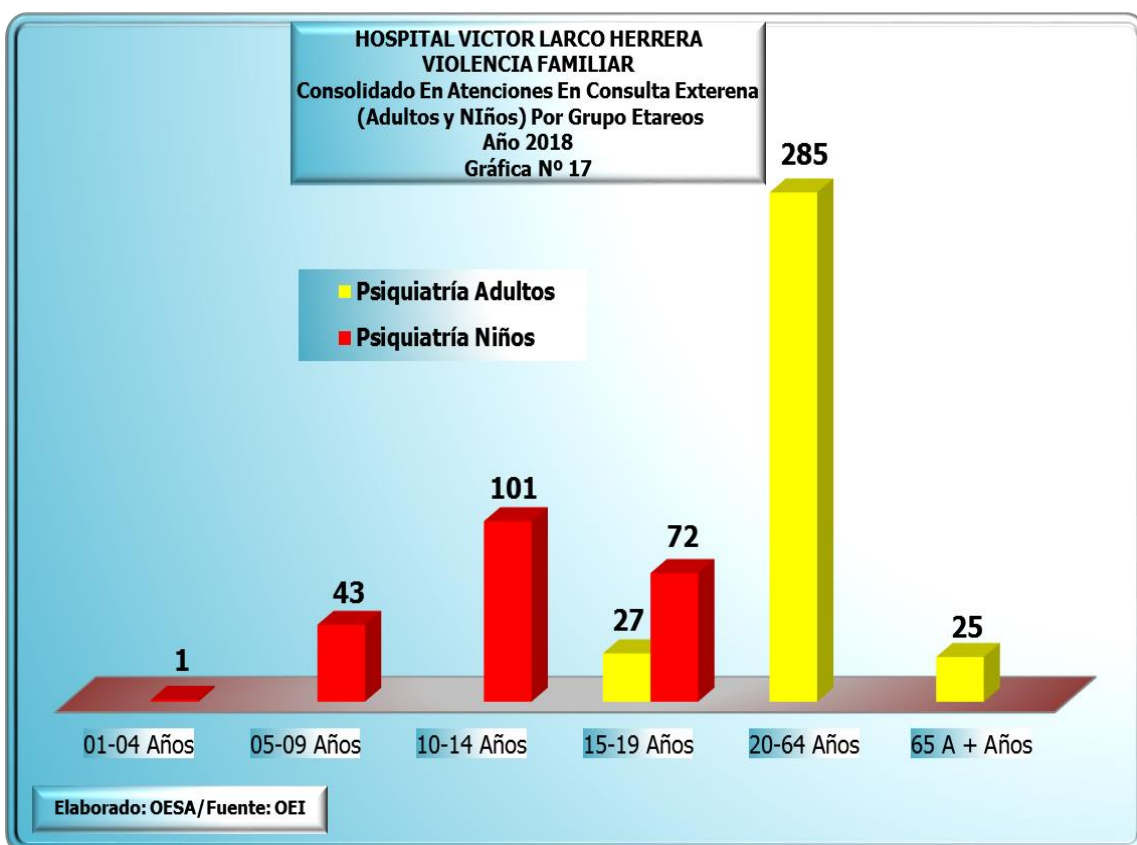
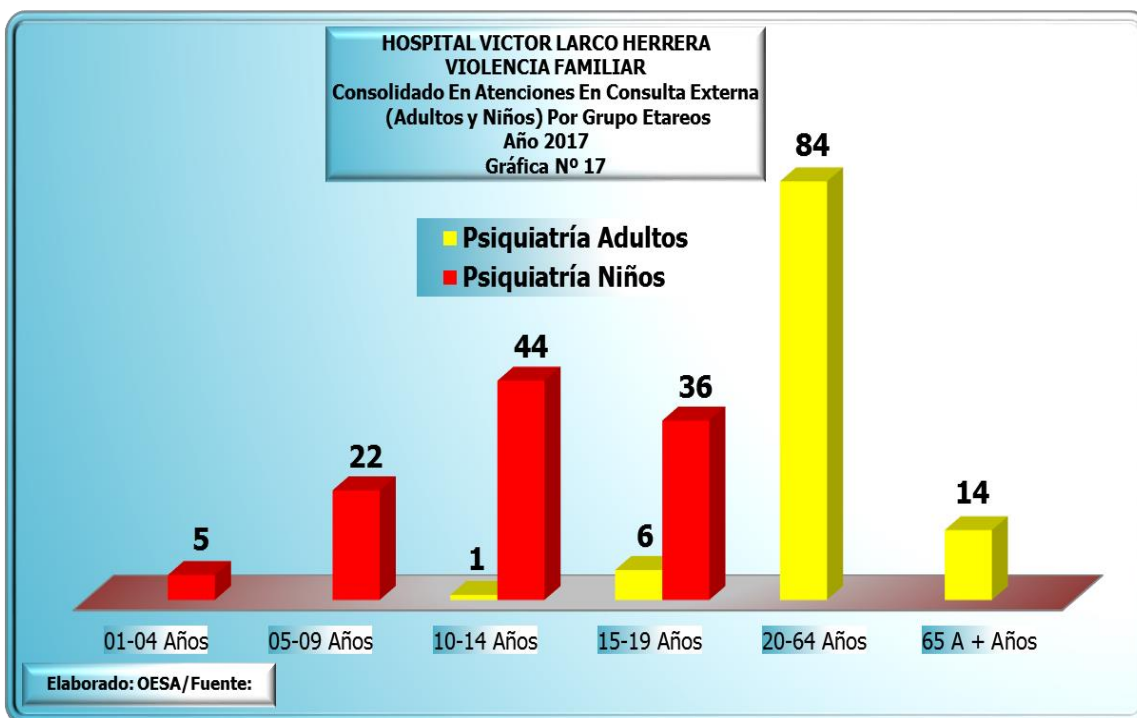




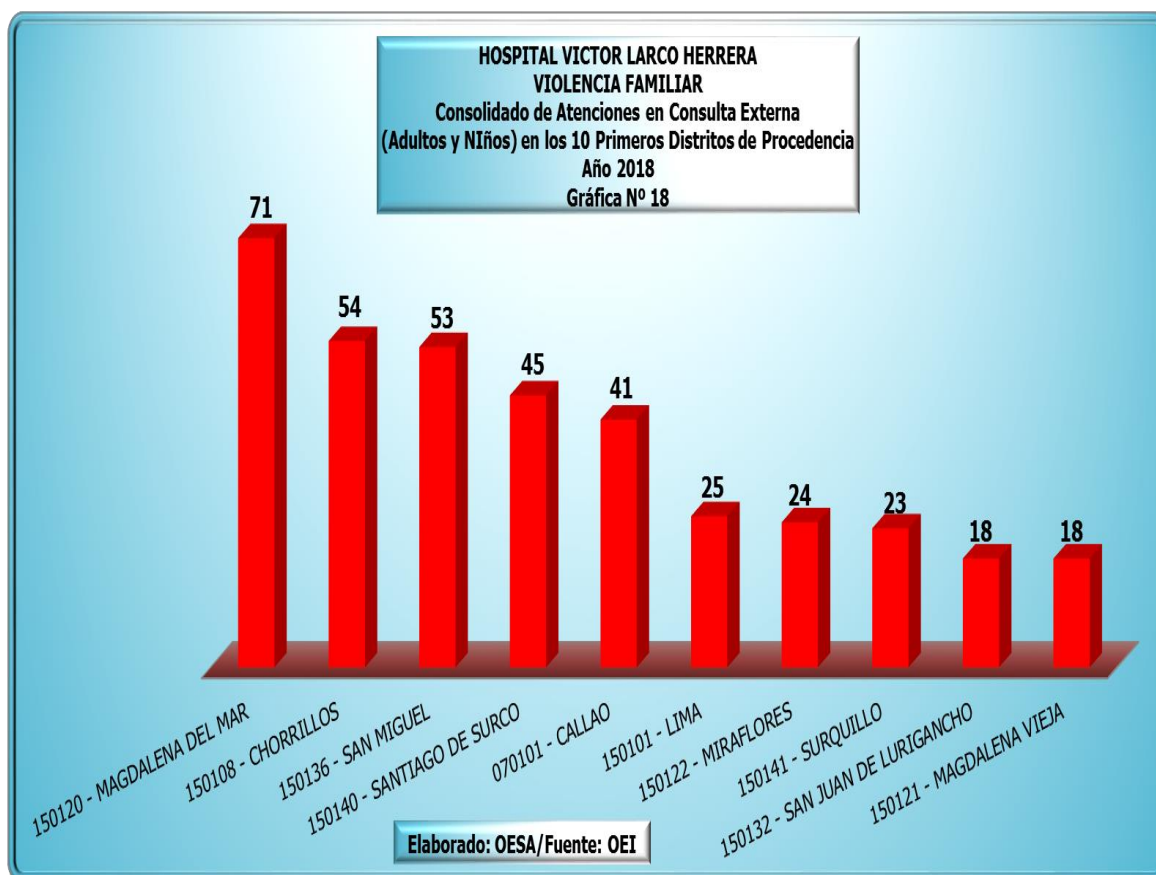
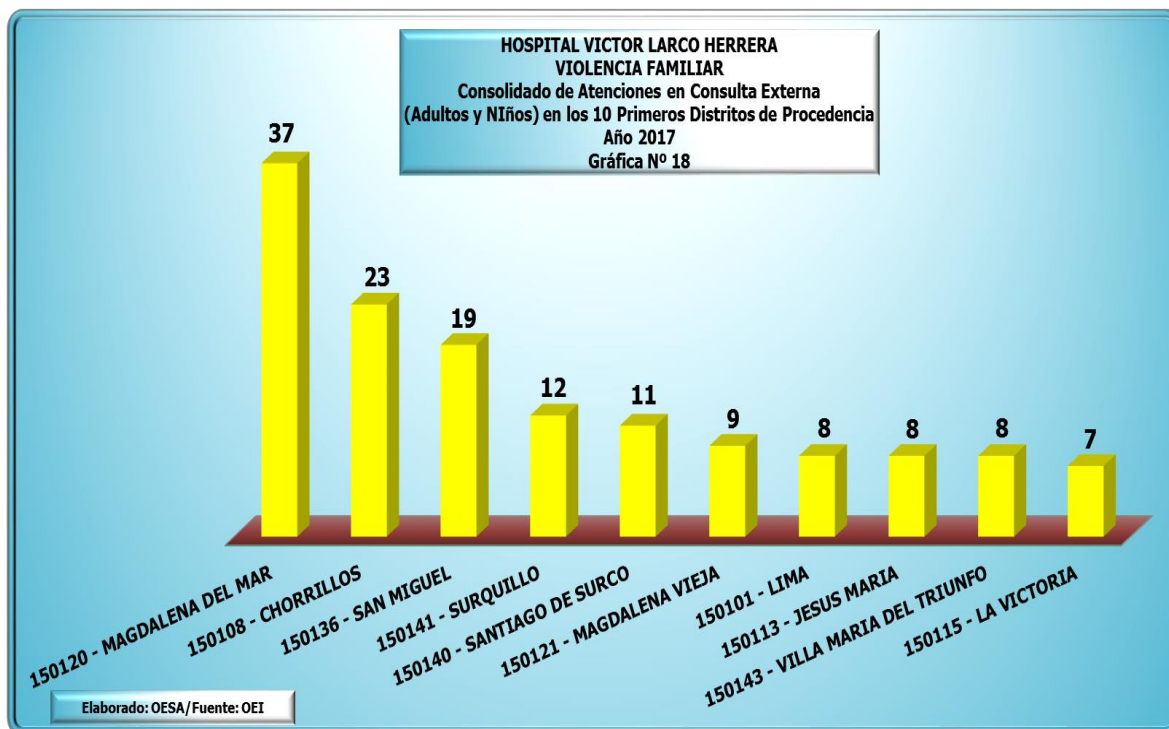
La principal causa de morbilidad por tipo de Admisión en Violencia Familiar en adultos, sigue siendo otros problemas relacionados con el grupo primario de apoyo, estos últimos años 2017 – 2018.



La principal causa de morbilidad por tipo de Admisión en Violencia Familiar en niños, siguen siendo otros problemas relacionados con el grupo primario de apoyo, estos últimos años 2017 – 2018.

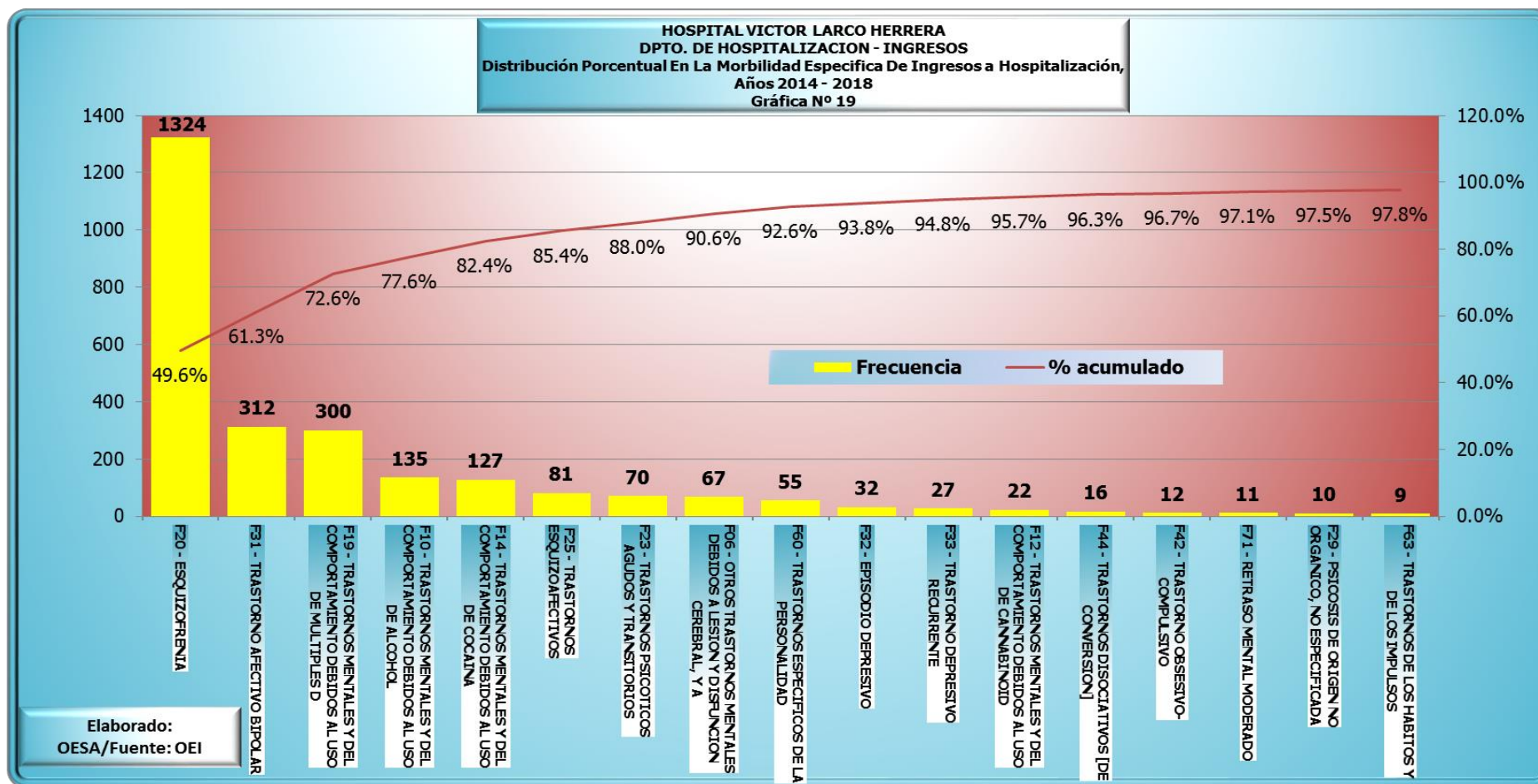


Como se aprecia de las gráficas, existe una mayor cantidad de atenciones en el consolidado de consulta externa por violencia familiar para psiquiatría adultos, del grupo etario de 20 – 64 años, tanto en el año 2017 como en el 2018.



Como se aprecia de las gráficas, en el 2017 y 2018 continúa en primer lugar el distrito de Magdalena del Mar en atenciones por Violencia Familiar.

### **6.3.1.2 Hospitalización (Ingresos) (2014 – 2018)**



En el diagrama de Pareto, la distribución porcentual de la morbilidad específica de ingresos al Dpto. de Hospitalización durante el presente quinquenio (2014 – 2018), continúa la Esquizofrenia en primer lugar con una frecuencia acumulada de 49.6%, en segundo lugar Trastorno Afectivo Bipolar con una frecuencia acumulada de 61.3%.

<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE HOSPITALIZACION</b> <b>Primeras Causas de Morbilidad en Ingresos a Hospitalización, Según Grupo Etario.</b> <b>Años 2014 – 2018</b> <b>Tabla N° 13</b>							
Número	Lista de Morbilidades específicas (CIE-10)	Niñez (00-11 Años)	Adolescente (12-17 Años)	Juventud (18-29 Años)	Adulto (30-59 Años)	Adulto Mayor (60 a + Años)	Total General
1	F20 - ESQUIZOFRENIA	0.00%	0.76%	37.08%	57.48%	4.68%	100.0%
2	F31 - TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	0.00%	0.08%	28.21%	13.22%	3.63%	100.0%
3	F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	0.00%	0.15%	44.55%	11.71%	0.30%	100.0%
4	F10 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE ALCOHOL	0.00%	0.00%	3.33%	36.67%	1.13%	100.0%
5	F14 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE COCAINA	0.00%	0.00%	22.22%	68.89%	3.15%	100.0%
6	F25 - TRASTORNOS ESQUIZOAFECTIVOS	0.00%	0.00%	14.17%	46.46%	0.30%	100.0%
7	F23 - TRASTORNOS PSICOTICOS AGUDOS Y TRANSITORIOS	0.00%	6.17%	51.85%	27.16%	0.08%	100.0%
8	F06 - OTROS TRASTORNOS MENTALES DEBIDOS A LESION Y DISFUNCION CEREBRAL, Y A	0.00%	2.86%	38.57%	47.14%	0.38%	100.0%
9	F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	0.00%	0.00%	49.25%	29.85%	0.15%	100.0%
10	F32 - EPISODIO DEPRESIVO	0.00%	1.82%	18.18%	38.18%	0.00%	100.0%
11	F33 - TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE	0.00%	0.00%	15.63%	43.75%	29.63%	100.0%
12	F12 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE CANNABINOID	0.00%	0.00%	66.67%	11.11%	0.08%	100.0%
13	F44 - TRASTORNOS DISOCIATIVOS [DE CONVERSION]	0.00%	0.00%	27.27%	45.45%	0.00%	100.0%
14	F42 - TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO	0.00%	0.00%	31.25%	43.75%	0.00%	100.0%
15	F71 - RETRASO MENTAL MODERADO	0.00%	0.00%	58.33%	25.00%	0.08%	100.0%
16	F29 - PSICOSIS DE ORIGEN NO ORGANICO, NO ESPECIFICADA	0.00%	0.00%	45.45%	45.45%	0.00%	100.0%
17	F63 - TRASTORNOS DE LOS HABITOS Y DE LOS IMPULSOS	0.00%	0.00%	60.00%	30.00%	0.00%	100.0%
	Otros Diagnosticos	0.00%	0.08%	29.31%	55.17%	13.79%	100.0%

**Elaborado: OESA/Fuente: OEI**

Como se aprecia de la tabla, durante el quinquenio 2014-2018 la primera causa de morbilidad en ingresos al Dpto. de Hospitalización fue la Esquizofrenia, en el grupo etario comprendido de 30 a 59 años (57.48 %).

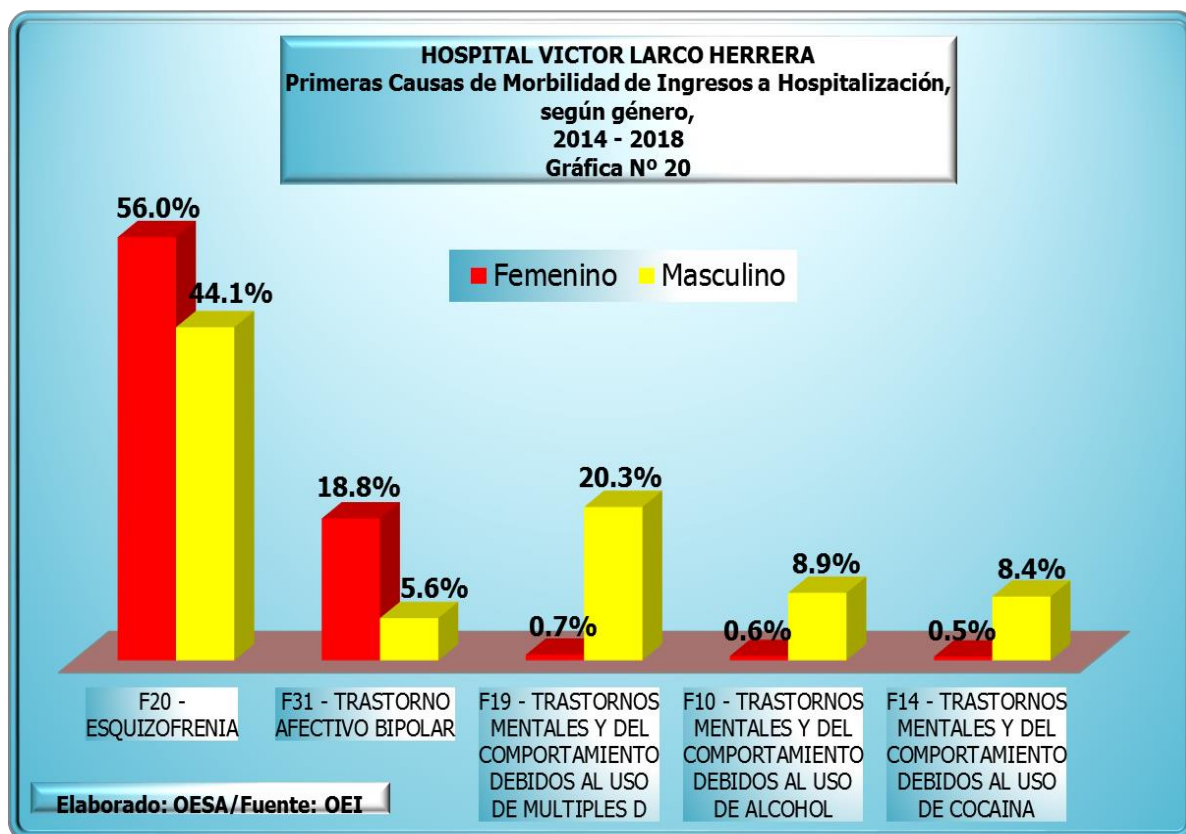
<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE HOSPITALIZACION</b> <b>Porcentaje de pacientes con diagnóstico de Esquizofrenia, que Ingresan a Hospitalización, según,</b> <b>variables que se indican.</b> <b>Años 2014 – 2018</b> <b>Tabla N° 14</b>							
Variables en Hospitalización		2014	2015	2016	2017	2018	Total
Genero	Femenino	47.8%	48.9%	56.6%	54.3%	54.4%	52.3%
	Masculino	52.2%	51.1%	43.4%	45.7%	45.6%	47.7%
Grupo Etario	Adolescente (12-17 Años)	0.7%	0.4%	0.5%	0.8%	1.3%	0.8%
	Juventud (18-29 Años)	40.1%	32.1%	35.1%	39.6%	37.7%	37.1%
	Adulto (30-59 Años)	55.5%	63.7%	62.9%	54.0%	53.5%	57.5%
	Adulto Mayor (60 a + Años)	3.6%	3.8%	1.5%	5.7%	7.5%	4.7%
Grado de Instrucción	Secundaria	2.6%	0.4%	2.4%	0.8%	1.3%	1.4%
	Primaria	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.3%	0.2%
	Superior Técnica	0.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
	Superior Universitaria	17.5%	14.5%	12.7%	14.7%	10.7%	14.0%
	Analfabeto	60.6%	67.9%	68.8%	70.2%	64.2%	66.1%
	OTROS (No Registró dato)	7.3%	6.1%	2.0%	5.7%	16.4%	8.1%
Origen de la Orden de hospitalización	Procede de Consulta Externa	9.1%	18.3%	25.9%	18.9%	15.4%	17.0%
	Procede de Emergencia	90.9%	81.7%	74.1%	81.1%	84.6%	83.0%
Hospitalizaciones y Re hospitalizaciones	de 00 a 01 vez, Primer Ingreso	48.5%	51.9%	39.5%	41.1%	56.6%	48.3%
	de 02 a 10 Re Ingresos	46.0%	43.5%	54.1%	55.5%	39.3%	47.1%
	de 11 hasta 20 Re Ingresos	4.7%	3.4%	4.9%	2.6%	3.1%	3.7%
	de 21 a más Re Ingresos	0.7%	1.1%	1.5%	0.8%	0.9%	1.0%
Ingreso a Pabellones	Pab. 1 (Agudos Varones)	50.4%	50.0%	41.5%	44.2%	45.9%	46.6%
	Pab. 20 (Agudos Damas)	0.7%	1.9%	0.5%	0.0%	0.6%	0.8%
	Pab. 18 (Adicciones)	48.5%	48.1%	58.0%	55.8%	52.8%	52.4%
	Psiquiatría Forense	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
<b>TOTAL X CADA GRUPO</b>		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>							

Como se aprecia de la tabla, el mayor porcentaje de pacientes con diagnóstico de Esquizofrenia, que ingresan al Dpto. de Hospitalización, durante el presente quinquenio (2014 – 2018), corresponde al género femenino (52.3%) dentro del grupo etario comprendido entre 30 a 59 años (57.5%), los cuales presentan el grado de instrucción de analfabeta (66.1%) en su mayoría.



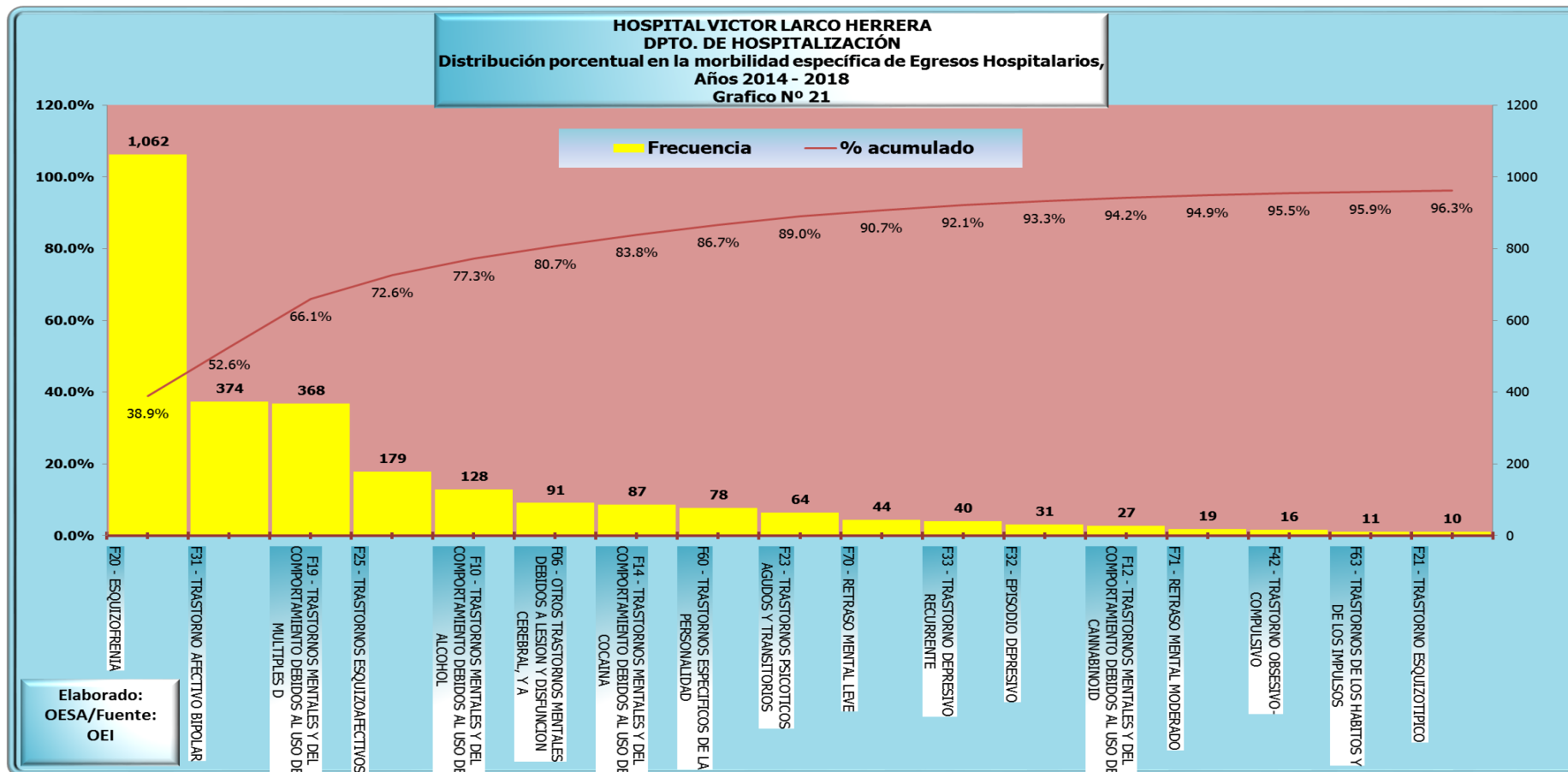
<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE HOSPITALIZACION</b> <b>Tendencia Anual en Porcentaje de pacientes que Ingresaron a Hospitalización, con</b> <b>Diagnóstico Esquizofrenia,</b> <b>según Distrito de Procedencia</b> <b>Años 2014 - 2018</b> <b>Tabla Nº 15</b>						
Procedencia	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>PROVINCIA DE LIMA</b>	<b>74.1%</b>	<b>77.9%</b>	<b>78.5%</b>	<b>81.9%</b>	<b>69.2%</b>	<b>75.9%</b>
150142 - VILLA EL SALVADOR	8.0%	10.3%	10.2%	12.1%	9.1%	9.9%
150143 - VILLA MARIA DEL TRIUNFO	10.2%	8.4%	10.2%	9.8%	8.5%	9.4%
150133 - SAN JUAN DE MIRAFLORES	8.0%	11.1%	7.8%	9.4%	7.9%	8.8%
150108 - CHORRILLOS	8.0%	5.7%	8.3%	8.7%	5.7%	7.2%
150101 - LIMA	5.5%	6.1%	2.0%	2.3%	5.0%	4.3%
150132 - SAN JUAN DE LURIGANCHO	2.2%	5.0%	5.4%	2.6%	2.2%	3.3%
150140 - SANTIAGO DE SURCO	3.6%	2.7%	1.5%	3.4%	3.8%	3.1%
150136 - SAN MIGUEL	2.9%	2.3%	3.9%	3.0%	1.6%	2.6%
150135 - SAN MARTIN DE PORRES	2.6%	2.3%	3.4%	2.3%	1.6%	2.3%
150113 - JESUS MARIA	1.5%	3.8%	1.0%	1.5%	3.5%	2.3%
OTROS LUGARES DEL DPTO. DE LIMA	21.5%	20.2%	24.9%	26.8%	20.4%	22.6%
<b>PROV. CONST. DEL CALLAO</b>	<b>12.8%</b>	<b>13.7%</b>	<b>14.1%</b>	<b>14.7%</b>	<b>17.6%</b>	<b>14.7%</b>
070101 - CALLAO	9.9%	10.3%	9.3%	9.4%	13.8%	10.7%
070106 - VENTANILLA	1.5%	1.1%	2.4%	3.4%	3.5%	2.4%
070102 - BELLAVISTA	0.4%	0.8%	1.5%	1.1%	0.0%	0.7%
070104 - LA PERLA	0.7%	1.1%	1.0%	0.0%	0.3%	0.6%
070103 - CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	0.4%	0.4%	0.0%	0.8%	0.0%	0.3%
<b>OTROS LUGARES DISTINTO A LIMA Y CALLAO</b>	<b>13.1%</b>	<b>8.4%</b>	<b>7.3%</b>	<b>3.4%</b>	<b>13.2%</b>	<b>9.4%</b>
<b>Total General</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
Elaborado: OESA/Fuente: OEI						

Como se aprecia de la tabla, en el quinquenio 2014-2018, la tendencia anual de pacientes, que ingresan al Dpto. de Hospitalización, con diagnóstico de Esquizofrenia, corresponden a los distritos de Lima (75.9%), seguido de la Provincia Constitucional del Callao con (14.7%), y otros lugares distintos a lima y callao (9.4%). Dentro de la provincia de Lima, los distritos con mayor procedencia son Villa El Salvador, Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores.



Como se aprecia de la gráfica, durante el quinquenio 2014-2018, la primera causa de morbilidad de Ingresos al Dpto. de Hospitalización corresponde a la Esquizofrenia, con presencia femenina (56%) y masculina (44.1%) del total de ingresos de todas las morbilidades. La segunda causa corresponde a Trastorno afectivo bipolar, con presencia femenina (18.8%) y masculina (5.6%).

#### **6.3.1.4 HOSPITALIZACION (Egresos) (2014 – 2018)**

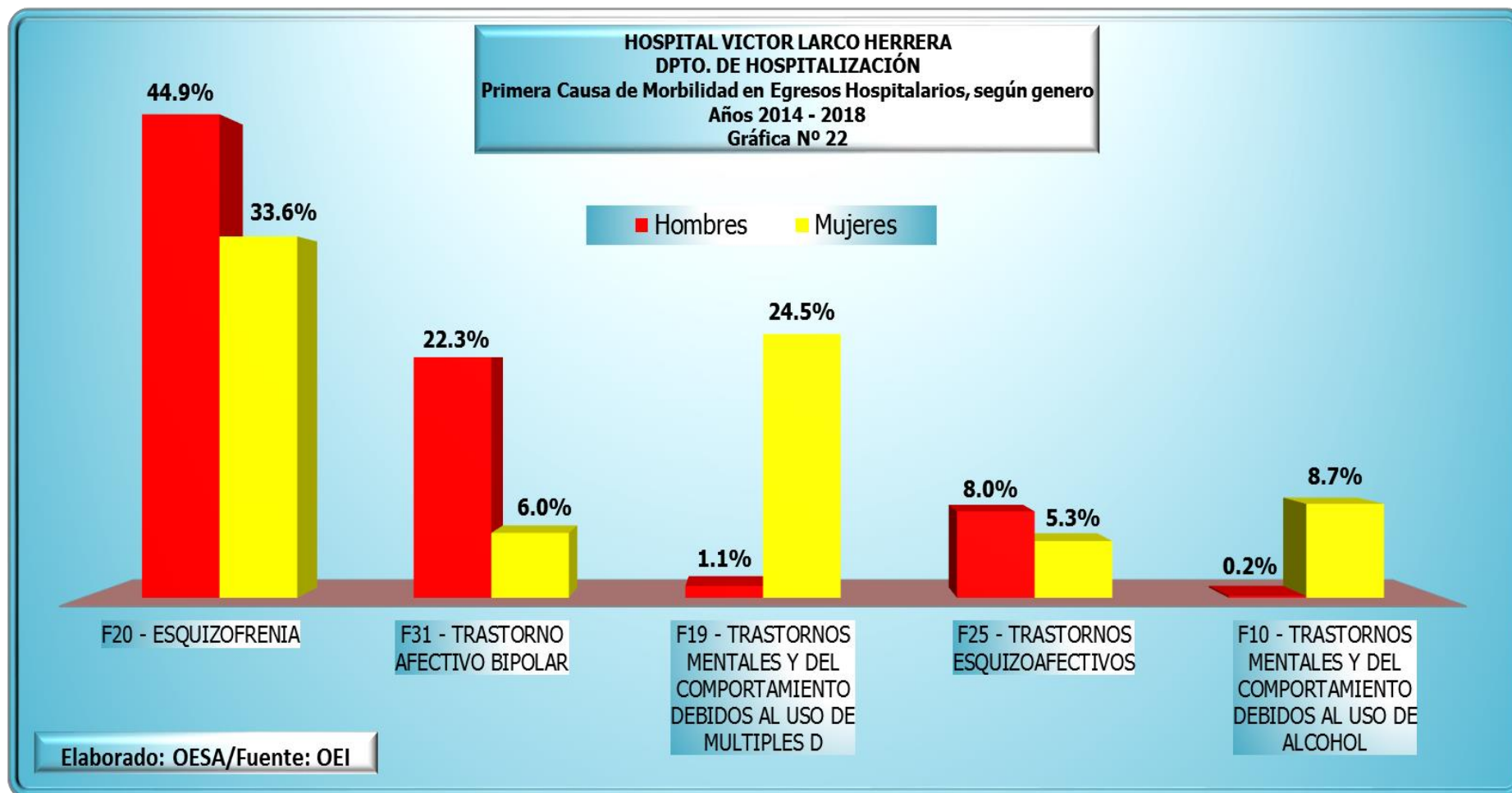


Como se aprecia del diagrama de Pareto, existe una relación directa con la gráfica de ingresos hospitalarios; es decir, en el rubro de egresos en este último quinquenio (2014-2018), también se muestra a la Esquizofrenia en primer lugar (F.A. 38.9%), en segundo lugar Trastorno Afectivo Bipolar (F.A. 52.6%).

**HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
**DPTO. DE HOSPITALIZACIÓN**  
**(ADICCIONES VARONES)**  
**Egresos**  
**2014-2018**  
**Tabla N° 16**

Diagnóstico	Año 2014	%	Año 2015	%	Año 2016	%	Año 2017	%	Año 2018	%	Total general	%
F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	46	41.82%	62	52.99%	67	65.05%	56	53.33%	63	53.85%	294	53.26%
F10 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE ALCOHOL	24	21.82%	20	17.09%	18	17.48%	20	19.05%	33	28.21%	115	20.83%
F14 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE COCAINA	29	26.36%	15	12.82%	11	10.68%	16	15.24%	14	11.97%	85	15.40%
F12 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE CANNABINOID	3	2.73%	8	6.84%	1	0.97%	5	4.76%	2	1.71%	19	3.44%
F63 - TRASTORNOS DE LOS HABITOS Y DE LOS IMPULSOS	1	0.91%	5	4.27%		0.00%	1	0.95%	3	2.56%	10	1.81%
F20 - ESQUIZOFRENIA	4	3.64%	3	2.56%		0.00%	3	2.86%		0.00%	10	1.81%
F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	1	0.91%	1	0.85%	4	3.88%		0.00%		0.00%	6	1.09%
F25 - TRASTORNOS ESQUIZOAFECTIVOS		0.00%	2	1.71%	2	1.94%	1	0.95%		0.00%	5	0.91%
F31 - TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	1	0.91%	1	0.85%		0.00%	2	1.90%	1	0.85%	5	0.91%
Otros DIAGNOSTICOS	1	0.91%		0.00%		0.00%	1	0.95%	1	0.85%	3	0.54%
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>100.00%</b>	<b>117</b>	<b>100.00%</b>	<b>103</b>	<b>100.00%</b>	<b>105</b>	<b>100.00%</b>	<b>117</b>	<b>100.00%</b>	<b>552</b>	<b>100.00%</b>

En cuanto a egresos hospitalarios en el quinquenio 2014-2018, en el rubro de adicciones varones, se presenta en mayoría a los Trastornos mentales y del comportamiento debido al consumo de múltiples drogas o de otras sustancias psicotropas, en promedio resulta el 53.26% del total de egresos en esos cinco años.



Como se aprecia de la gráfica, la primera causa de morbilidad en egresos hospitalarios en el quinquenio 2014-2018, se muestra al género masculino (44.9%) y género femenino (33.6%) con el diagnóstico de Esquizofrenia, con respecto al total general de egresos hospitalarios.

HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA DPTO. DE HOSPITALIZACIÓN Primera Causa de Morbilidad de Egresos Hospitalarios, según Grupo Etario Años 2014 – 2018 Tabla Nº 17						
Número	Lista de Morbilidades específicas (CIE-10)	Adolescente (12-17 Años)	Juventud (18-29 Años)	Adulto (30-59 Años)	Adulto Mayor (60 a + Años)	Total general
1	F20 - ESQUIZOFRENIA	0.7%	36.3%	57.8%	5.3%	100.0%
2	F31 - TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR	0.5%	26.5%	59.9%	13.1%	100.0%
3	F19 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE MULTIPLES D	1.1%	44.3%	53.3%	1.4%	100.0%
4	F25 - TRASTORNOS ESQUIZOAFECTIVOS	0.6%	32.4%	62.6%	4.5%	100.0%
5	F10 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE ALCOHOL	0.0%	8.6%	78.1%	13.3%	100.0%
6	F06 - OTROS TRASTORNOS MENTALES DEBIDOS A LESION Y DISFUNCION CEREBRAL, Y A	1.1%	36.3%	58.2%	4.4%	100.0%
7	F14 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE COCAINA	0.0%	16.1%	80.5%	3.4%	100.0%
8	F60 - TRASTORNOS ESPECIFICOS DE LA PERSONALIDAD	0.0%	59.0%	39.7%	1.3%	100.0%
9	F23 - TRASTORNOS PSICOTICOS AGUDOS Y TRANSITORIOS	1.6%	56.3%	37.5%	4.7%	100.0%
10	F70 - RETRASO MENTAL LEVE	0.0%	59.1%	34.1%	6.8%	100.0%
11	F33 - TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE	2.5%	2.5%	57.5%	37.5%	100.0%
12	F32 - EPISODIO DEPRESIVO	0.0%	38.7%	54.8%	6.5%	100.0%
13	F12 - TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO DEBIDOS AL USO DE CANNABINOID	3.7%	81.5%	14.8%	0.0%	100.0%
14	F71 - RETRASO MENTAL MODERADO	0.0%	47.4%	42.1%	10.5%	100.0%
15	F42 - TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO	0.0%	43.8%	56.3%	0.0%	100.0%
16	F63 - TRASTORNOS DE LOS HABITOS Y DE LOS IMPULSOS	0.0%	54.5%	36.4%	9.1%	100.0%
17	F21 - TRASTORNO ESQUIZOTIPICO	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	Otros Diagnósticos	3.0%	21.8%	36.6%	38.6%	100.0%

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Como se aprecia de la tabla, la Esquizofrenia es la primera causa de morbilidad de egresos hospitalarios en el último quinquenio (2014 – 2018), y se presenta con mayor frecuencia en los adultos de las edades entre 30 a 59 años con 57.8% del total general. La segunda causa fue Trastorno afectivo bipolar y se presenta con mayor frecuencia en el mismo grupo etario con 59.9%.

<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE HOSPITALIZACIÓN</b> <b>Egresos Hospitalarios con diagnóstico Esquizofrenia, según variables que se indican</b> <b>Años 2014 al 2018</b> <b>Tabla N° 18</b>							
Variables Socio Demograficas y de Permanencia		2014	2015	2016	2017	2018	Total
Genero	Masculino	48.1%	45.1%	41.8%	52.7%	55.7%	45.7%
	Femenino	51.9%	37.6%	31.6%	33.3%	50.2%	54.3%
Grupo Etario	Adolescente (12-17 Años)	0.4%	0.0%	0.6%	0.5%	1.6%	0.7%
	Juventud (18-29 Años)	38.0%	30.6%	30.5%	38.7%	41.0%	36.3%
	Adulto (30-59 Años)	58.6%	65.8%	66.1%	53.4%	48.6%	57.8%
	Adulto Mayor (60 a + Años)	3.0%	3.6%	2.9%	7.4%	8.8%	5.3%
Forma o Tipo de Egreso	ALTA MEDICA	0.8%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	0.8%
	ALTA ADMINISTRATIVA	98.7%	100.0%	96.0%	100.0%	100.0%	99.1%
	DEFUNCIONES	0.4%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.2%
Tiempo de Permanencia de los Egresos	00 a 30 dias	27.0%	28.6%	28.2%	28.9%	28.7%	28.2%
	31 a 60 dias	3.0%	2.6%	2.9%	2.0%	1.6%	2.4%
	61 a 90 dias	33.3%	37.8%	33.3%	30.9%	38.6%	34.9%
	91 a 120 dias	21.1%	15.3%	15.5%	19.1%	17.9%	18.0%
	121 a 150 dias	4.2%	6.1%	8.6%	5.4%	6.8%	6.1%
	de 151 dias a mas	11.4%	9.7%	11.5%	13.7%	6.4%	10.4%
Egresos por Pabellones	Pab. 1	50.6%	41.8%	42.0%	35.8%	44.2%	43.2%
	Pab. 2	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.2%
	Pab. 4	0.0%	1.0%	0.6%	0.5%	0.8%	0.6%
	Pab. 5	0.0%	0.0%	1.1%	1.0%	1.6%	0.8%
	Pab. 9	0.0%	0.0%	0.6%	0.5%	0.8%	0.4%
	Pab. 12	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.4%	0.3%
	Pab. 18	1.7%	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%	0.9%
	Pab. 20	46.4%	54.6%	54.6%	57.4%	51.4%	52.5%
	Psiquiatria Forense	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
	UCEG-7G	0.4%	0.0%	0.6%	2.0%	0.8%	0.8%
<b>TOTAL X CADA GRUPO</b>		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Elaborado: OESA/Fuente: OEI

Como se aprecia de la tabla, durante el quinquenio 2014 - 2018, los egresos hospitalarios con diagnóstico de Esquizofrenia se presentan con mayor porcentaje en el género femenino 54.3%. En especial en el grupo etario Adulto, comprendido entre 30 a 59 años (57.8%). El mayor porcentaje de egresos se presenta en el Pabellón N°20 (52.5%), seguido del Pabellón N°1 (43.2%).

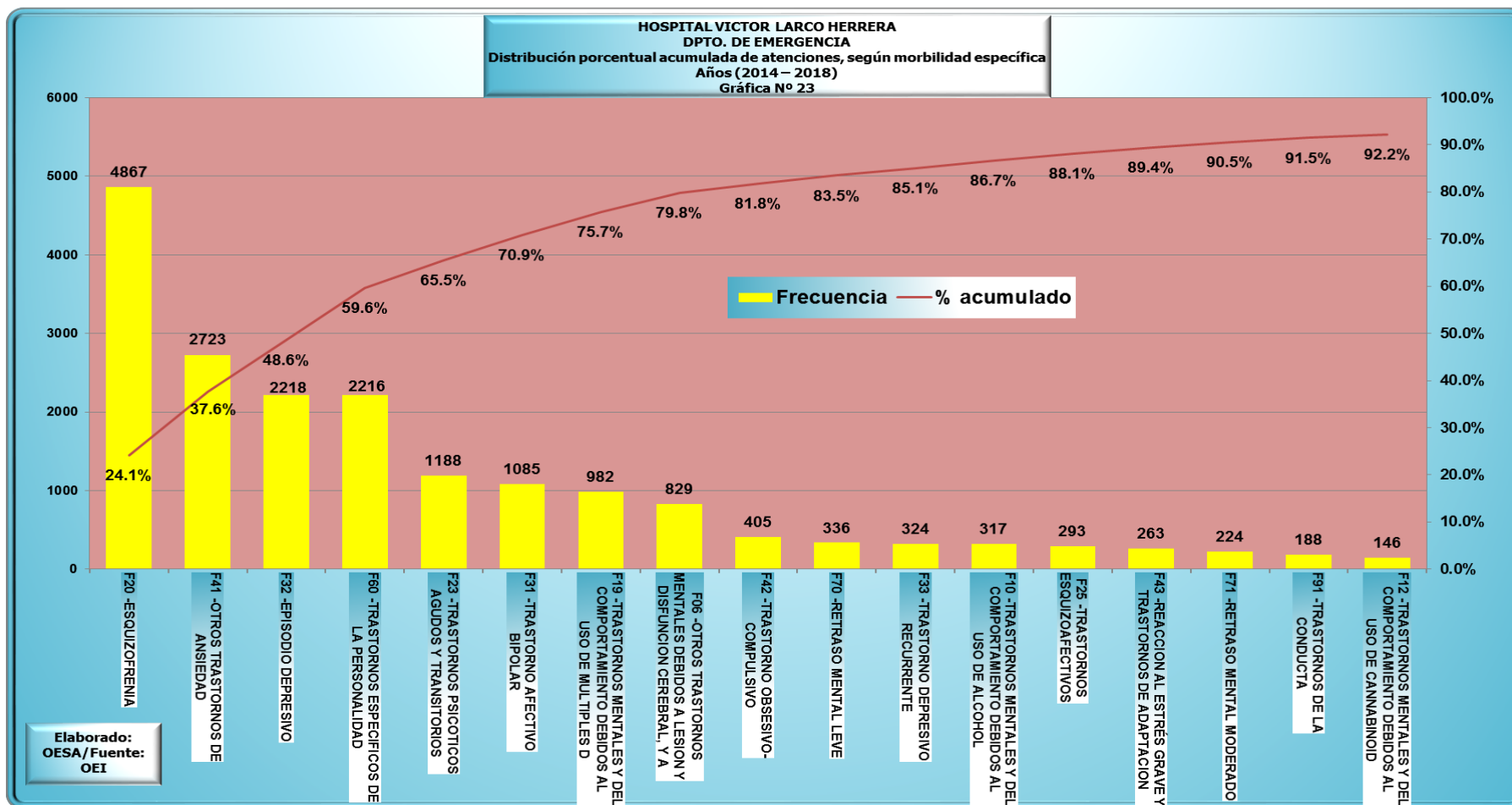


<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE HOSPITALIZACIÓN</b> <b>Tendencia Anual en Porcentaje de Egresos Hospitalarios, con Diagnóstico Esquizofrenia, según Distrito de Procedencia.</b> <b>Años 2014 al 2018</b> <b>Tabla N° 19</b>						
Lugares de Procedencia	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>PROVINCIA DE LIMA</b>	<b>78.06%</b>	<b>77.55%</b>	<b>77.59%</b>	<b>79.41%</b>	<b>78.88%</b>	<b>78.34%</b>
150133 - SAN JUAN DE MIRAFLORES	11.39%	9.69%	8.05%	12.25%	9.16%	10.17%
150143 - VILLA MARIA DEL TRIUNFO	9.28%	11.73%	8.62%	8.82%	9.96%	9.70%
150142 - VILLA EL SALVADOR	9.70%	9.18%	11.49%	8.33%	9.96%	9.70%
150108 - CHORRILLOS	8.02%	7.65%	9.20%	9.80%	5.18%	7.82%
150132 - SAN JUAN DE LURIGANCHO	2.95%	6.12%	6.32%	6.37%	4.78%	5.18%
150136 - SAN MIGUEL	5.06%	3.57%	2.87%	0.98%	4.38%	3.48%
150101 - LIMA	2.53%	3.06%	3.45%	3.92%	2.39%	3.01%
150120 - MAGDALENA DEL MAR	4.22%	3.57%	1.15%	1.96%	2.39%	2.73%
150140 - SANTIAGO DE SURCO	2.53%	2.04%	2.30%	2.94%	2.39%	2.45%
150141 - SURQUILLO	2.53%	3.57%	0.57%	1.47%	2.79%	2.26%
OTROS DISTRITOS DEL DPTO. DE LIMA	19.83%	17.35%	23.56%	22.55%	25.50%	21.85%
<b>PROV. CONST. DEL CALLAO</b>	<b>12.66%</b>	<b>15.82%</b>	<b>16.67%</b>	<b>15.20%</b>	<b>15.94%</b>	<b>15.16%</b>
070101 - CALLAO	8.86%	12.76%	8.05%	9.80%	10.76%	10.08%
070106 - VENTANILLA	2.11%	2.55%	4.60%	3.43%	2.39%	2.92%
070102 - BELLAVISTA	1.27%	0.00%	2.87%	0.49%	1.20%	1.13%
070104 - LA PERLA	0.00%	0.51%	1.15%	0.49%	1.59%	0.75%
070103 - CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	0.42%	0.00%	0.00%	0.98%	0.00%	0.28%
<b>OTROS LUGARES DISTINTO A LIMA Y CALLAO</b>	<b>9.28%</b>	<b>6.63%</b>	<b>5.75%</b>	<b>5.39%</b>	<b>5.18%</b>	<b>6.50%</b>
<b>Total general</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>						

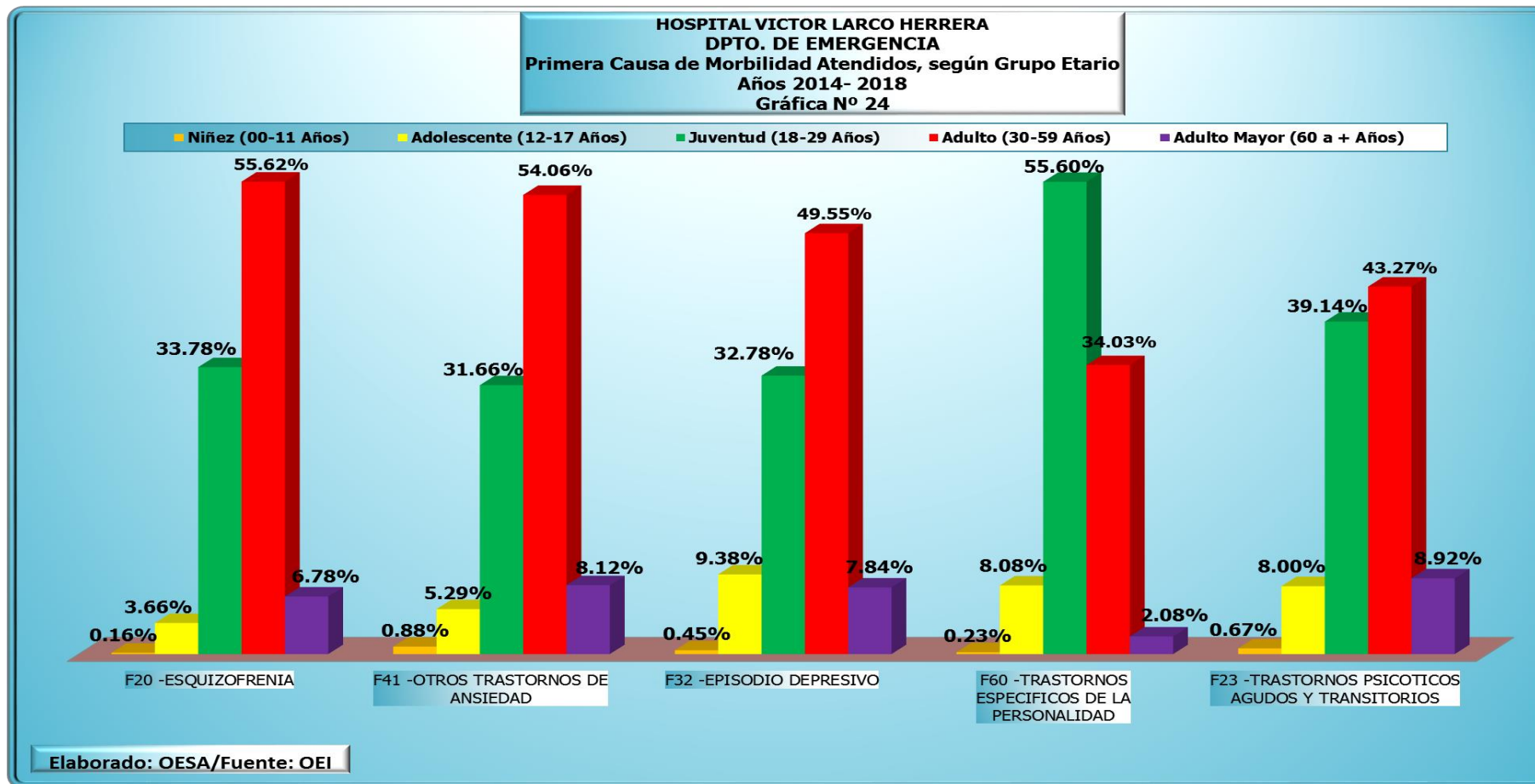
En la presente tabla se observa que el 78.34% del total general proceden de los distritos de la Provincia de Lima (mayormente de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador y Chorrillos), en segundo lugar proceden de la Provincia Constitucional del Callao con 15.16%, y en tercer lugar de otros lugares distinto a Lima y Callao con el 6.50%.

Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental OESA - HVLH

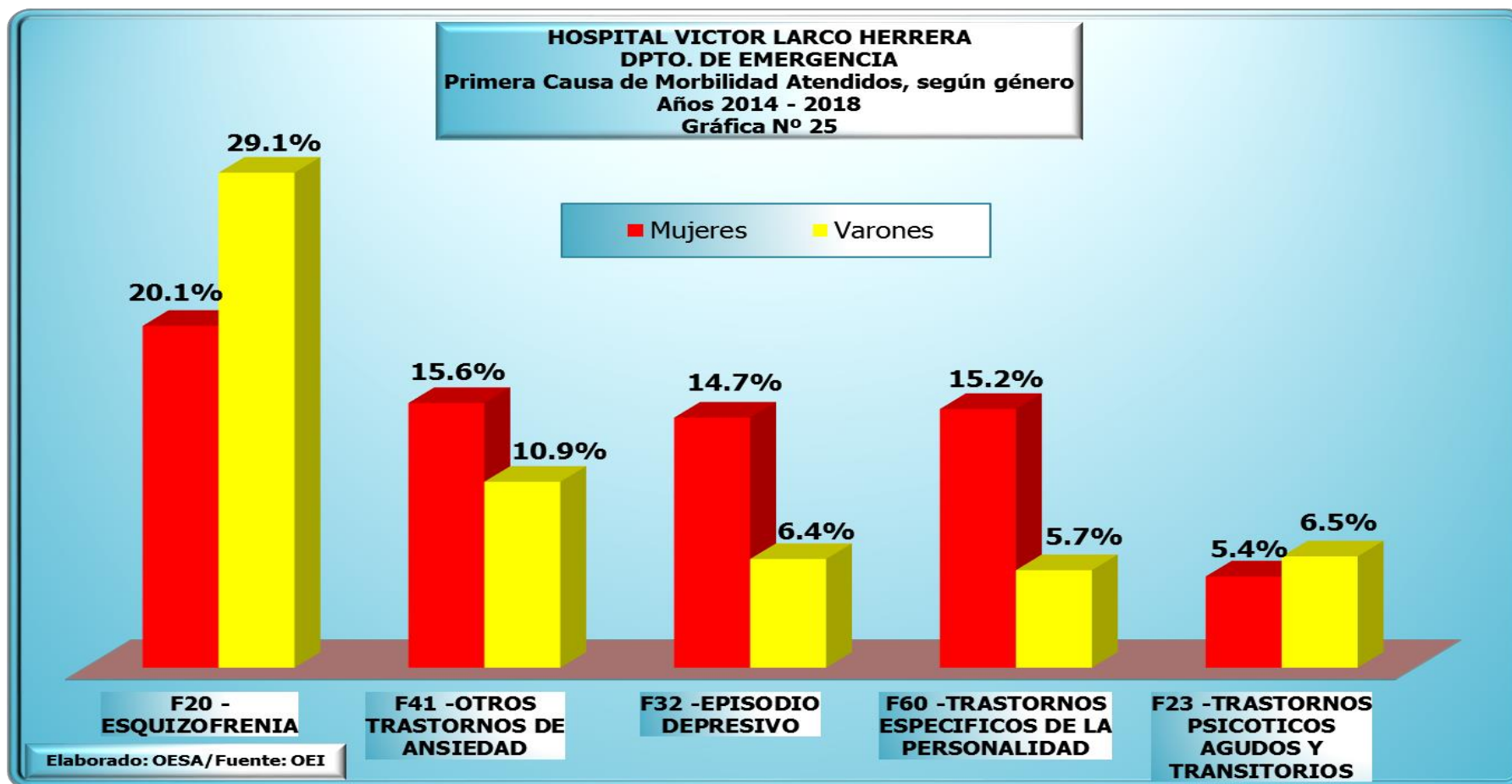
### **6.3.1.5 De Emergencia (2014 – 2018)**



En el diagrama de Pareto, la distribución porcentual acumulada de atenciones en el quinquenio (2014 – 2018), según morbilidad específica en el Dpto. de Emergencia, se sigue presentando la Esquizofrenia en primer lugar (4867 atenciones).



Como se muestra en la gráfica, durante el quinquenio 2014 - 2018, la Esquizofrenia se presenta como primera causa en Dpto. de Emergencia, según grupo etario Adulto (30 a 59 años) con mayor frecuencia (55.62%), seguido de Trastornos específicos de la personalidad, en el grupo etario Juventud (18 a 29 años) con 55.60%.



Como se aprecia de la gráfica, en el quinquenio 2014-2018 la primera causa de morbilidad de atendidos en el Dpto. de Emergencia se presenta el diagnóstico de Esquizofrenia, en el género masculino (29.1%) y femenino (20.1%), respecto al total general de atenciones.

<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE EMERGENCIA</b> <b>Porcentaje de pacientes que ingresan a Emergencia, con Diagnostico Esquizofrenia, según variables que se indican</b> <b>Años 2014 al 2018</b> <b>Tabla N° 20</b>							
Variables		2014	2015	2016	2017	2018	Total
Genero	FEMENINO	50.61%	45.55%	46.20%	45.18%	42.42%	46.15%
	MASCULINO	49.39%	54.45%	53.80%	54.82%	57.58%	53.85%
Grupo Etario	Niñez (00-11 Años)	0.11%	0.43%	0.09%	0.09%	0.00%	0.16%
	Adolescente (12-17 Años)	5.30%	3.42%	3.71%	2.85%	3.03%	3.66%
	Juventud (18-29 Años)	33.70%	33.05%	34.23%	33.33%	35.25%	33.78%
	Adulto (30-59 Años)	53.48%	56.68%	55.75%	56.93%	54.23%	55.62%
	Adulto Mayor (60 a + Años)	7.40%	6.42%	6.22%	6.80%	7.50%	6.78%
Estado Civil	SOLTERO(A)	7.07%	5.91%	5.29%	5.69%	5.90%	5.94%
	CASADO(A)	3.76%	5.39%	6.03%	4.50%	5.10%	4.99%
	OTROS (No reportaron)	1.66%	1.46%	0.83%	0.64%	0.64%	1.07%
	CONVIVIENTE	3.87%	4.62%	2.23%	1.47%	1.28%	2.81%
	DIVORCIADO(A)	82.87%	81.42%	84.69%	86.87%	86.28%	84.26%
Tiempo de Permanencia	VIUDO(A)	0.77%	1.20%	0.93%	0.83%	0.80%	0.92%
	de 0 A 72 Horas	92.04%	92.98%	92.49%	93.02%	96.01%	93.10%
	Mayor de 72 Horas	7.96%	7.02%	7.51%	6.98%	3.99%	6.90%
TOTAL X CADA GRUPO		100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Elaborado: OESA</b> <b>Fuente: OEI</b>							

Como se aprecia de la tabla, el mayor porcentaje de ingresos en el Dpto. de Emergencia con el diagnóstico de Esquizofrenia durante el último quinquenio 2014-2018, es en el género masculino (53.85%) y en el grupo etario Adulto comprendido entre 30 y 59 años (55.62%).

<b>HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA</b> <b>DPTO. DE EMERGENCIA</b> <b>Tendencia Anual en Porcentaje de pacientes que ingresan a Emergencia, con Diagnóstico Esquizofrenia, según Distrito de Procedencia.</b> <b>Años 2014 al 2018</b> <b>Tabla N° 21</b>						
Procedencia	2014	2015	2016	2017	2018	Total General
<b>PROVINCIA DE LIMA</b>	<b>79.8%</b>	<b>77.8%</b>	<b>81.1%</b>	<b>85.2%</b>	<b>81.2%</b>	<b>81.0%</b>
150133 - SAN JUAN DE MIRAFLORES	10.6%	10.4%	10.3%	9.8%	8.1%	10.0%
150142 - VILLA EL SALVADOR	6.2%	8.1%	9.7%	10.9%	8.8%	8.8%
150108 - CHORRILLOS	8.7%	8.0%	7.3%	9.0%	9.3%	8.4%
150143 - VILLA MARIA DEL TRIUNFO	9.6%	7.3%	8.1%	8.2%	8.8%	8.3%
150101 - LIMA	8.4%	9.5%	8.1%	6.1%	5.7%	7.7%
150136 - SAN MIGUEL	4.6%	3.3%	4.4%	3.8%	4.6%	4.1%
150132 - SAN JUAN DE LURIGANCHO	3.0%	3.0%	3.5%	3.8%	3.3%	3.3%
150120 - MAGDALENA DEL MAR	1.7%	2.2%	3.3%	4.3%	4.5%	3.1%
150141 - SURQUILLO	4.3%	2.7%	2.4%	3.2%	2.9%	3.1%
150140 - SANTIAGO DE SURCO	4.0%	2.3%	2.2%	2.3%	3.7%	2.8%
OTROS LUGARES DEL DPTO. DE LIMA	18.7%	21.0%	21.7%	23.9%	21.5%	21.4%
<b>PROV. CONST. DEL CALLAO</b>	<b>13.1%</b>	<b>17.7%</b>	<b>14.3%</b>	<b>12.0%</b>	<b>14.8%</b>	<b>14.5%</b>
070101 - CALLAO	11.4%	13.9%	12.1%	10.7%	12.0%	12.1%
070106 - VENTANILLA	1.0%	2.1%	0.9%	0.8%	0.6%	1.2%
070104 - LA PERLA	0.4%	0.9%	0.5%	0.2%	1.1%	0.6%
070102 - BELLAVISTA	0.2%	0.5%	0.5%	0.2%	0.6%	0.4%
070103 - CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%	0.5%	0.2%
070105 - LA PUNTA	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
<b>OTROS LUGARES DISTINTO A LIMA Y CALLAO</b>	<b>7.1%</b>	<b>4.5%</b>	<b>4.6%</b>	<b>2.8%</b>	<b>4.0%</b>	<b>4.5%</b>
<b>Total general</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Elaborado: OESA/Fuente: OEI</b>						

Como se aprecia de la tabla, en Lima Metropolitana durante el quinquenio 2014-2018, el mayor porcentaje de pacientes que ingresan al Dpto. de Emergencia, con diagnóstico Esquizofrenia, proceden de la provincia de Lima (81%), específicamente del Distrito de San Juan de Miraflores (10%). También proceden de la Provincia Constitucional del Callao (14.5%) y de otros lugares distinto a Lima y Callao (4.5%).

## **6.4 Análisis de la Oferta Hospitalaria.**

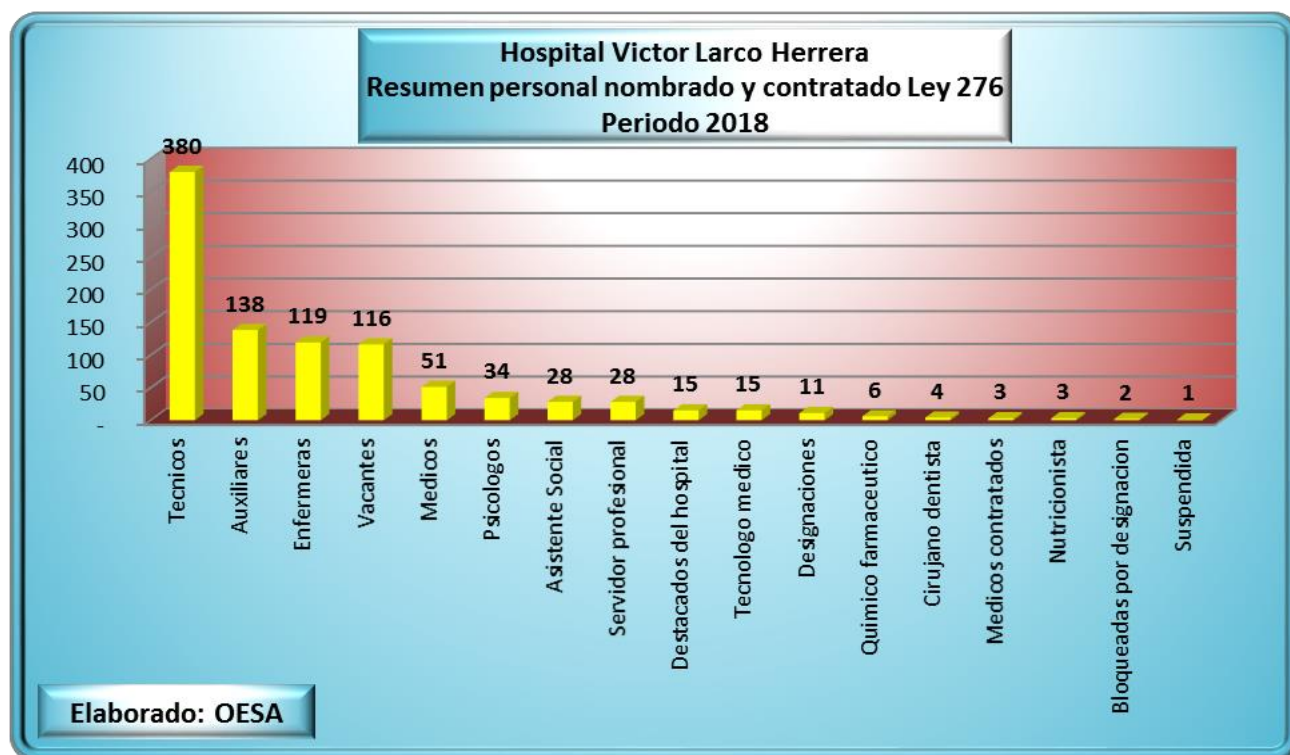
**Comprende el Recurso Humano, los servicios, infraestructura, camas, especialidades médicas y traslado interno de Residuos Sólidos.**



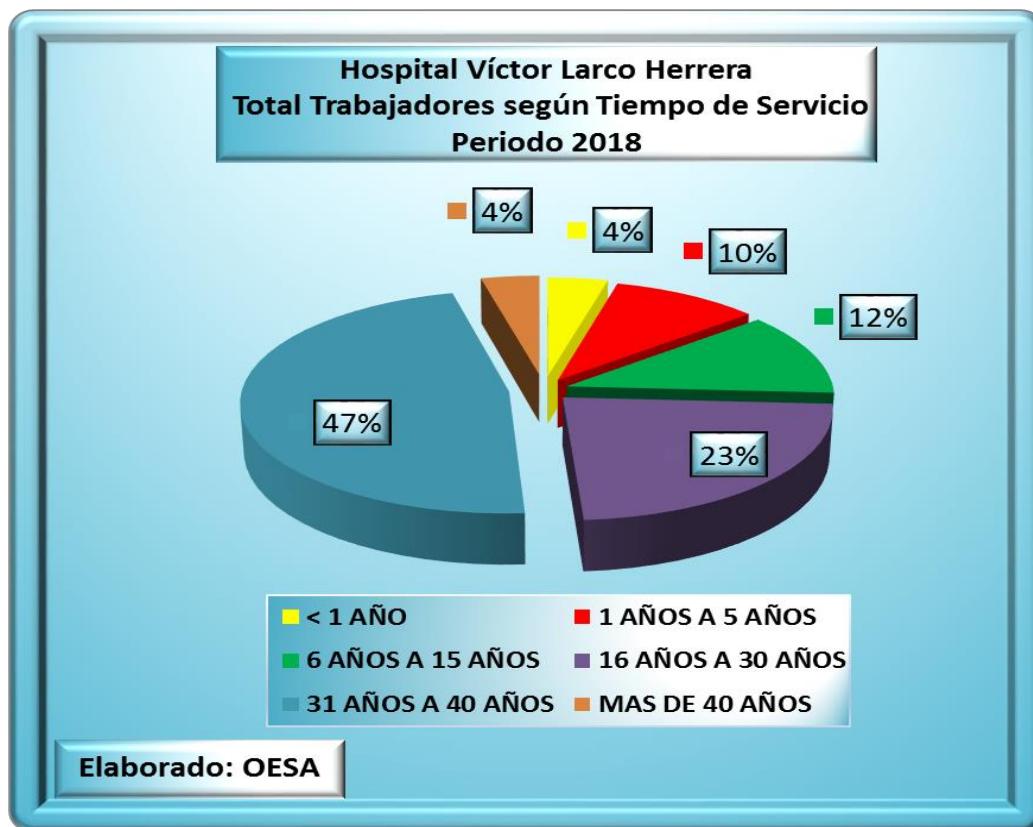
## 6.4.1 Recurso Humano

### RESUMEN PERSONAL NOMBRADO Y CONTRATADO LEY 276 PERIODO 2018

RESUMEN GENERAL	
TECNICOS	380
AUXILIARES	138
ENFERMERAS	119
VACANTES	116
MEDICOS	51
PSICOLOGOS	34
SERVIDOR PROFESIONAL	28
ASISTENTE SOCIAL	28
TECNOLOGO MEDICO	15
DESTACADOS DEL HOSPITAL	15
DESIGNACIONES	11
QUIMICO FARMACEUTICO	6
CIRUJANO DENTISTA	4
NUTRICIONISTA	3
MEDICOS CONTRATADOS	3
BLOQUEADAS POR DESIGNACION	2
SUSPENDIDA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>954</b>

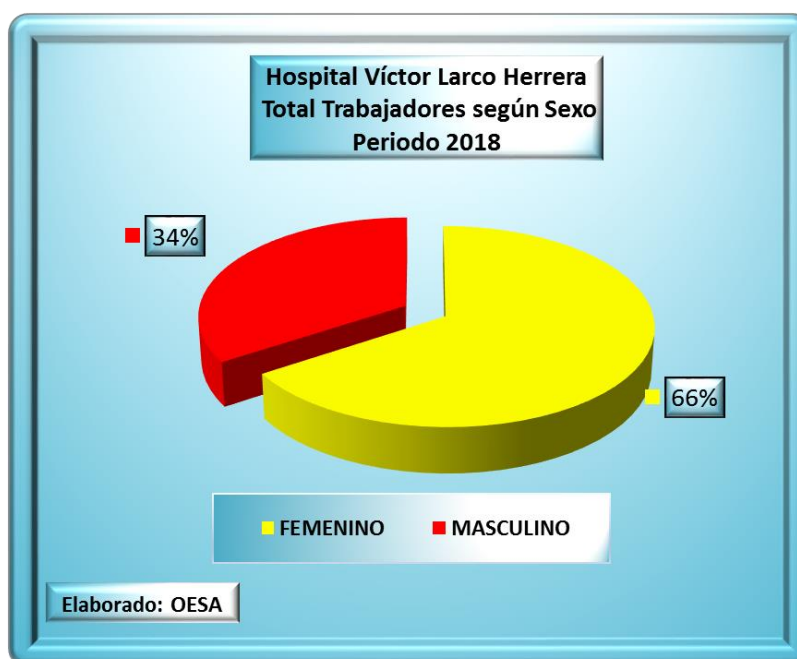


Total trabajadores Según Tiempo de Servicio Periodo 2018	
< 1 AÑO	31
1 AÑO A 5 AÑOS	76
6 AÑOS A 15 AÑOS	93
16 AÑOS A 30 AÑOS	178
31 AÑOS A 40 AÑOS	364
MAS DE 40 AÑOS	30
<b>TOTAL</b>	<b>772</b>

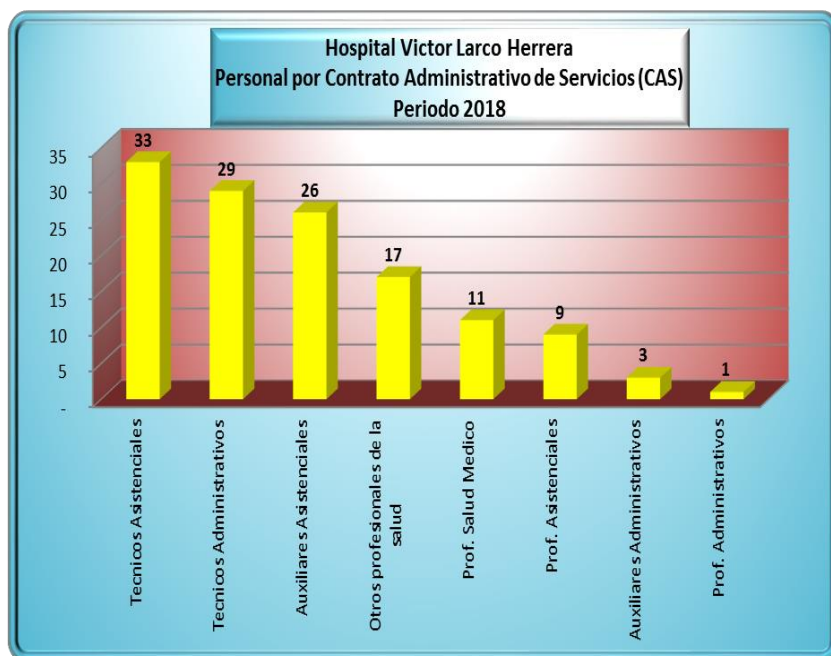


En su mayoría, el personal NOMBRADO y CONTRATADO tienen entre 31 y 40 años de permanencia, seguido entre 16 a 30 años de permanencia. No se está considerando las plazas vacantes y la plaza suspendida.

TOTAL TRABAJADORES SEGÚN SEXO PERIODO 2018		
FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
508	264	772

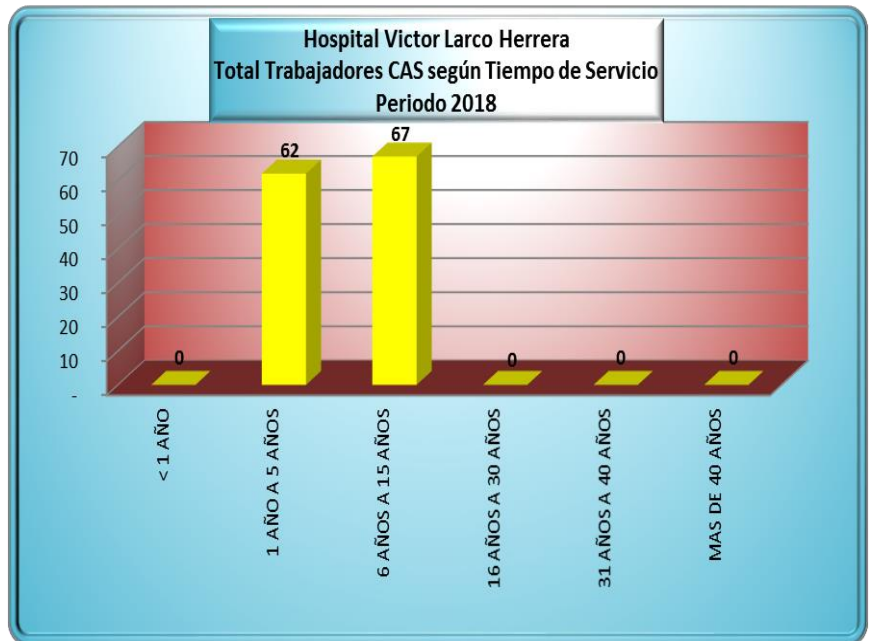


RESUMEN PERSONAL CAS PERIODO 2018	
RESUMEN GENERAL	
<b>TOTAL PROFESIONALES</b>	<b>38</b>
PROF. ADMINISTRATIVOS	1
PROF. ASISTENCIALES	9
OTROS PROF. DE LA SALUD	17
PROF. SALUD MEDICO	11
<b>TECNICOS</b>	<b>62</b>
TECNICOA ADMINISTRATIVOS	29
TECNICOS ASISTENCIALES	33
<b>AUXILIARES</b>	<b>29</b>
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	3
AUXILIARES ASISTENCIALES	26
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>129</b>



En la gráfica se aprecia que del total de personal contratado bajo la modalidad de contrato CAS, en su mayoría son Técnicos Asistenciales y Administrativos, Auxiliares Asistenciales y Otros profesionales de la salud.

Total Trabajadores CAS Según Tiempo de Servicio periodo 2018	
< 1 AÑO	0
1 AÑO A 5 AÑOS	62
6 AÑOS A 15 AÑOS	67
16 AÑOS A 30 AÑOS	0
31 AÑOS A 40 AÑOS	0
MAS DE 40 AÑOS	0
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>



Como muestra la gráfica, del total trabajadores CAS, 67 personas tienen un tiempo de servicio entre 6 a 15 años y 62 personas tienen un tiempo de servicio entre 1 a 5 años.

TOTAL TRABAJADORES CAS SEGÚN SEXO PERIODO 2018		
FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
52	77	129



# HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

## 6.4.2 OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



### 6.4.2.1 INFORME DE RESULTADO DE MEDICION DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (SERVQUAL)-2018

**ELABORADO POR:**

Med. José Del Carmen Farro Sanchez

Equipo técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad

## **INDICE**

### **I. INTRODUCCIÓN**

### **II. OBJETIVOS**

### **III. AMBITO DE APLICACION**

### **IV. POBLACIÓN**

### **V. METODOLOGIA**

#### **5.1.- Selección de encuestadores**

#### **5.2.- Descripción del instrumento**

#### **5.3.- Instrumento de medición**

#### **5.4.- Forma de aplicación y procesamiento de datos**

### **VI.- RESULTADOS**

### **VII.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## I.INTRODUCCIÓN:

La satisfacción del usuario constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la calidad y ésta se realiza mediante mediciones, en base a encuestas que nos servirán para el mejoramiento continuo de la calidad, aquí el usuario expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario, al hacer el seguimiento observamos las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada.

El 30 de marzo del 2014 con Decreto Supremo N° 005-2014-SA se define las metas institucionales a través de indicadores de desempeño con el compromiso de mejora en los servicios de todos los establecimientos de salud en el cual el indicador para satisfacción de usuario es de 85% a más.

Es por ello que, la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital “Víctor Larco Herrera” siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud y los ejes de trabajo de la Oficina de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) donde el **EJE 3: GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL USUARIO EXTERNO** ha planteado en su objetivo específico 3.5: .Retroalimentar las Intervenciones basado en los requerimientos del Paciente y su acompañante (Mediciones de la Satisfacción de Usuarios), estrategia que permitirá garantizar el derecho de recibir calidad de atención con oportunidad y eficacia.

La metodología SERVQUAL es una herramienta que permitirá que a través de los resultados obtenidos se identifiquen los procesos críticos y se inicie las acciones de mejora en la calidad de la atención de nuestros usuarios.

## II.OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales del Hospital “Víctor Larco Herrera” a fin de promover la calidad y la mejora continua en las prestaciones de servicios de salud.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Emergencia, Hospitalización y Consulta externa (Departamento de Salud mental y comunitaria - Departamento de Niños y Adolescentes) del Hospital "Víctor Larco Herrera"

### IV. POBLACIÓN:

**Población Emergencia:** La población fue determinada por el número de usuarios atendidos en el primer trimestre del Departamento de Emergencia.

El estudio fue llevado a cabo siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Para aplicar la encuesta se dividió el número de atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con el cual se estableció cada cuantos usuarios se debería entrevistar.

$$44/465 = 0.1 = 0$$

En la última semana en el Departamento de Emergencia se atendieron: 44 usuarios

Nº de usuarios atendidos la última semana =  $44/7 = 6.28/\text{día}$

Tamaño de muestra obtenida:  $465 / 6.28 = 74$

Se entrevistó a todos los familiares de los usuarios que ingresaron al Departamento de Emergencia.

**Población Hospitalización:** La población fue determinada por el número de egresos en el último mes de los diferentes pabellones de hospitalización.

Muestra: La muestra para la hospitalización se determinó usando la fórmula para determinar tamaño de la muestra y se agregó el 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.



La fórmula es:

$$N = \frac{Z^2 p q N}{e^2(N-1) + Z^2 p q}, \text{ donde}$$

**Z** = El valor “Z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “z” es igual a 1.96

**p** = Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos 0,5

**q** = Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren, su valor es (1-p) 0,5

**e** = Error estándar de 0.05 ó 0.1 según la categoría del establecimiento 0,05

**n**= tamaño de muestra

**N**= Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia

Dentro del aplicativo encontramos la fórmula para obtener el tamaño de muestra, donde se obtiene 78 encuestas, asimismo se agregó el 20% (15 encuestas), resultando una muestra total de: 93 encuestas.

El estudio fue llevado a cabo siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

**Población Adultos** (Salud mental y comunitaria): La población fue determinada por el número de usuarios externos atendidos en el último semestre (III y IV trimestre 2017) de la consulta externa del Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria. La población encuestada fue de 473, de una población de 17357 atendidos en el servicio de Consulta externa.

**Población Niños:** La población fue determinada por el número de usuarios externos atendidos en el último semestre (III y IV trimestre 2017) de la consulta externa del Departamento de Niños y Adolescentes. La población encuestada fue de 354, de una población de 4449 atendidos en el servicio.

## V. METODOLOGIA:

Se realizó la evaluación de los resultados obtenidos en las encuestas del Departamento de Emergencia, hospitalización, Dpto. salud mental y comunitaria y Dpto. Psiquiatría de Niños y Adolescentes, para obtener la satisfacción de los usuarios que acuden a esos servicios.

### 5.1. Selección de encuestadores

- a. Se solicitó la colaboración del personal técnico de la oficina de Gestión de la Calidad, con experiencia en encuestas, conocimiento y manejo de Office 2010.
- b. Se realizó la capacitación (teórica y práctica) según la Guía del Encuestador, donde cada encuestador cumplió con los siguientes aspectos:
  - Conocer de la metodología
  - Conocer de la Guía del Encuestador.
  - Conocer la estructura de la encuesta.
  - Comprender el contenido de las preguntas.
- c. Entregando a cada encuestador:
  - Un tablero para llevar y llenar las encuestas.
  - Lapiceros.
  - Fotocheck consignando el nombre del encuestador.
  - Encuesta SERVQUAL modificada.
- d. La supervisión del control de Calidad de la encuesta fue realizada por el equipo técnico y el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital.

## 5.2. Descripción del Instrumento

### **Criterios de selección**

Se encuestó a aquellos usuarios o familiares de pacientes que fueron atendidos en el establecimiento de salud o en el servicio médico de apoyo considerando los criterios de inclusión, exclusión y eliminación.

#### **a) Criterios de Inclusión**

- Paciente o acompañante de ambos sexos.
- Paciente o acompañante mayor a 18 años de edad.
- Paciente o acompañante que desee participar.

#### **b) Criterios de Exclusión**

- Paciente o acompañante menor de 18 años.
- Paciente o acompañante que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio

### **Criterios de Eliminación**

Paciente o familiar que responda en forma incompleta las preguntas de las encuestas.

## 5.3. Instrumento de medición

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo, la misma que incluye en su estructura 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidos en 5 criterios o dimensiones de la evaluación de la Calidad, siendo:

-Que en el Aplicativo se consignó el valor máximo de expectativas, las cuales no fueron consideradas en la encuesta.

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó (**preguntas del 01 al 05**).

- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno (**preguntas del 06 al 09**).

- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas (**preguntas del 10 al 13**).

- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada (**preguntas del 14 al 18**).

- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación (**preguntas del 19 al 22**).

Esta herramienta se encuentra validada e implementada por el Ministerio de Salud y consta de tres partes (3 caras):

**La primera cara describe:**

Número de Encuesta, nombre del encuestador, nombre del establecimiento y datos generales del encuestado.

**La segunda cara describe:**

Las **Expectativas** y refiere la importancia que el Encuestado le otorga a la atención que espera recibir. En una escala numérica del **1 al 7**, considerando a 1 como la menor calificación y a 7 como la mayor calificación. El cuestionario consta de 22 preguntas.

**La Tercera cara describe:**

Las **Percepciones** que refiere como el encuestado ha recibido la atención en el servicio. Considerando al igual que las Expectativas, la escala numérica del **1 al 7** considerando a 1 como la menor calificación y a 7 como la mayor calificación. El cuestionario consta de 22 preguntas.

#### 5.4. Forma de aplicación y procesamiento de datos:

✓ **Departamento de Emergencia:**

En el mes de Junio se dio inicio a la aplicación de la encuesta considerando el tamaño de muestra obtenido.

Se aplicó durante dos meses, tiempo superior al recomendado por la norma, sin embargo la afluencia de pacientes durante ese periodo fue poca.

Se recopiló la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en emergencia. Una vez obtenida la información, se procedió al procesamiento de datos y la obtención de los resultados, que permitirá realizar acciones de mejora para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.

✓ **Departamento de Hospitalización:**

Se elaboró un rol de los días de visita de familiares a los pacientes hospitalizados, información brindada por el personal de enfermería de cada pabellón, considerando el tamaño de muestra obtenido: 93 encuestas (cálculo de la muestra más el 20%).

La población encuestada fue a los familiares responsables de los pacientes hospitalizados, ya que somos una institución especializada en Salud Mental.

Se recopiló la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el Servicio de Hospitalización.

Una vez obtenida la información, se procedió al procesamiento de datos y obtención de los resultados, que permitirá realizar acciones de mejora para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.

✓ **Departamento de Consulta Externa Niños:**

Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente:

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.

En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en el cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

✓ **Departamento de Consulta Externa Adultos:**

Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente:

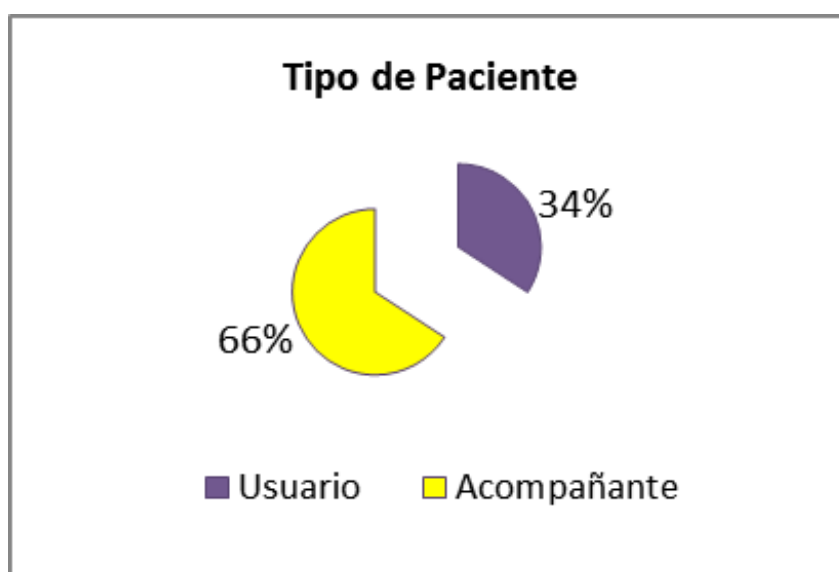
Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.

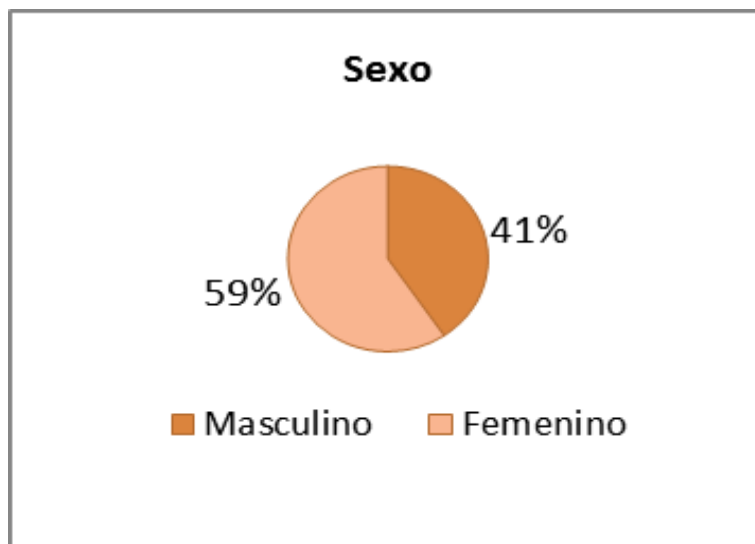
En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en el cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

**VI. RESULTADOS:****DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA****Gráfico N° 01****Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos****Departamento de Emergencia 2018****Según tipo de paciente**

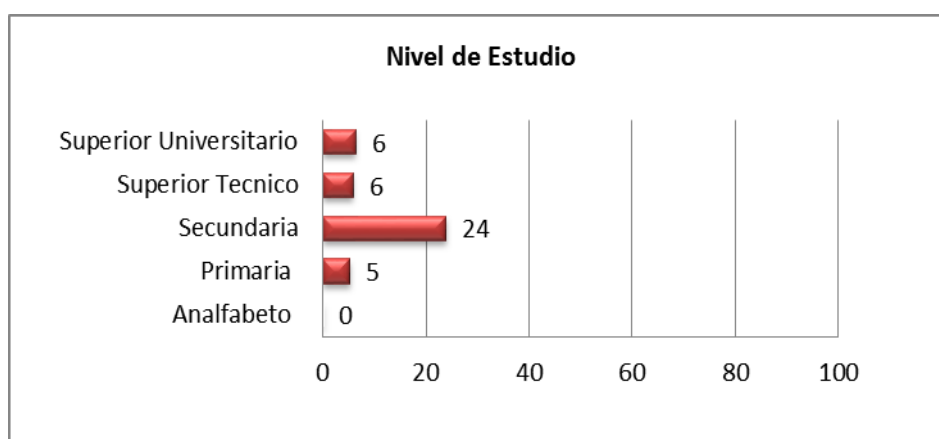
En el Gráfico N° 01 observamos que el 66 % de usuarios encuestados fueron familiares y 34% usuarios.

**Gráfico N° 02**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Según sexo paciente**



En el Gráfico N° 02 encontramos que el 41% de los acompañantes (familiares) del paciente fueron de sexo femenino y el 59% fueron de sexo masculino.

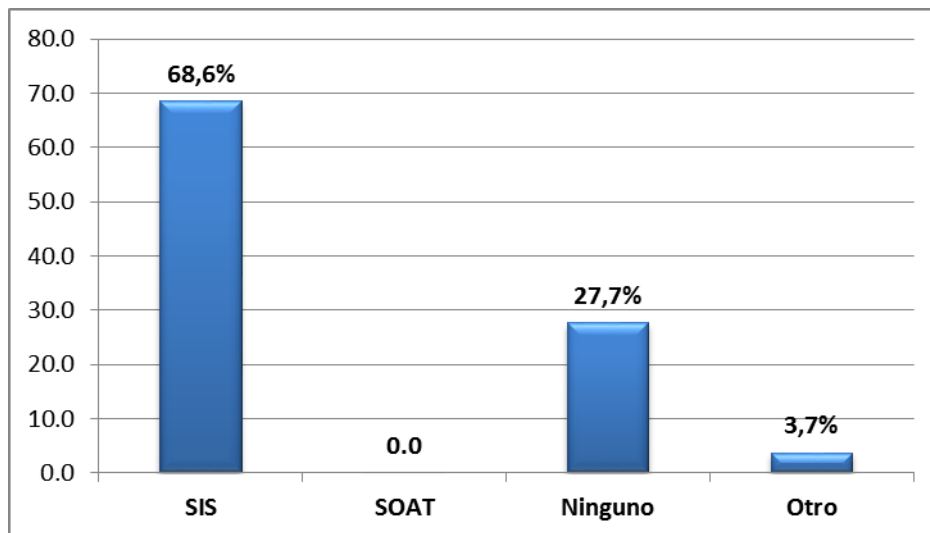
**Gráfico N° 03**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Según Nivel de Estudio**



En el Gráfico N° 03 se encontró que el 24% de los usuarios son estudiantes de secundaria, el 6% de Superior Técnico y Superior Universitario y el 5% estudiantes de primaria.

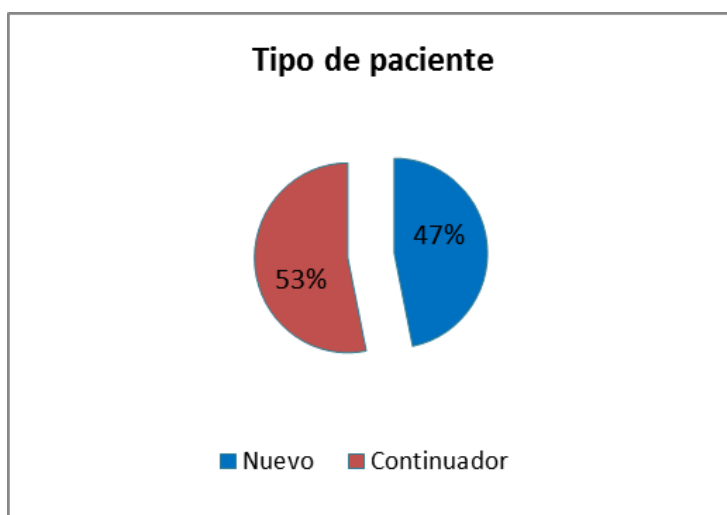


**Gráfico N° 04**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Según Tipo de Seguro por el cual se atiende**



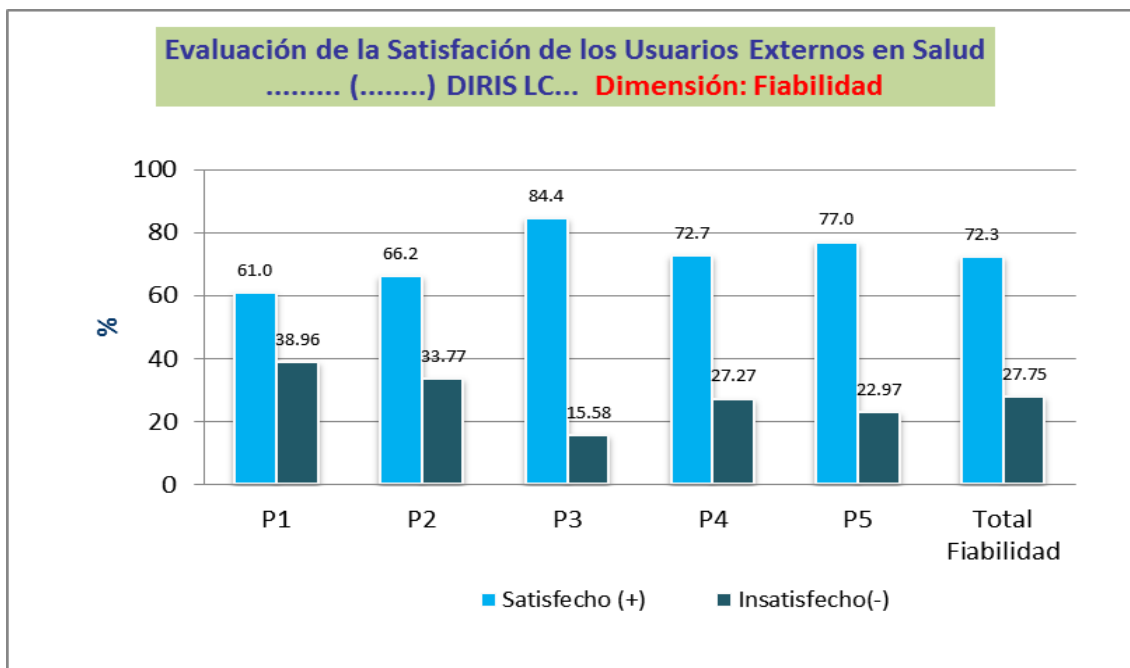
En el Gráfico N° 04 observamos que el 68.6% de los encuestados se atienden por el Seguro Integral de Salud (SIS) y el 31.4% de manera particular.

**Gráfico N° 05**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Según Tipo de Paciente**



En el Gráfico N° 05 se observa que el 47% de los encuestados eran usuarios nuevos y el 53% eran usuarios continuadores.

**Gráfico N° 06**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Dimensión: Fiabilidad**

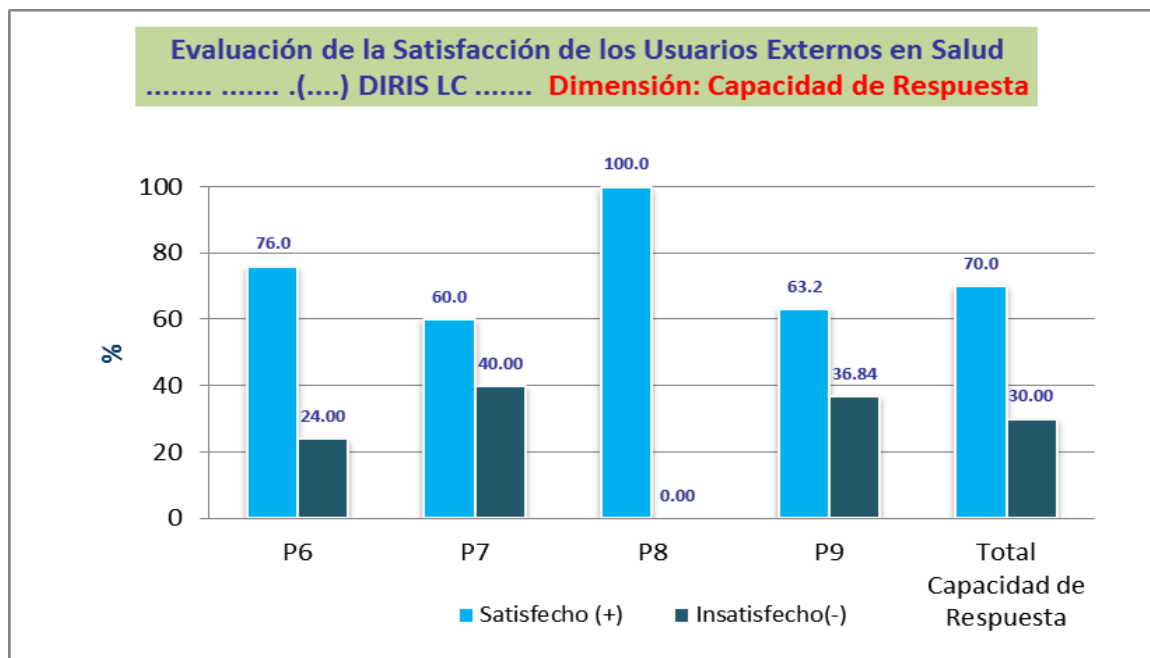


P	PREGUNTAS
P1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
P2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?
P3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
P4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
P5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

En el Gráfico N° 06 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P1 al P5), los usuarios se sintieron satisfechos con más del 70%, recibió atención según gravedad, la atención fue brindada por el médico, hubo comunicación entre el médico y la familia sobre el seguimiento del problema de salud del paciente y la farmacia contó con las medicinas recetadas por el médico; sin embargo el 38.9% se sintieron insatisfechos por la falta de atención inmediata a su llegada a emergencia.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Fiabilidad, los usuarios externos que fueron atendidos en el Departamento de Emergencia han manifestado una satisfacción del 72% y una insatisfacción del 28%.

**Gráfico N° 07**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

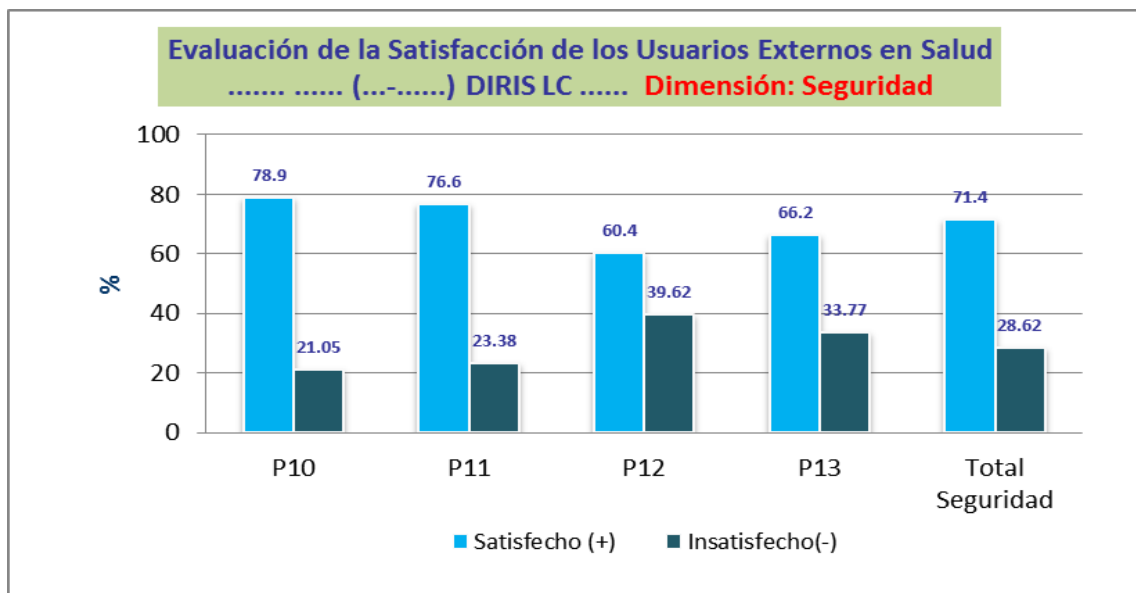


P	PREGUNTAS
P6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?
P7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?
P8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

En el Gráfico N° 07 muestra que con respecto a las preguntas formuladas (P6 al P9), los usuarios mostraron satisfacción con más del 60% por la rapidez en la atención de: caja, admisión, laboratorio y farmacia. Con respecto a la pregunta P7, los pacientes atendidos en el hospital se encuentran insatisfechos por la atención en el laboratorio no fue rápida. (Solo se solicitan a adultos mayores, drogadicción y alcohol).

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta los usuarios externos que fueron atendidos en el Departamento de Emergencia han manifestado una satisfacción del 70% y una insatisfacción del 30%.

**Gráfico N° 08**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Dimensión: Seguridad**

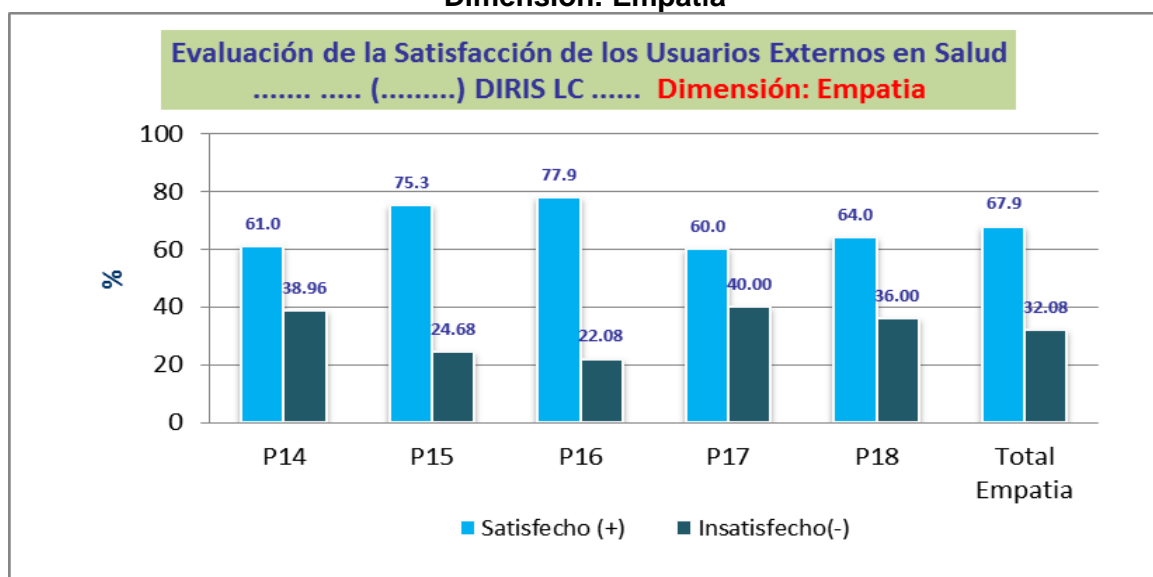


P	PREGUNTAS
P10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
P11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?
P12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
P13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

En el Gráfico N° 08 observamos que con respecto a las preguntas formuladas (P10 al P13), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 70% por: considerando que el médico no le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido (Se considera que solo se realiza examen mental).

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Seguridad, los usuarios externos que fueron atendidos en el Departamento de Emergencia han manifestado una satisfacción del 71.4% y una insatisfacción del 28.6%.

**Gráfico N° 09**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Dimensión: Empatía**

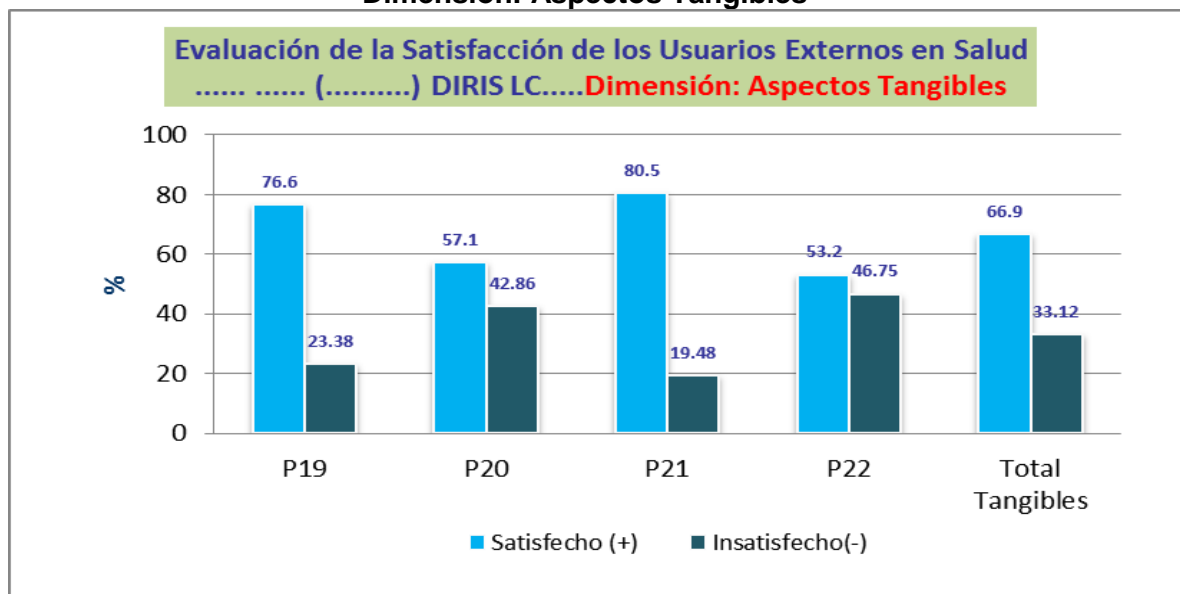


P	PREGUNTAS
P14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?
P15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?
P16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?
P17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?
P18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

En el Gráfico N° 09 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P14 al P18), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 67% por: el trato recibido, interés mostrado, comprensión de la explicación clara sobre el problema de salud del paciente, y con más del 75%; sin embargo se siente insatisfecho porque no comprendió la explicación sobre los procedimientos o análisis que se le realizaron en un 40%.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Empatía, los usuarios externos que fueron atendidos en el Departamento de Emergencia han manifestado una satisfacción del 67.9% y una insatisfacción del 32.08%.

**Gráfico N° 10**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Dimensión: Aspectos Tangibles**

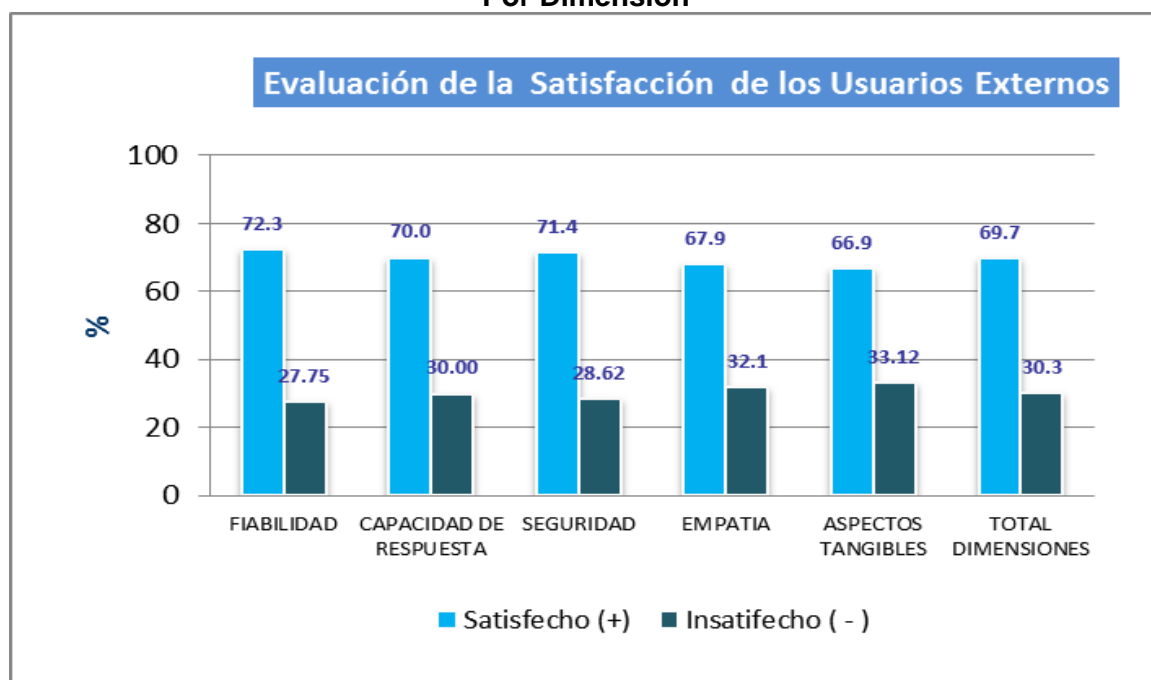


P	PREGUNTAS
P19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
P20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
P21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
P22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

En el Gráfico N° 10 se puede observar que con respecto a las preguntas formuladas (P19 al P22), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 66.9% por: la presencia de carteles y letreros son adecuados; sin embargo el 46.7% refieren que los ambientes del servicio de emergencia no estuvieron limpios y cómodos.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Aspectos Tangibles, los usuarios externos que fueron atendidos en el Departamento de Emergencia han manifestado una satisfacción del 66.9% y una insatisfacción del 33.1%.

**Gráfico N° 11**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos**  
**Departamento de Emergencia 2018**  
**Por Dimensión**



En el Gráfico N° 11 se puede observar que los usuarios mostraron su satisfacción con más del 69% en el Departamento de Emergencia en las dimensiones: Fiabilidad (72%), Capacidad de Respuesta (70%), Seguridad (71%), Empatía (67.9%) y Aspectos tangibles (66.9%).

### MATRIZ DE MEJORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2018

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	47	61.0	30	38.96
2	P02	51	66.2	26	33.77
3	P03	65	84.4	12	15.58
4	P04	56	72.7	21	27.27
5	P05	57	77.0	17	22.97
6	P06	57	76.0	18	24.00
7	P07	3	60.0	2	40.00
8	P08	4	100.0	0	0.00
9	P09	48	63.2	28	36.84
10	P10	60	78.9	16	21.05
11	P11	59	76.6	18	23.38
12	P12	32	60.4	21	39.62
13	P13	51	66.2	26	33.77
14	P14	47	61.0	30	38.96
15	P15	58	75.3	19	24.68
16	P16	60	77.9	17	22.08
17	P17	39	60.0	26	40.00
18	P18	48	64.0	27	36.00
19	P19	59	76.6	18	23.38
20	P20	44	57.1	33	42.86
21	P21	62	80.5	15	19.48
22	P22	41	53.2	36	46.75
<b>Porcentaje Total</b>		<b>1048</b>	<b>69.68</b>	<b>456</b>	<b>30.32</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40%	Aceptable

#### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN

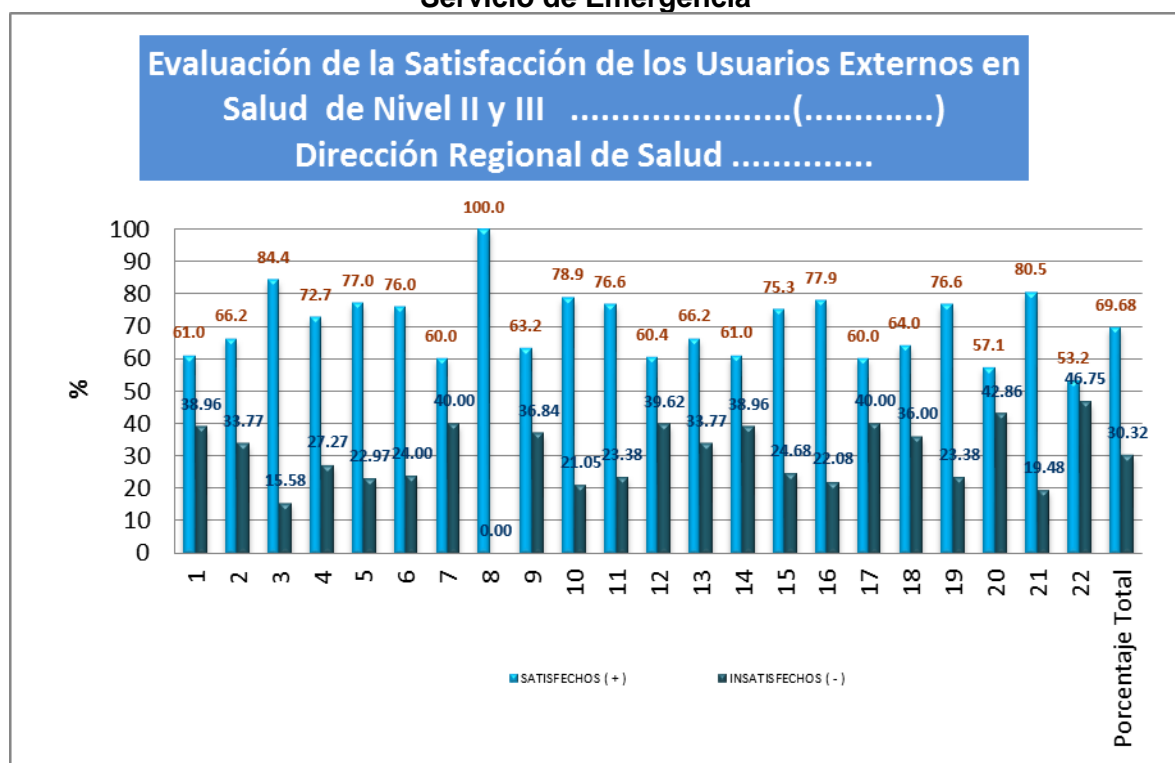
PREGUNTAS	INSATISFECHOS
P22	46.75
P20	42.86
P17	40.00
P07	40.00
P12	39.62
P01	38.96
P14	38.96



Las causas priorizadas de la percepción de insatisfacción del usuario son:

1. Los ambientes del servicio de emergencias no estuvieron limpios y cómodos.
2. La emergencia no conto con personal para informar y orientar a los pacientes.
3. El usuario no comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.
4. Atención en el laboratorio no fue rápida.
5. Que el médico que la atendió no le realizo un examen físico completo.
6. Demora en la atención a su llegada a la emergencia.
7. Que el personal de emergencia no lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

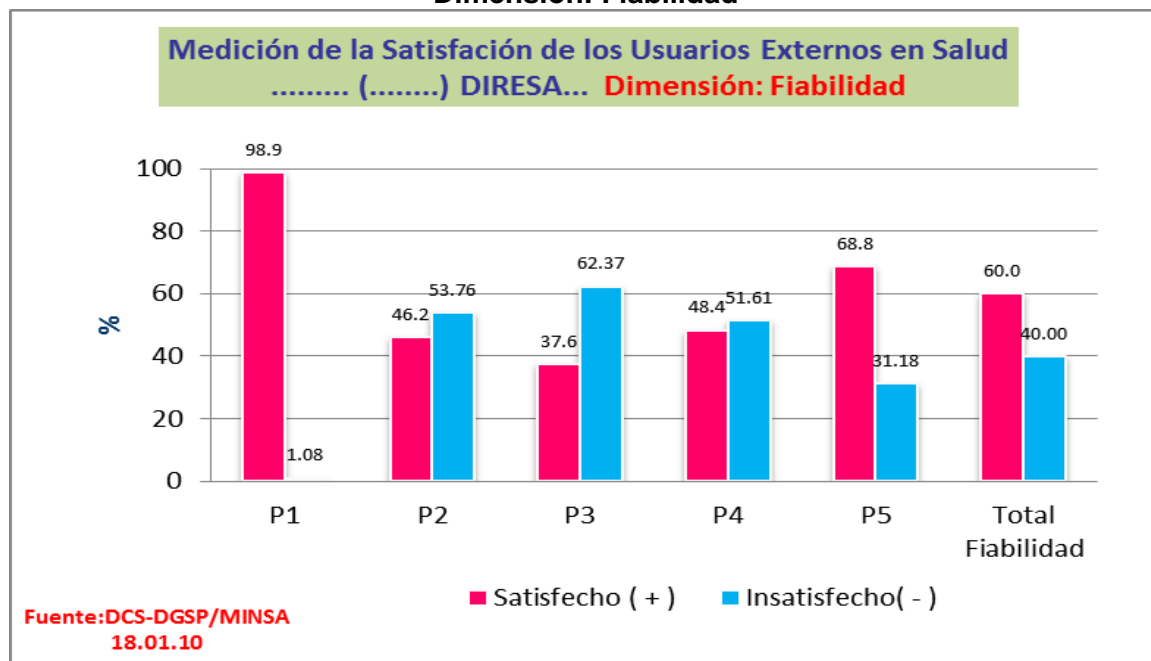
**Gráfico N° 12**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Emergencia**



En el Gráfico N° 12 encontramos que el grado de percepción de satisfacción de los usuarios encuestados en el Servicio de Emergencia fue 69.7% y el grado de percepción de insatisfacción de los usuarios fue el 30.3%.

**DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACIÓN.**

**Gráfico N° 01**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**  
**Dimensión: Fiabilidad**

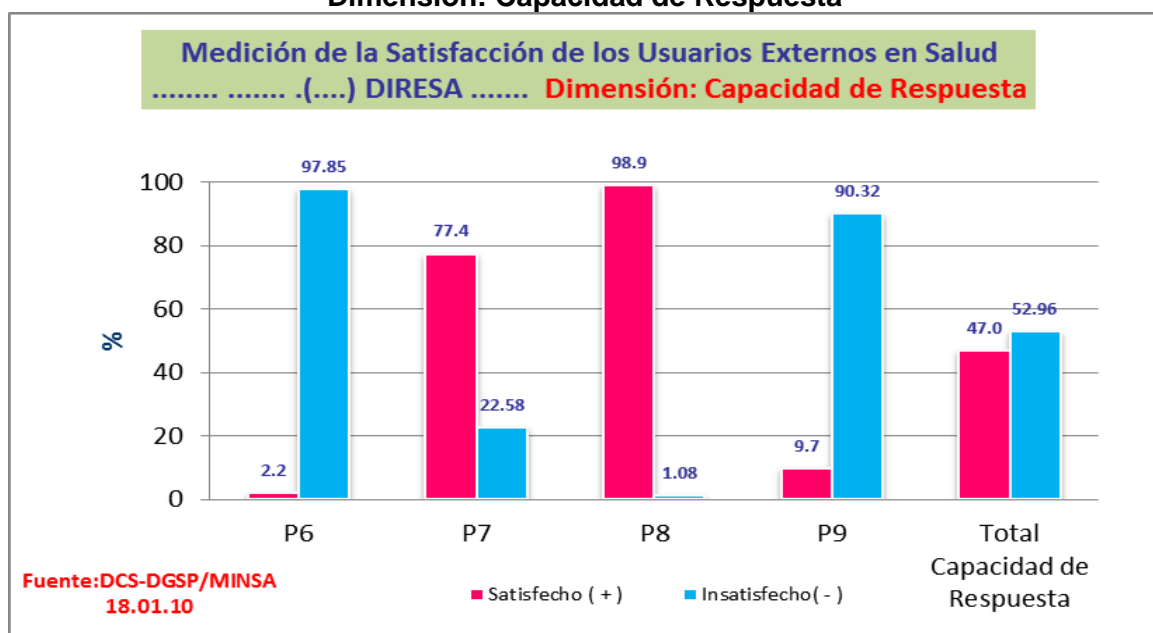


P	Preguntas
P1	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?
P2	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?
P3	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?
P4	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?
P5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

En el Gráfico N° 01 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P1 al P5), los familiares de los pacientes mostraron insatisfacción con 40% porque **“No comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud, sobre los medicamentos y sobre los resultados de los análisis de laboratorio”**.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Fiabilidad, los usuarios externos que fueron atendidos en Hospitalización han manifestado una satisfacción del 60% y una **insatisfacción del 40%**.

**Gráfico N° 02**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**  
**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

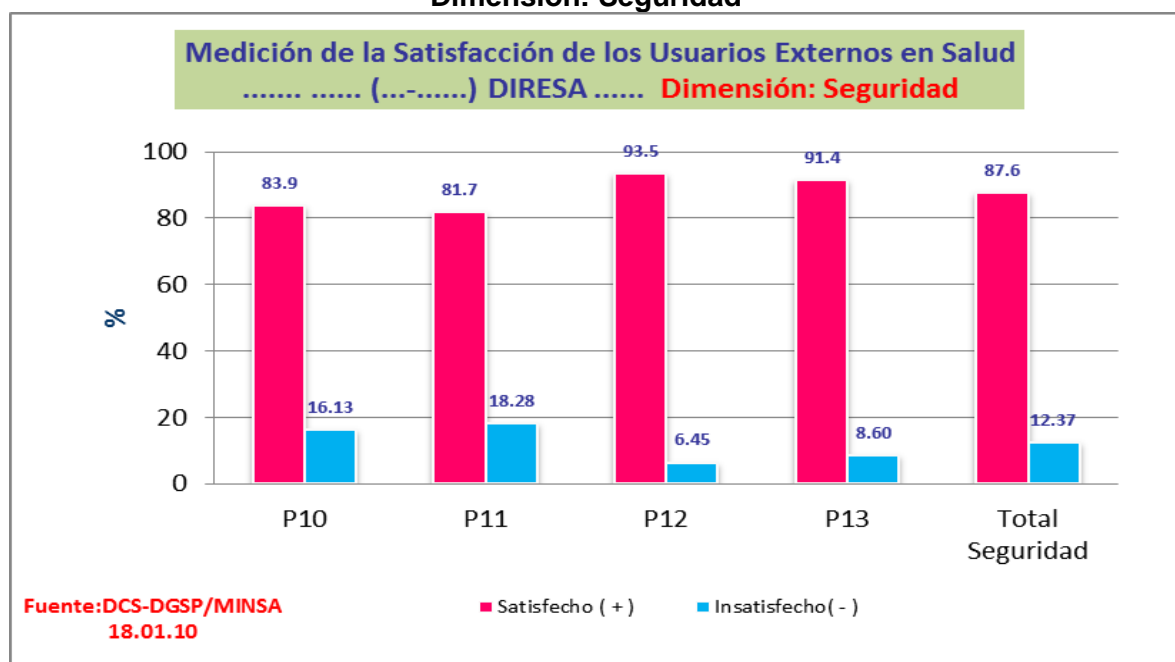


P	Preguntas
P6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?
P7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?
P8	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?
P9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?

En el Gráfico N° 02 se observa que con respecto a las preguntas formuladas (P6 al P9), los usuarios mostraron su insatisfacción con más del 52% por la falta de rapidez de los tramites de hospitalización y alta.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta los familiares que fueron atendidos en hospitalización han manifestado una satisfacción del 47% y una insatisfacción del 53%.

**Gráfico N° 03**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**  
**Dimensión: Seguridad**

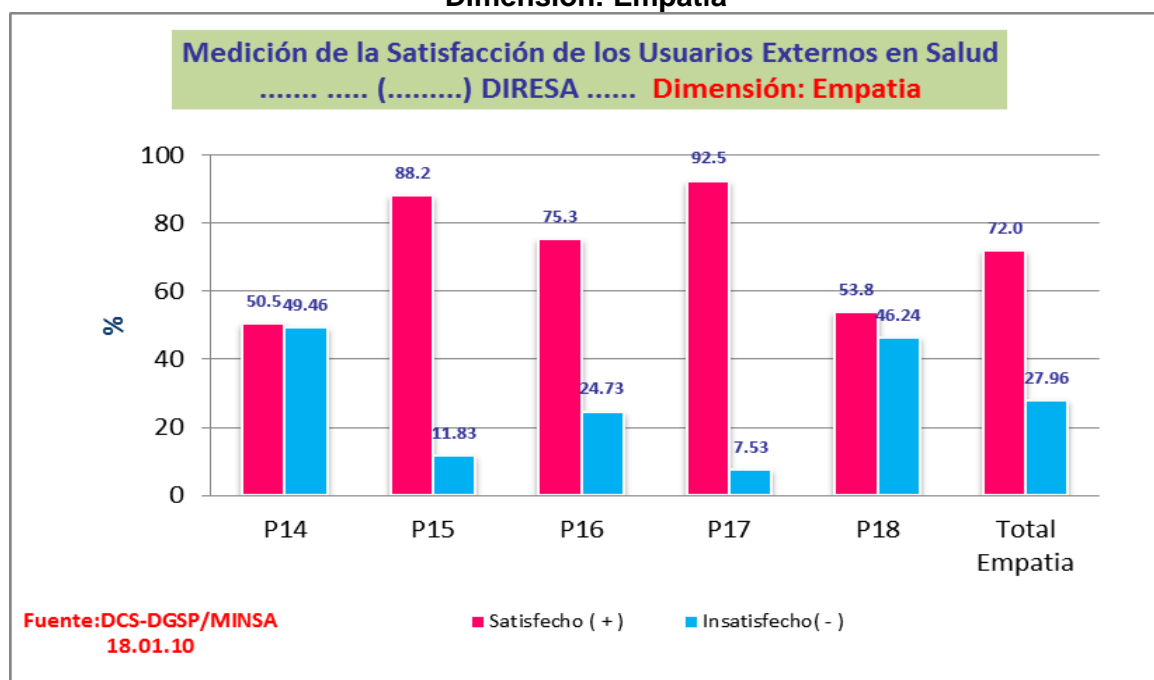


P	Preguntas
P10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?
P11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?
P12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?
P13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

En el Gráfico N° 03 encontramos que con respecto a las preguntas formuladas (P10 al P13), los familiares mostraron su satisfacción para el interés del médico con su paciente, la adecuada alimentación, su problema de salud mejoró en la hospitalización y el respeto a su privacidad del paciente también mejoró.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Seguridad, los usuarios externos que fueron atendidos en Hospitalización han manifestado una satisfacción del 87% y una insatisfacción del 13%.

**Gráfico N° 04**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**  
**Dimensión: Empatía**

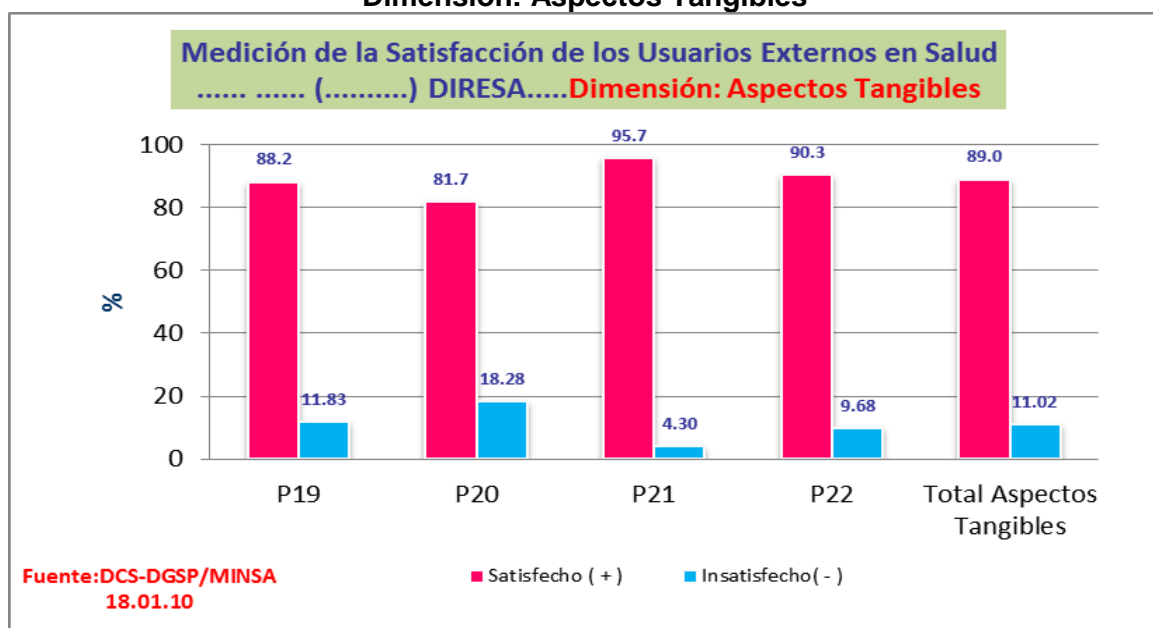


P	Preguntas
P14	¿El trato del personal de obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?
P15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?
P16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?
P17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?
P18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

En el Gráfico N° 04 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P14 al P18), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 80% por **el trato adecuado recibido por parte del personal médico, sin embargo así el 50% de los pacientes refieren que el personal de enfermería no fue amable, respetuoso y con paciencia durante su hospitalización.**

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Empatía, los usuarios externos que fueron atendidos en Hospitalización han manifestado una satisfacción del 72% y una insatisfacción del 28%.

**Gráfico N° 05**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**  
**Dimensión: Aspectos Tangibles**

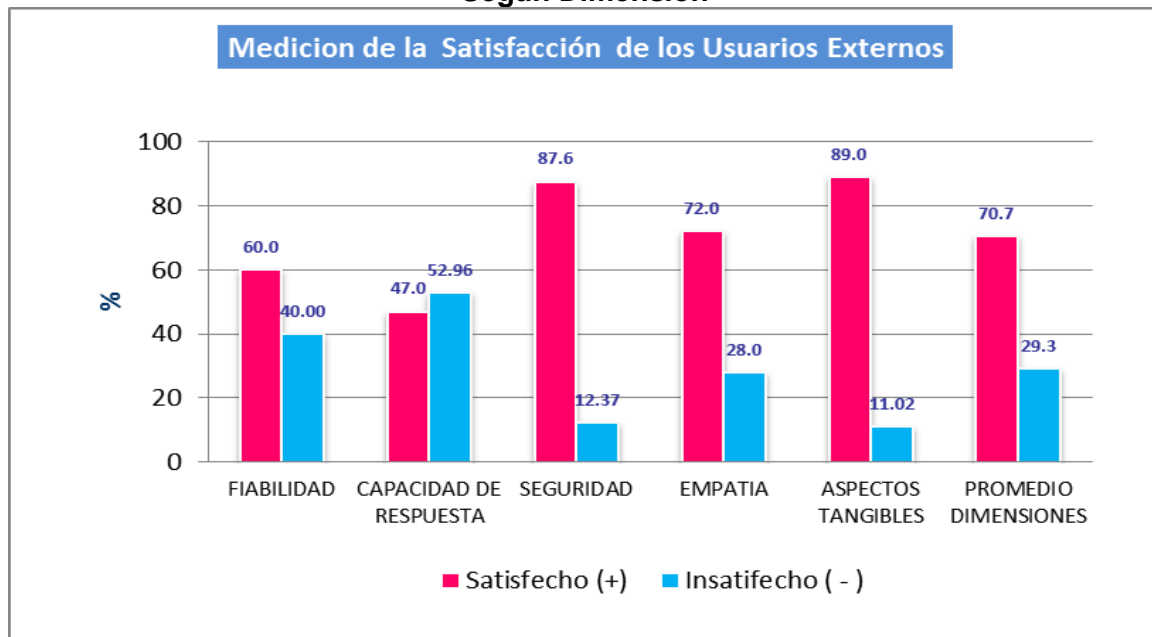


P	Preguntas
P19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?
P20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?
P21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?
P22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?

En el Gráfico N° 05 se puede observar que con respecto a las preguntas formuladas (P19 al P22), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 80% por los servicios cómodos y limpios, por la limpieza de sus servicios higiénicos, disponibilidad de equipos y materiales para la atención y adecuada ropa de cama, colchón y frazadas para su paciente.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Aspectos Tangible, los usuarios externos que fueron atendidos en han manifestado una satisfacción del 89% y una insatisfacción del 11%.

**Gráfico N° 06**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**  
**Según Dimensión**



En el Gráfico N° 06 se puede observar que los familiares mostraron su satisfacción con más del 50% en las dimensiones: Fiabilidad (60%), Capacidad de respuesta (47%), Seguridad (87%), y empatía (72%) e insatisfacción en aspectos tangibles (89%).

**MATRIZ DE MEJORA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN  
DEL HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA” 2018**

Nº	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho ( + )		Insatisfecho( - )	
		n	%	n	%
1	P01=	92	98.9	1	1.08
2	P02=	43	46.2	50	53.76
3	P03=	35	37.6	58	62.37
4	P04=	45	48.4	48	51.61
5	P05=	64	68.8	29	31.18
6	P06=	2	2.2	91	97.85
7	P07=	72	77.4	21	22.58
8	P08=	92	98.9	1	1.08
9	P09=	9	9.7	84	90.32
10	P10=	78	83.9	15	16.13
11	P11=	76	81.7	17	18.28
12	P12=	87	93.5	6	6.45
13	P13=	85	91.4	8	8.60
14	P14=	47	50.5	46	49.46
15	P15=	82	88.2	11	11.83
16	P16=	70	75.3	23	24.73
17	P17=	86	92.5	7	7.53
18	P18=	50	53.8	43	46.24
19	P19=	82	88.2	11	11.83
20	P20=	76	81.7	17	18.28
21	P21=	89	95.7	4	4.30
22	P22=	84	90.3	9	9.68
<b>Porcentaje Total</b>		<b>70.67</b>		<b>29.33</b>	

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	60.0	40.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	47.0	52.96
SEGURIDAD	87.6	12.37
EMPATIA	72.0	28.0
ASPECTOS TANGIBLES	89.0	11.02
<b>PROMEDIO DIMENSIONES</b>	<b>70.7</b>	<b>29.3</b>



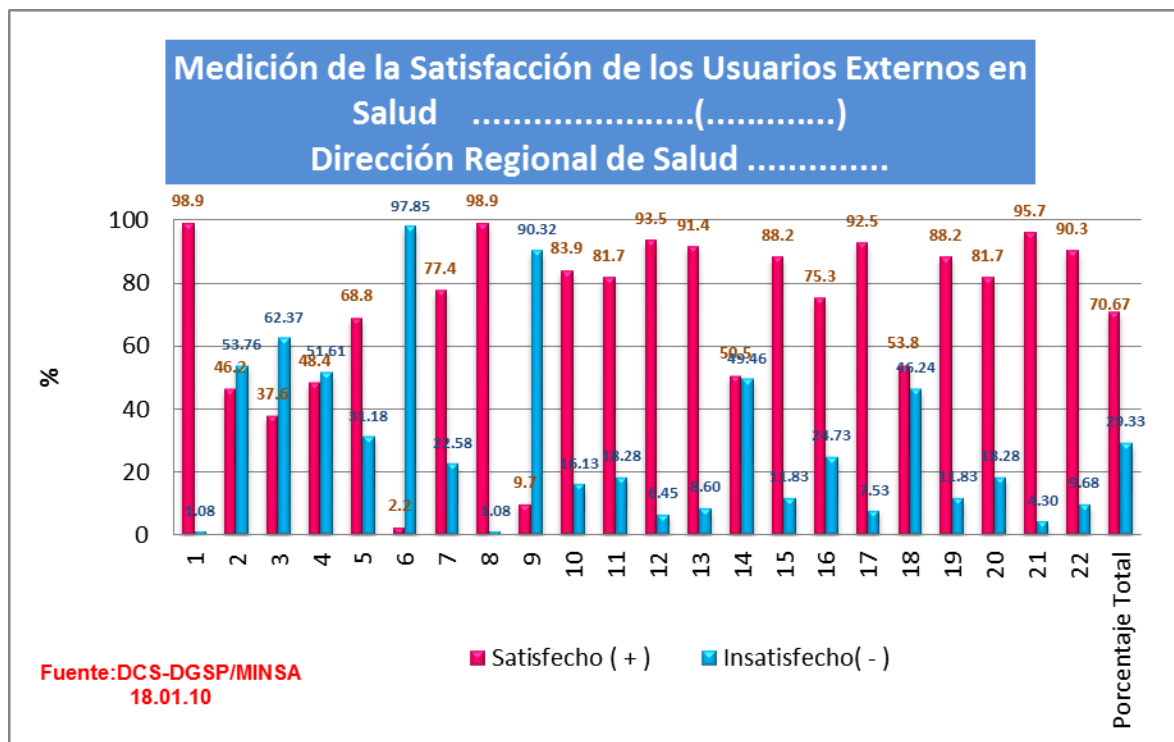
**CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>INSATISFECHOS</b>
P2	69.23
P3	61.54
P4	59.62
P6	53.85
P9	48.08
P14	48.08
P18	46.15

Las causas priorizadas de la percepción de insatisfacción del usuario son:

1. Falta de comprensión del paciente, sobre los medicamentos y cuidados para su salud en casa.
2. Demora en los trámites para la hospitalización.
3. Demora en los trámites para su alta.
4. Falta de comprensión del paciente, sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado.
5. Falta de comprensión del paciente, sobre el resultado de los análisis de laboratorio que le realizaron durante la hospitalización.
6. Falta de interés por parte del personal de enfermería en relación a su problema de salud.
7. Falta de amabilidad, respeto y paciencia en el trato del familiar por parte del personal de enfermería.

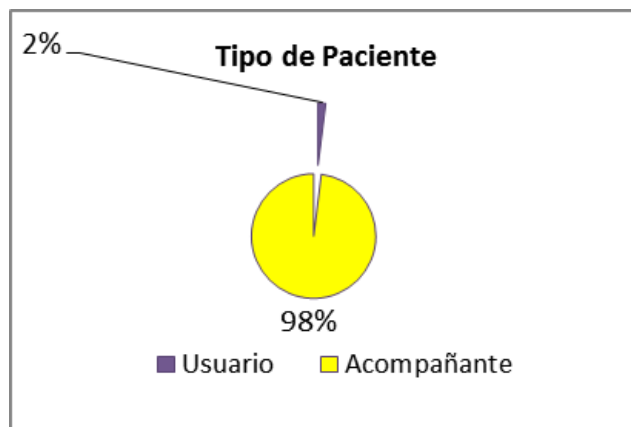
**Gráfico N° 07**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2018**  
**Servicio de Hospitalización**



En el Gráfico N° 07 observamos que el grado de percepción de satisfacción de los usuarios encuestados en Hospitalización fue 70.67% y el grado el grado de percepción de insatisfacción de los usuarios fue el 29.33%.

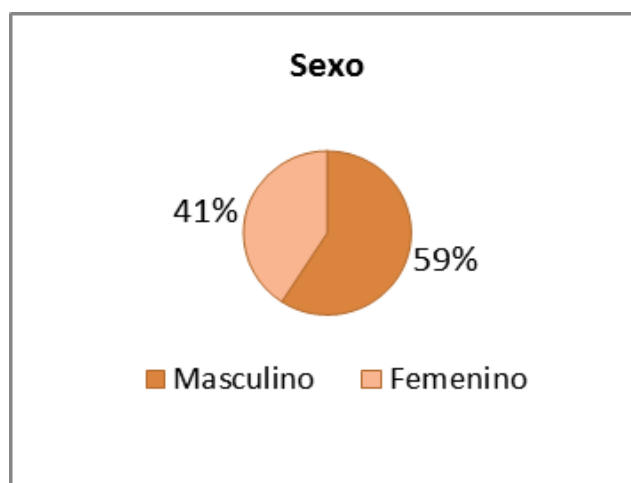
**DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DE NIÑOS**

**Gráfico N° 01**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Según tipo de paciente**



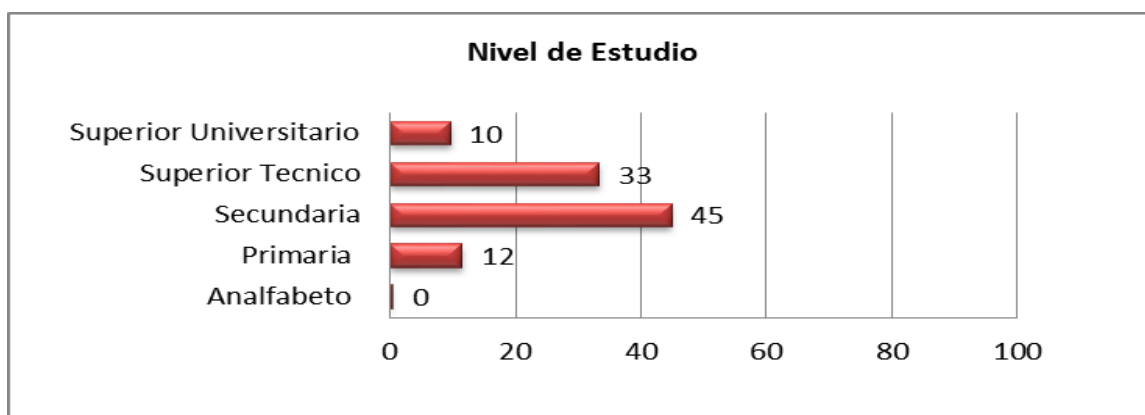
En el Gráfico N° 01 observamos que el 98 % de usuarios encuestados fueron acompañantes y solo el 2% fueron usuarios.

**Gráfico N° 02**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Según Sexo Paciente**



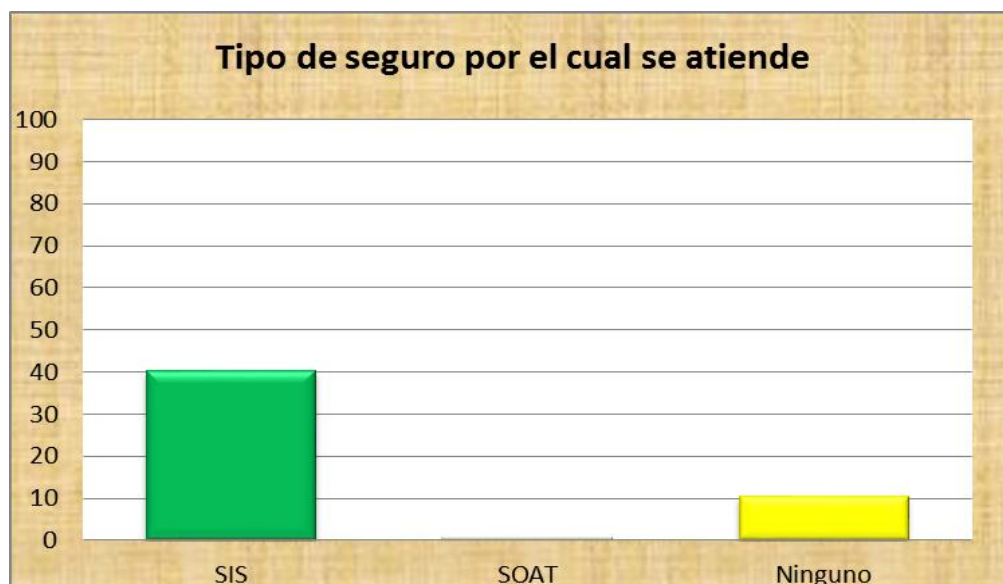
En el Gráfico N° 02 observamos que el 41% de los acompañantes al paciente fueron de sexo femenino y el 59% fueron de sexo masculino.

**Gráfico N° 03**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Según Nivel de Estudio**



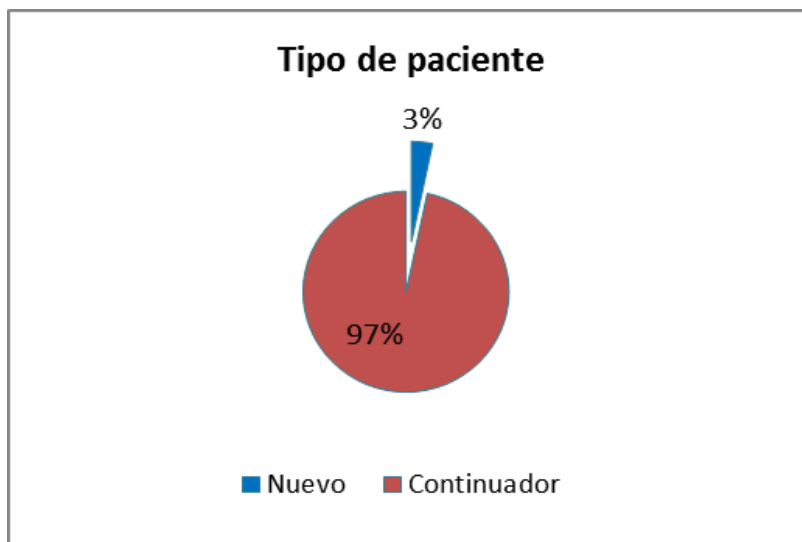
En el Gráfico N° 03 se observó que el 45% de los usuarios tenían secundaria, el 33% tenían estudios superior técnico, el 10% superior universitario y 12% tenían estudios primarios.

**Gráfico N° 04**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Según Tipo de Seguro por el cual se atiende**



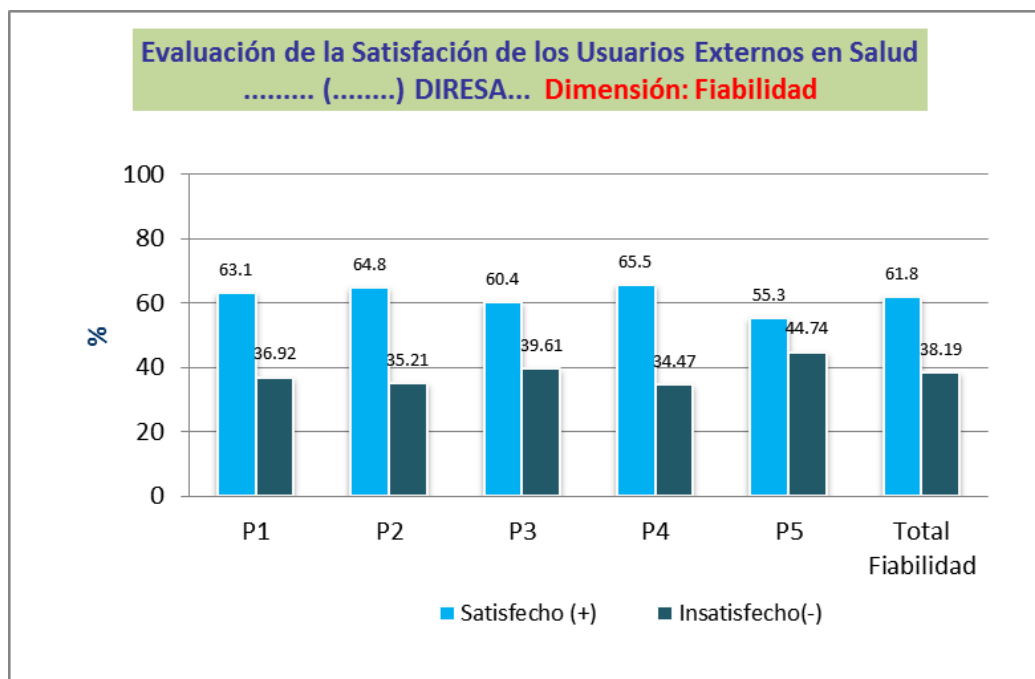
En el Gráfico N° 04 observamos que el 40 % de los encuestados se atienden por el Seguro Integral de Salud (SIS), mientras que el 10% no tenía ningún tipo de seguro y el resto otro tipo de seguro.

**Gráfico N° 05**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Según Tipo de Paciente**



En el Gráfico N° 05 se observa que el 97% de los encuestados eran usuarios continuadores y el 3% eran usuarios nuevos.

**Gráfico N° 06**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Dimensión: Fiabilidad**

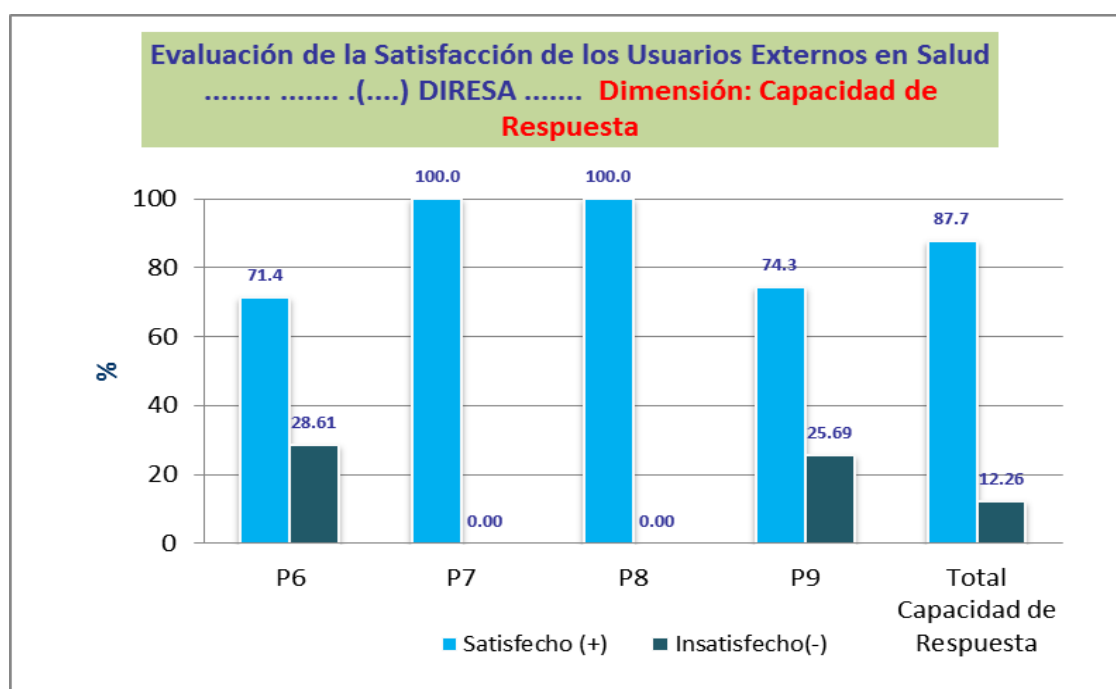


P	Preguntas
P1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
P2	¿El médico le atendió en el horario programado?
P3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
P4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
P5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

En el Gráfico N° 06 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P1 al P5), los usuarios se sintieron **satisfechos** en más del 60 % en la orientación para su atención, en la atención en horario programado, en la orden de llegada y en la disponibilidad de su historia clínica, sin embargo mostraron su **insatisfacción** con casi en 55 % por la falta de citas disponibles y la obtención de estas con facilidad.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Fiabilidad, los usuarios externos que fueron atendidos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente han manifestado una satisfacción del 61.8% y una insatisfacción del 38.19%.

**Gráfico N° 07**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente**  
**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

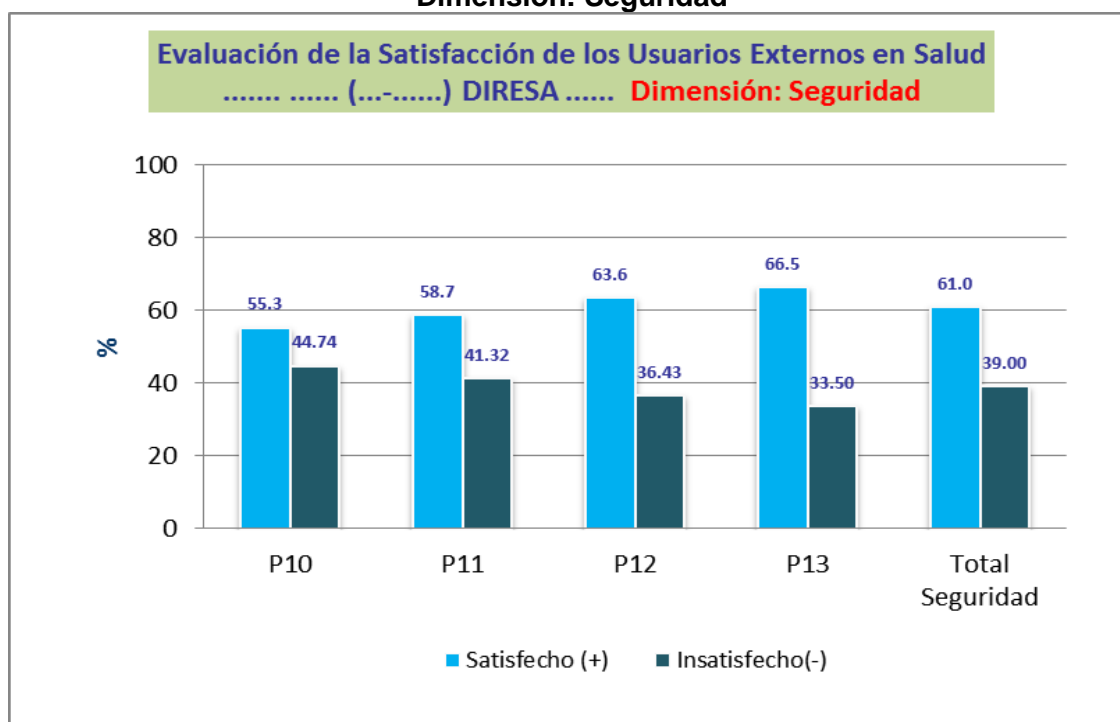


P	Preguntas
P6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?
P7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
P8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P9	¿La atención en farmacia fue rápida?

En el Gráfico N° 07 muestra que con respecto a las preguntas formuladas (P7 y P8), los usuarios mostraron su **satisfacción** con más del 70% por la rapidez en la atención de la farmacia. (Se considera que el servicio de consulta externa de niños y adolescentes ya cuenta con farmacia). Además se muestra un grado de insatisfacción en la toma de la rapidez para la atención en caja o en módulo de admisión SIS.

Por lo tanto, con respecto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta los usuarios externos del Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente ha manifestado una satisfacción del 87.7% y una insatisfacción del 12.26%.

**Gráfico N° 08**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente**  
**Dimensión: Seguridad**

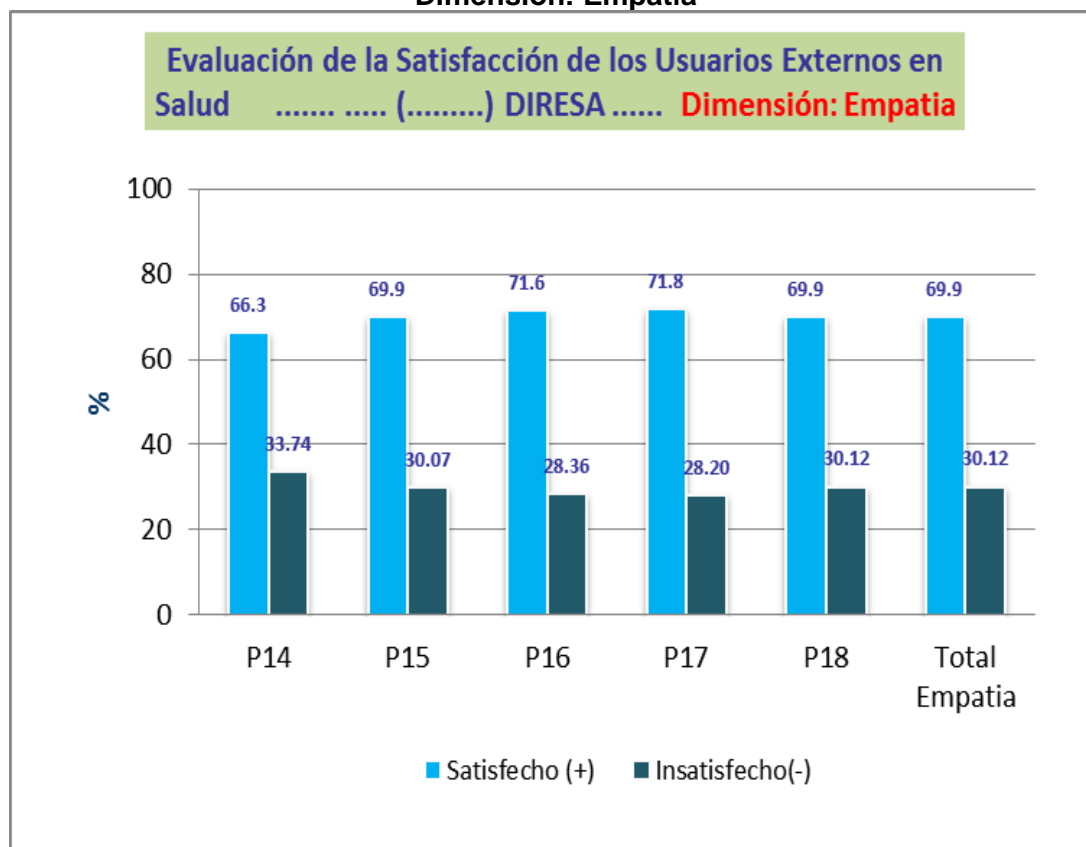


P	Preguntas
P10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
P11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
P12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
P13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

En el Gráfico N° 08 observamos que con respecto a las preguntas formuladas (P10 al P13), los usuarios mostraron su **insatisfacción** con el 44-74% por la falta de privacidad durante su atención en el consultorio; sin embargo se sintió **satisfecho** porque el medico respondió las preguntas formuladas, y le inspiro confianza.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Seguridad, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 61% y una insatisfacción del 39%.

**Gráfico N° 09**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa Niños**  
**Dimensión: Empatía**





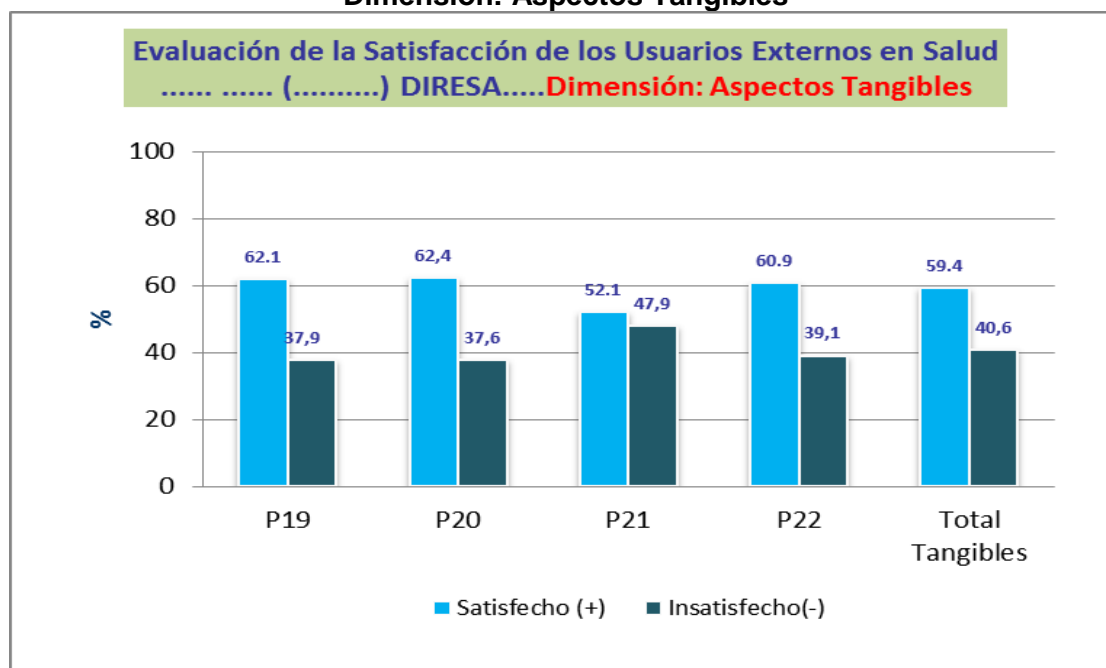
P	Preguntas
P14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
P15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
P16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
P17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
P18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

En el Gráfico N° 09 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P14 al P18), los usuarios mostraron su **satisfacción** con más del 66% por el trato recibido por parte del personal de consulta externa, la muestra de interés por parte del médico, comprensión de su problema de salud, explicación clara sobre el tratamiento médico y los análisis o procedimientos a realizarse durante su atención médica. Tan solo el 33% de los encuestados se mostraron **insatisfechos** por el trato recibido por parte del personal de consulta externa niños.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Empatía, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 69.9% y una insatisfacción del 30.12%.

Gráfico N° 10

### Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa Niños Dimensión: Aspectos Tangibles

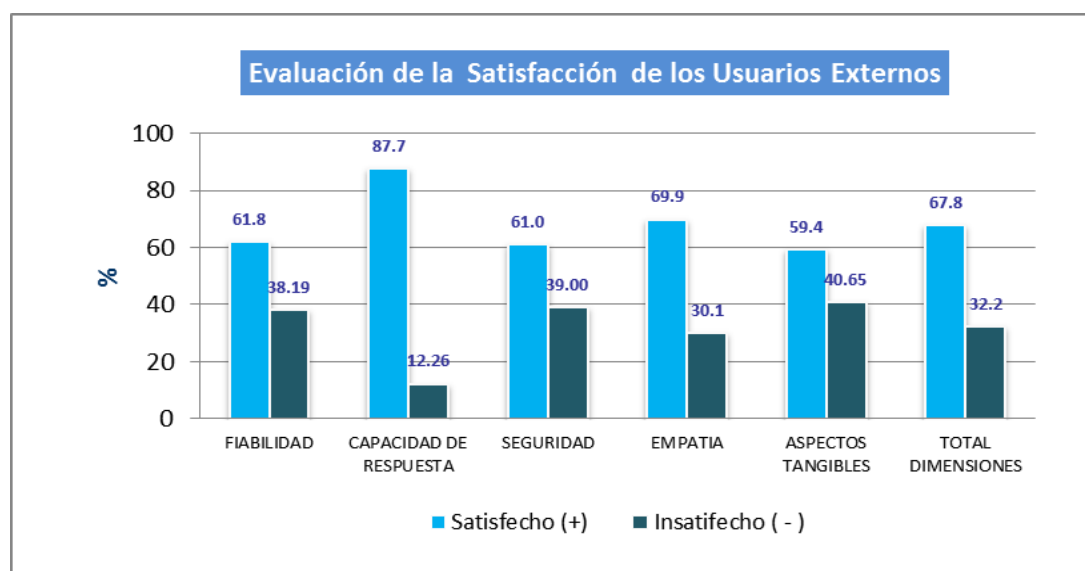


P	Preguntas
P19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
P20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
P21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
P22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

En el Gráfico N° 10 se puede observar que con respecto a las preguntas formuladas (P19 al P22), los usuarios mostraron su **satisfacción** con más del 62% por presencia de personal que oriente, además mostraron su satisfacción con más del 62% por los letreros claros para la orientación, equipos y materiales disponibles y que fueron bien orientados; sin embargo se observa un cierto grado de insatisfacción por la limpieza y comodidad en el consultorio.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Aspectos Tangibles, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 59.4% y una insatisfacción del 40.6%.

#### Gráfico N° 11 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente Por Dimensión



En el Gráfico N° 11 se puede observar que los usuarios mostraron su satisfacción con más del 75% en la consulta externa en las dimensiones: Fiabilidad (61.8%), Seguridad (61%), Empatía (69.9%) y Aspectos Tangibles (59.4%); sin embargo en la dimensión Capacidad de respuesta el grado de satisfacción solo fue del 87.7%.

### MATRIZ DE MEJORA DEL DPTO. DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	258	63.1	151	36.92
2	P02	265	64.8	144	35.21
3	P03	247	60.4	162	39.61
4	P04	268	65.5	141	34.47
5	P05	226	55.3	183	44.74
6	P06	292	71.4	117	28.61
7	P07	452	100	0	0
8	P08	452	100	0	0
9	P09	243	74.3	84	25.69
10	P10	226	55.3	183	44.74
11	P11	240	58.7	169	41.32
12	P12	260	63.6	149	36.43
13	P13	272	66.5	137	33.50
14	P14	271	66.3	138	33.74
15	P15	286	69.9	123	30.07
16	P16	293	71.6	116	28.36
17	P17	275	71.8	108	28.20
18	P18	283	69.9	122	30.12
19	P19	254	62.1	155	37.90
20	P20	255	62.3	154	37.65
21	P21	213	52.1	196	47.92
22	P22	249	60.9	160	39.12
<b>Porcentaje Total</b>		<b>6080</b>	<b>67.77</b>	<b>2892</b>	<b>32.23</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

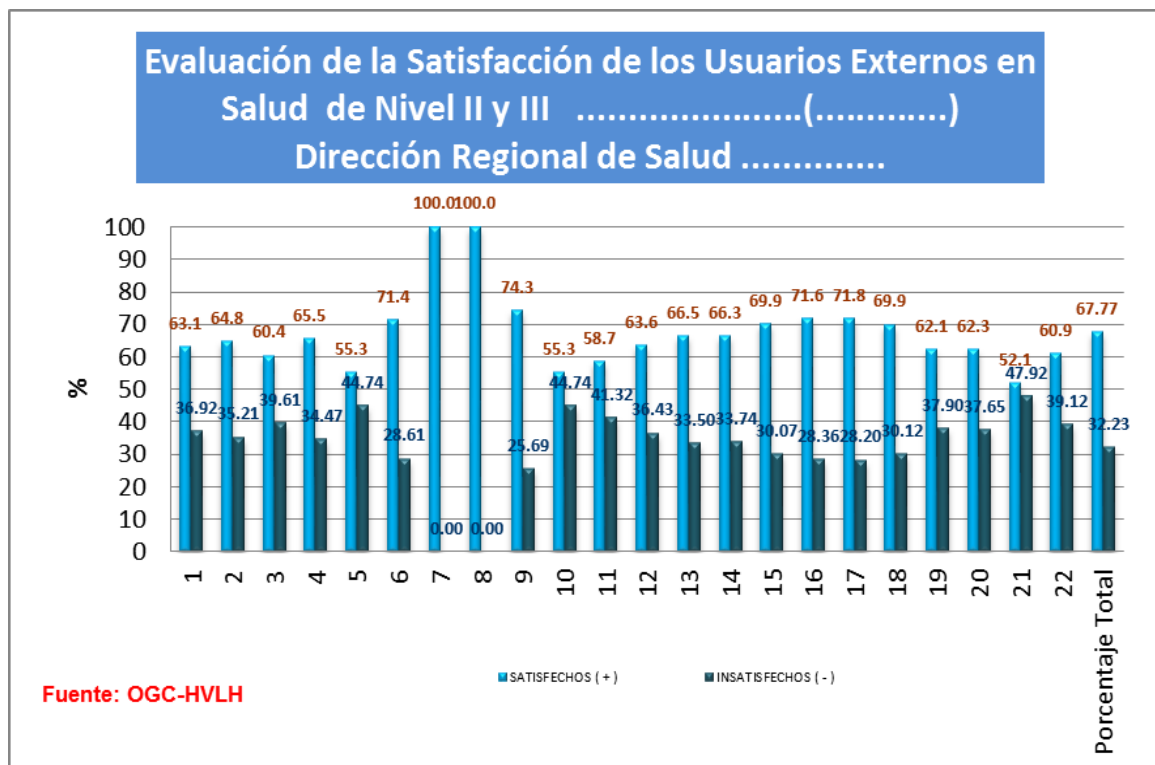
**CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN**

PREGUNTAS	INSATISFECHOS (-)
	%
P05	44.74
P10	44.74
P11	41.32
P21	47.92
P22	39.12

Las causas priorizadas de la percepción de insatisfacción del usuario son:

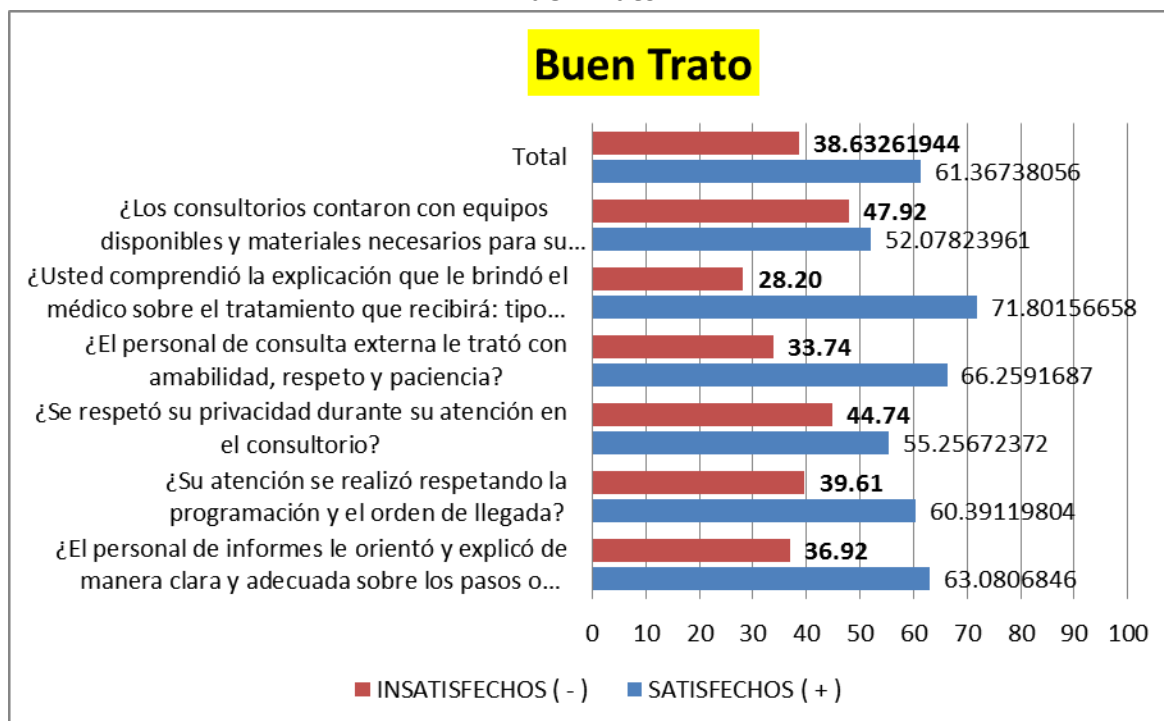
- 1.- Falta de citas disponibles y que no las obtuvo con facilidad
- 2.- Que no se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.
- 3.- El médico no le realizó el examen físico (mental) minucioso y completo.
4. Que los consultorios no contaban con equipos y materiales necesarios para su atención.
5. Que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios y no fueron cómodos.

**Gráfico N° 12**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente**



En el Gráfico N° 12 observamos que el grado de percepción de satisfacción de los usuarios encuestados en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente fue de 67.77%.

**Gráfico N° 13**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente.**  
**Buen Trato**



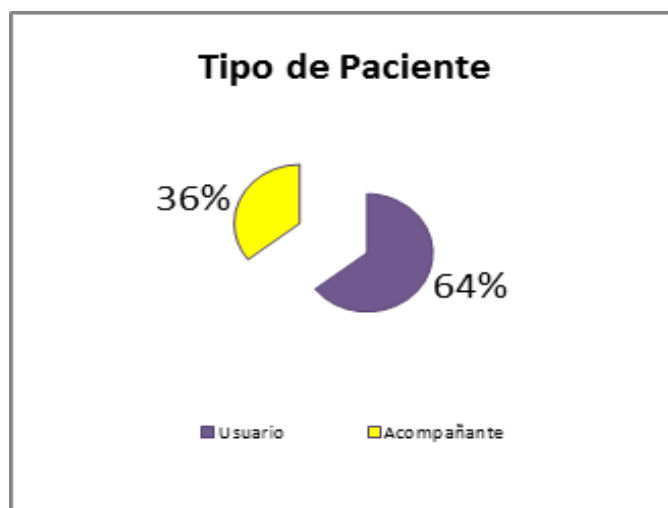
N°	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	258	63.081	151	36.92
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	247	60.391	162	39.61
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	226	55.257	183	44.74
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	271	66.259	138	33.74
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	275	71.802	108	28.20
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	213	52.078	196	47.92
<b>Total</b>		<b>1490</b>	<b>61.367</b>	<b>938</b>	<b>38.6326</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En el Gráfico N° 13 encontramos que el grado de percepción con respecto al Buen Trato en los usuarios encuestados en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente fue 61.36%.

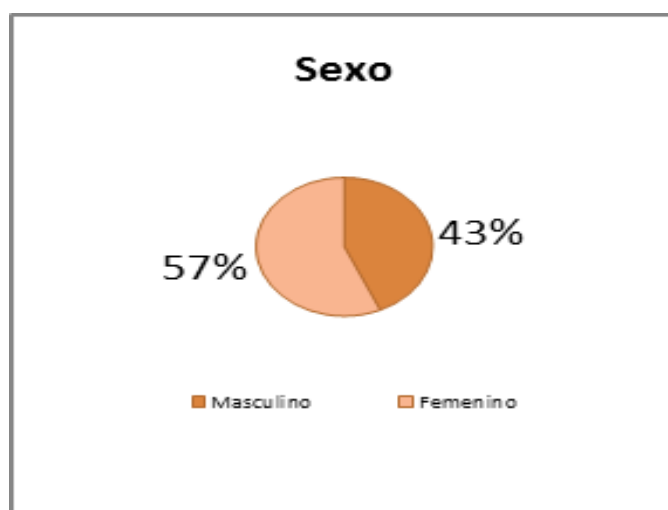
**DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS.**

**Gráfico N° 01**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta externa**  
**Adultos**  
**Según tipo de paciente**



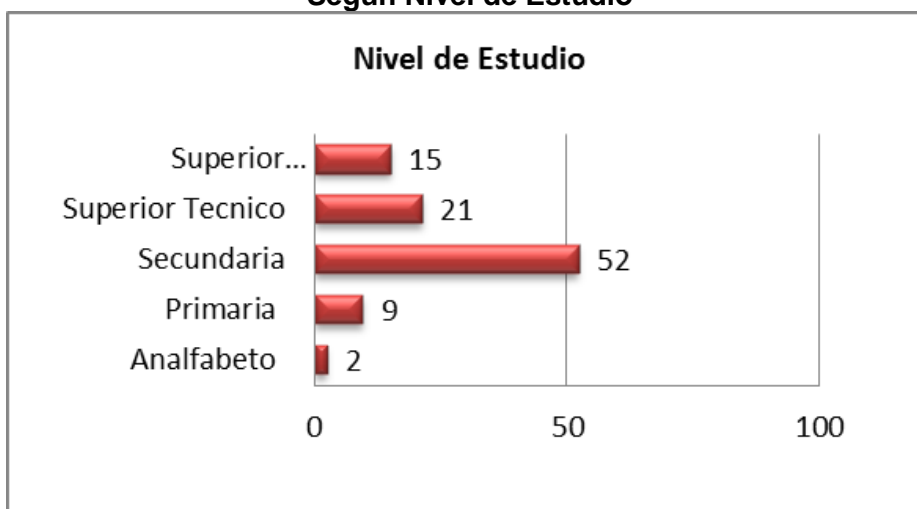
En el Gráfico N° 01 observamos que el 64% de encuestados fueron usuarios y 36% fueron acompañantes.

**Gráfico N° 02**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta externa**  
**Adultos**  
**Según Sexo Paciente**



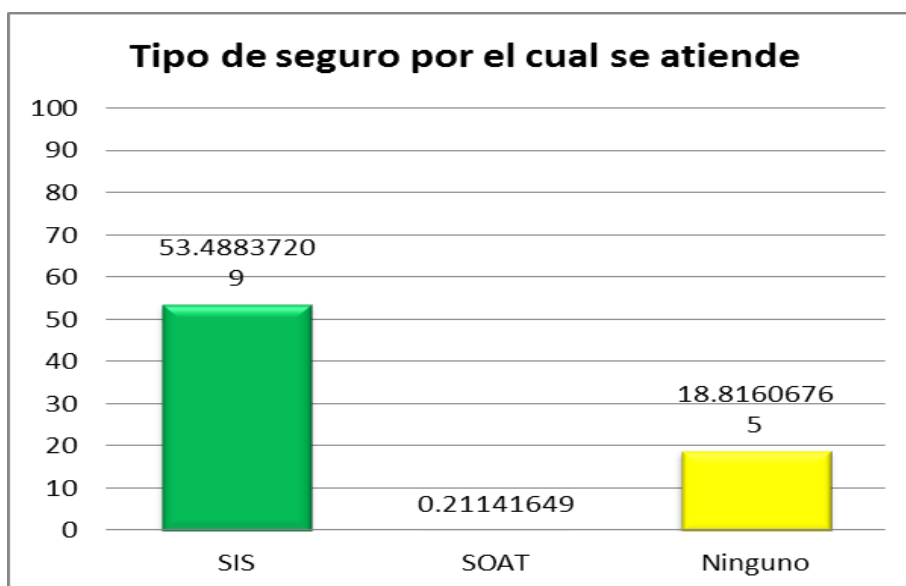
En el Gráfico N° 02 observamos que el 57% de los acompañantes al paciente fueron de sexo femenino y el 43% fueron de sexo masculino.

**Gráfico N° 03**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Según Nivel de Estudio**



En el Gráfico N° 03 se observa que el 52% de los usuarios tenían secundaria, el 21% tenían Superior Técnico, el 15% tenían superior universitario y el 9% tenían estudios primarios.

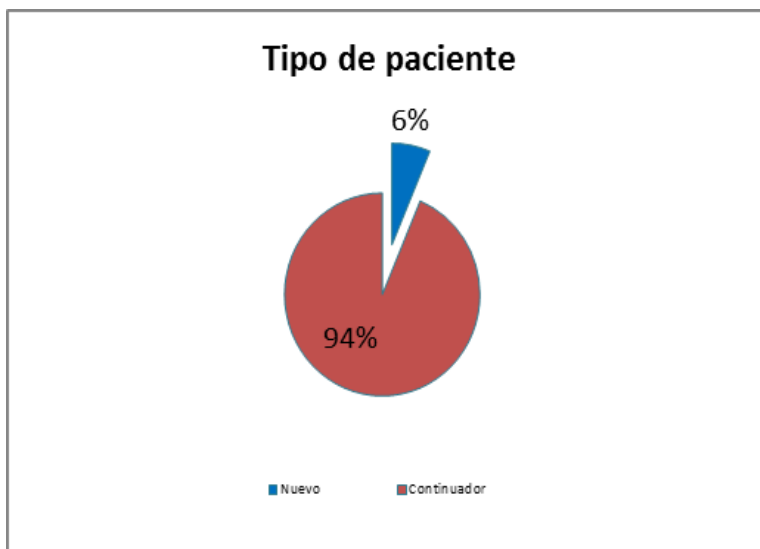
**Gráfico N° 04**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Según Tipo de Seguro por el cual se atiende**



En el Gráfico N° 04 observamos que el 53.49% de los encuestados se atienden por el Seguro Integral de Salud (SIS) y 18.82% no tiene ningún tipo de seguro.

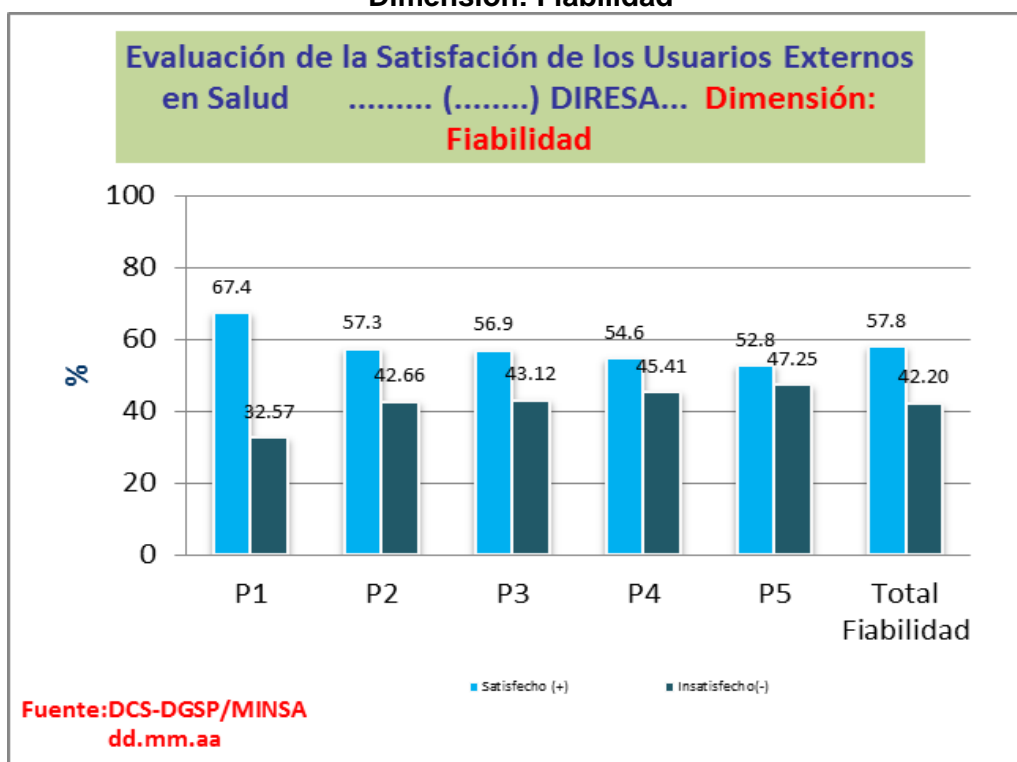


**Gráfico N° 05**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa**  
**Según Tipo de Paciente**



En el Gráfico N° 05 se observa que el 94% de los encuestados eran usuarios continuadores y el 6% eran usuarios nuevos.

**Gráfico N° 06**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Dimensión: Fiabilidad**

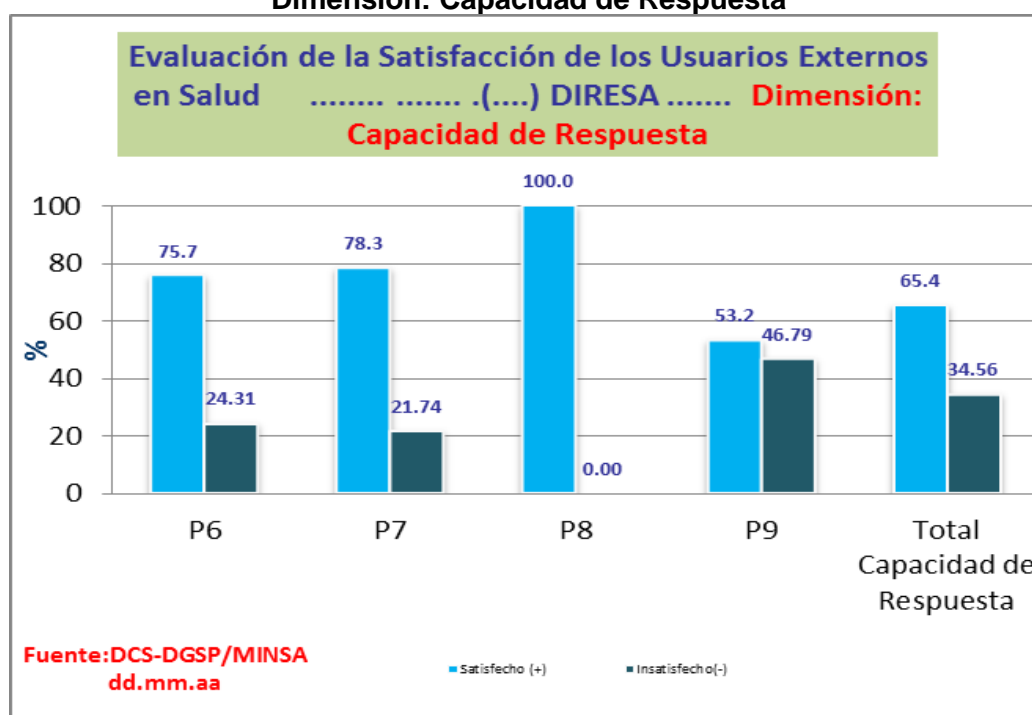


P	Preguntas
P1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
P2	¿El médico le atendió en el horario programado?
P3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
P4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
P5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

En el Gráfico N° 06 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P1 al P5), los usuarios se sintieron **satisfechos** en el 67% en la orientación clara para su atención en la consulta externa, en más del 57% con atención en el horario programado, disponibilidad de la historia clínica y con la obtención de citas, sin embargo mostraron su **insatisfacción** con más del 45% la atención se realizó sin respetar la programación de la cita y el orden de llegada y 42% que el médico no le atendió en el horario programado y 45% insatisfechos con la disponibilidad de la historia clínica.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Fiabilidad, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 57.8% y una insatisfacción del 42.20%

**Gráfico N° 07**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

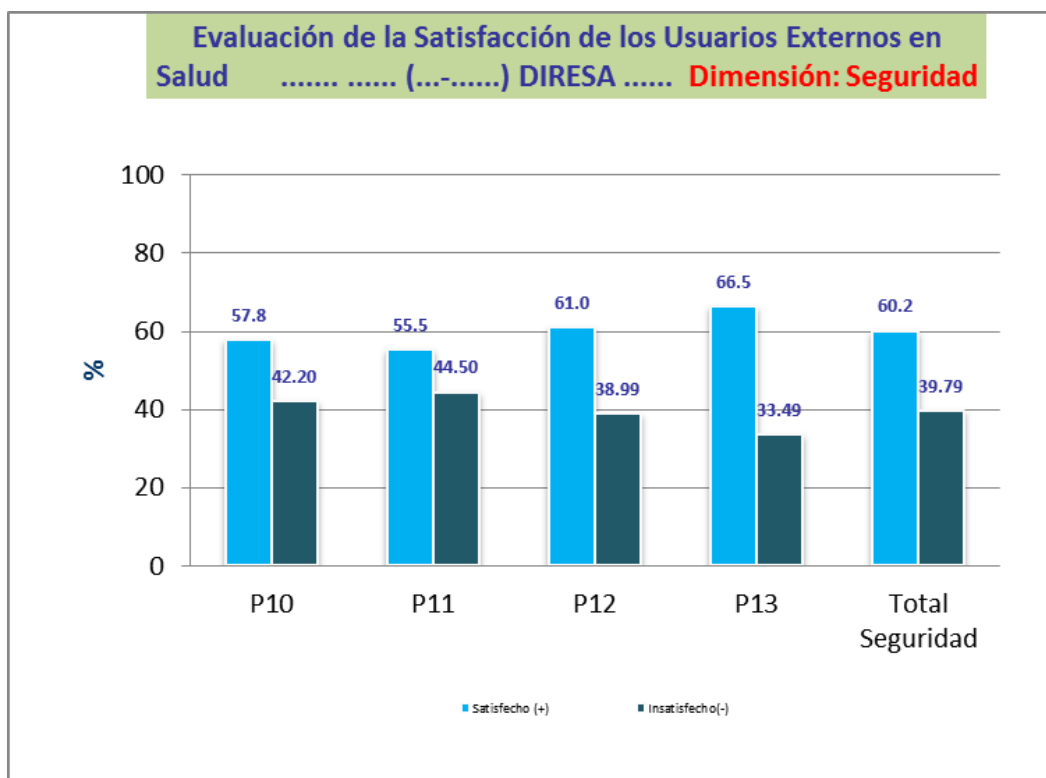


P	Preguntas
P6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?
P7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
P8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P9	¿La atención en farmacia fue rápida?

En el Gráfico N° 07 muestra que con respecto a las preguntas formuladas (P6 al P9), los usuarios mostraron su **insatisfacción** con más del 46% por la falta de rapidez en la atención de farmacia.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 65.4% y una insatisfacción del 34.56%.

**Gráfico N° 08**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Dimensión: Seguridad**

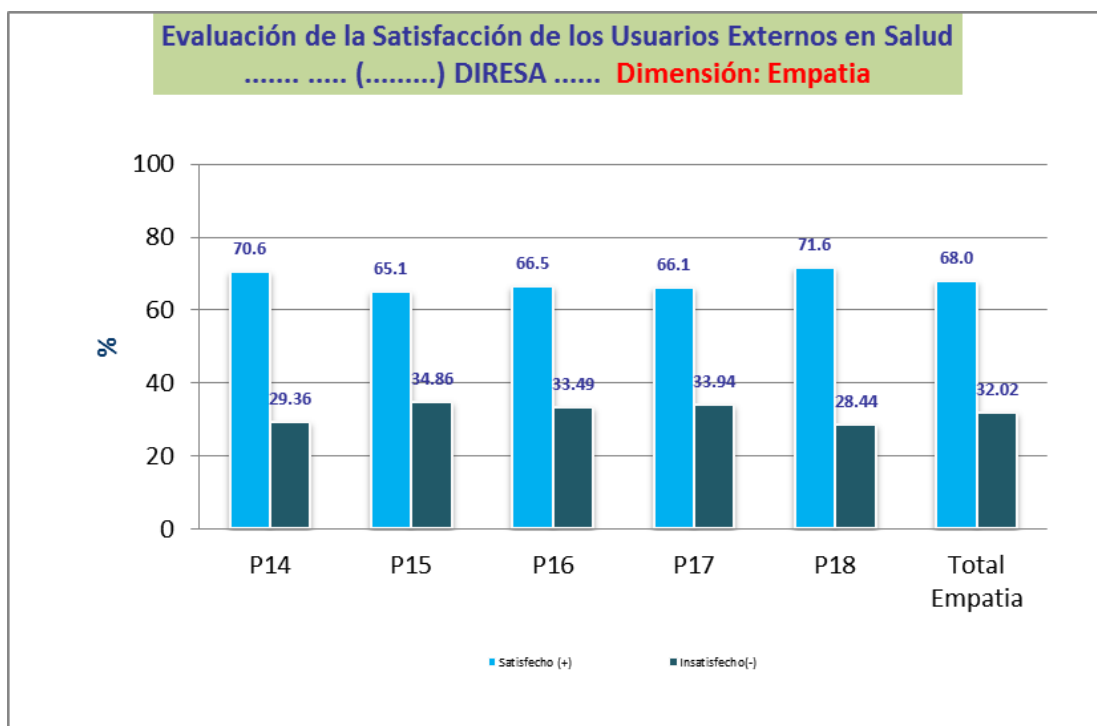


P	Preguntas
P10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
P11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
P12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
P13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

En el Gráfico N° 08 observamos que con respecto a las preguntas formuladas (P10 al P13), los usuarios mostraron su **insatisfacción** con más del 44% en que si el médico le realizó un examen físico (mental) completo y minucioso; con el mas del 42% no se respetó su privacidad; sin embargo se sintió satisfecho por darse el tiempo necesario para contestar sus dudas y sintió la confianza por el médico que le brindó la atención.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Seguridad, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 60.2 % y una insatisfacción del 39.8%.

**Gráfico N° 09**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa**  
**Dimensión: Empatía**

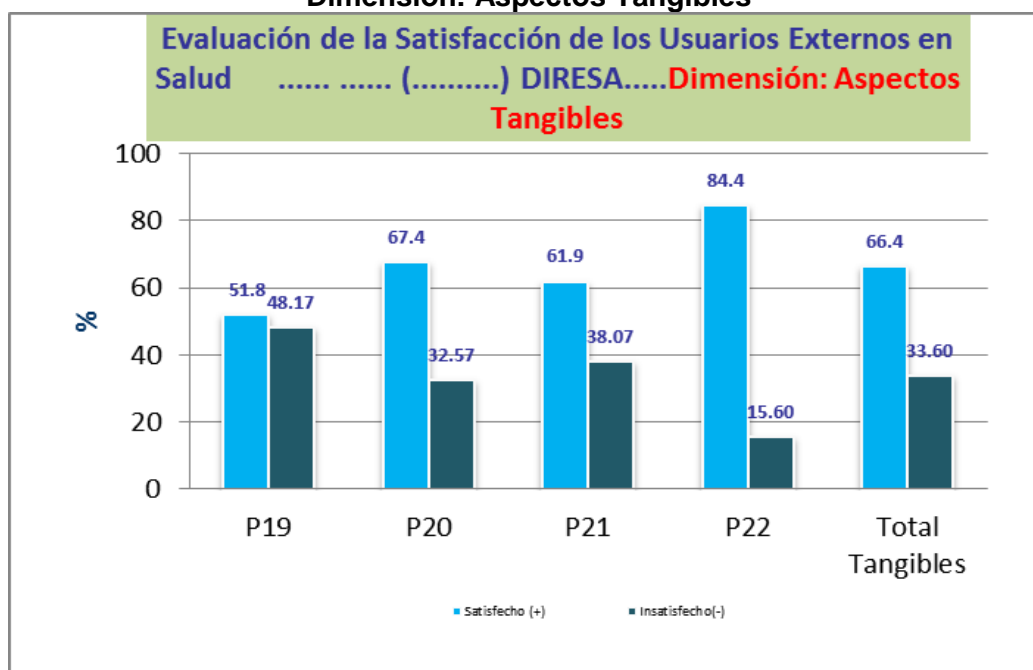


P	Preguntas
P14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
P15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
P16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
P17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
P18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

En el Gráfico N° 09 podemos observar que con respecto a las preguntas formuladas (P14 al P18), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 70% por el trato recibido por parte del personal de consulta externa, la muestra de interés por parte del médico, comprensión de su problema de salud, sin embargo en relación a la explicación clara sobre el tratamiento médico y su problema de salud se mostraron insatisfechos en más del 33%.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Empatía, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 68% y una insatisfacción del 32%.

**Gráfico N° 10**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa**  
**Dimensión: Aspectos Tangibles**

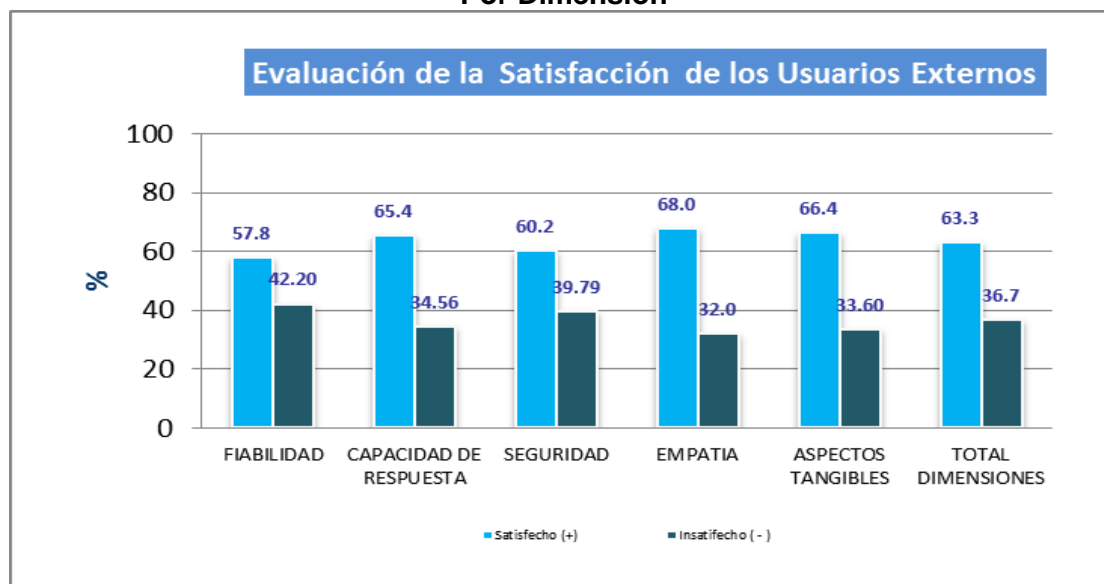


P	Preguntas
P19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
P20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
P21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
P22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

En el Gráfico N° 10 se puede observar que con respecto a las preguntas formuladas (P19a P22), los usuarios mostraron su satisfacción con más del 67% por presencia de personal que oriente, además mostraron su satisfacción también con más del 84% en relación a la limpieza de los consultorios y sala de espera; sin embargo más del 48% se mostraron insatisfechos por los letreros claros para la orientación, en la consulta externa.

Por lo tanto con respecto a la Dimensión de Aspectos Tangibles, los usuarios externos que fueron atendidos en consulta externa han manifestado una satisfacción del 66.4% y una insatisfacción del 33.6%

**Gráfico N° 11**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Por Dimensión**



En el Gráfico N° 11 se puede observar que los usuarios mostraron su satisfacción con más del 63% en la consulta externa en las dimensiones: Fiabilidad (57.8%), Capacidad de respuesta (65.4%), Seguridad (60.2%), Empatía (68%) y Aspectos tangibles (66.4%).

**MATRIZ DE MEJORA DE CONSULTA EXTERNA.**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	147	67.4	71	32.57
2	P02	125	57.3	93	42.66
3	P03	124	56.9	94	43.12
4	P04	119	54.6	99	45.41
5	P05	115	52.8	103	47.25
6	P06	165	75.7	53	24.31
7	P07	18	78.3	5	21.74
8	P08	4	100	0	0
9	P09	116	53.2	102	46.79
10	P10	126	57.8	92	42.20
11	P11	121	55.5	97	44.50
12	P12	133	61	85	38.99
13	P13	145	66.5	73	33.49
14	P14	154	70.6	64	29.36
15	P15	142	65.1	76	34.86
16	P16	145	66.5	73	33.49
17	P17	144	66.1	74	33.94
18	P18	156	71.6	62	28.44
19	P19	113	51.8	105	48.17
20	P20	147	67.4	71	32.57
21	P21	135	61.9	83	38.07
22	P22	184	84.4	34	15.60
<b>Porcentaje Total</b>		<b>2778</b>	<b>63.32</b>	<b>1609</b>	<b>36.68</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

**CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN**

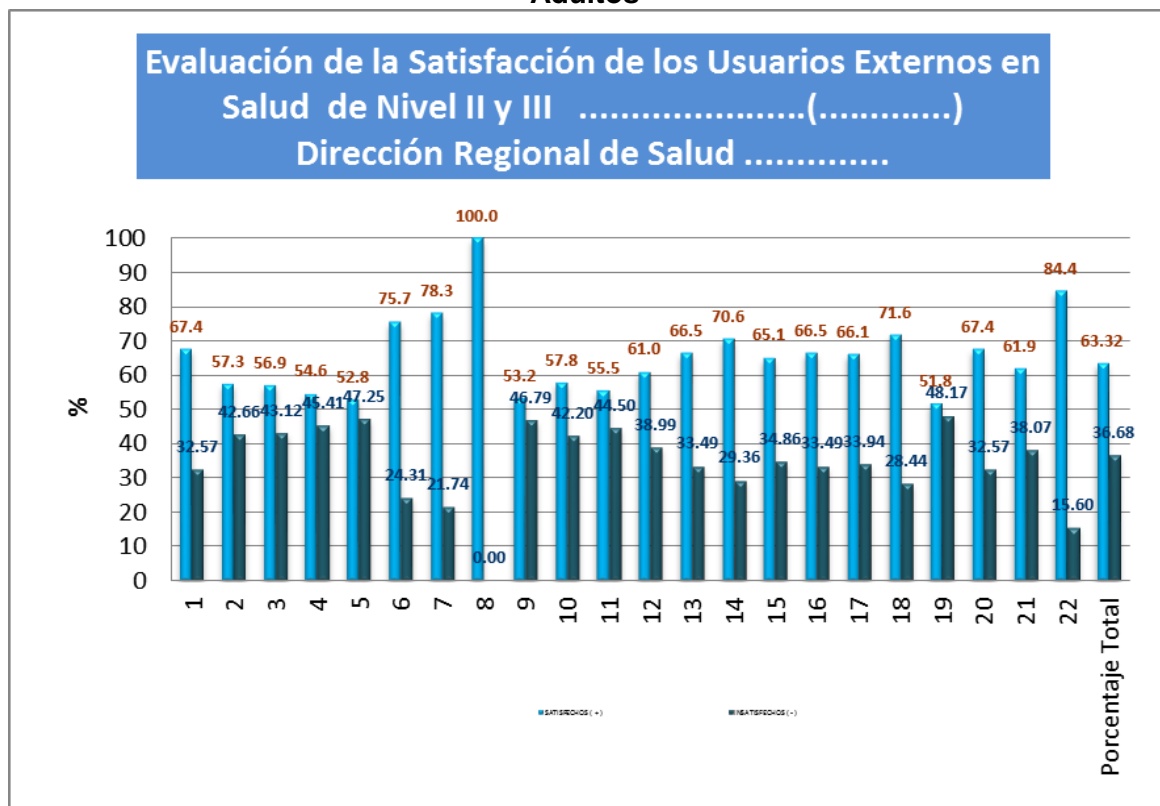
PREGUNTAS	INSATISFECHOS (-)
	%
P02	42.66
P03	43.12
P04	45.41
P05	47.25
P09	46.79
P10	42.20
P11	44.50
P19	48.17

Las causas priorizadas de la percepción de insatisfacción del usuario son:

- 1.- Que el médico que le atendió no lo hizo en el horario programado.
- 2.- La atención no se realizó respetando la programación y el orden de llegada.
3. Que su historia clínica no se encontró disponible para su atención.
4. Falta de citas disponibles y que no las obtuvo con facilidad
5. Que la atención en farmacia no fue rápida.
6. Que no se respetó su privacidad durante su atención.
7. Que el médico no le realizo un examen físico minucioso.
8. Que los carteles y flechas no le parecen adecuados para su orientación.

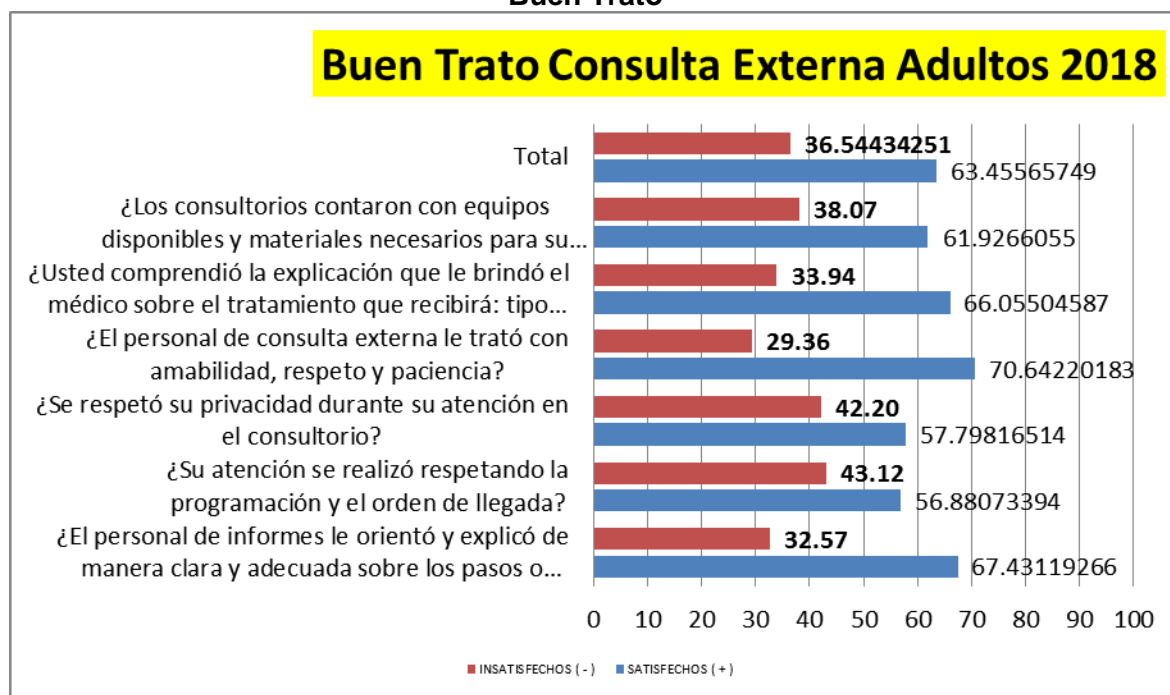


**Gráfico N° 12**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa Adultos**



En el Gráfico N° 12 observamos que el grado de percepción de satisfacción de los usuarios encuestados en la Consulta Externa fue de 63.32%.

**Gráfico N° 13**  
**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Consulta Externa.**  
**Buen Trato**



N°	Preguntas	SATISFECHO S (+)		INSATISFECHO S (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	147	67.431	71	32.57
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	124	56.881	94	43.12
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	126	57.798	92	42.20
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	154	70.642	64	29.36
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	144	66.055	74	33.94
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	135	61.927	83	38.07
<b>Total</b>		<b>830</b>	<b>63.456</b>	<b>478</b>	<b>36.5443</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En el Gráfico N° 13 observamos que el grado de percepción con respecto al Buen Trato en los usuarios encuestados en la Consulta Externa fue el 63.46%.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA:

#### A.- CONCLUSIONES

. El porcentaje de satisfacción en el Departamento de Emergencia fue 69.7%.

. Se encontraron 7 causas priorizadas de la percepción de insatisfacción:

1. Los ambientes del servicio de emergencia no estuvieron limpios y cómodos.
2. La emergencia no conto con personal para informar y orientar a los pacientes.
3. El usuario no comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.
4. Atención en el laboratorio no fue rápida.
5. Que el médico que la atendió no le realizo un examen físico completo.
6. Demora en la atención a su llegada a la emergencia.
7. Que el personal de emergencia no lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

. Se encontró 1 causa priorizada de la percepción de insatisfacción con respecto al Buen Trato:

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	47	61.039	30	38.96
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	65	84.416	12	15.58
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	60	78.947	16	21.05
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	47	61.039	30	38.96
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	39	60	26	40.00
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	62	80.519	15	19.48
<b>Total</b>		<b>320</b>	<b>71.269</b>	<b>129</b>	<b>28.7305</b>

- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

**B.- RECOMENDACIONES:**

Realizar la implementación de las recomendaciones en un plazo de 30 días con la debida documentación que sustente las recomendaciones implementadas.

**1. DIRECCIÓN GENERAL**

a) Socializar los resultados de la satisfacción de nuestros usuarios en el Departamento de Emergencia en las reuniones de gestión.

b) Envío de las recomendaciones a todas las áreas involucradas según los informes de las mediciones realizadas en el Departamento de Emergencia.

**2. DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

Socializar al personal de enfermería la atención inmediata ante cualquier necesidad que requiera el paciente que ingresa por emergencia o es hospitalizado, "Atención no inmediata del paciente a su llegada a emergencia", "Que el personal de emergencia no lo trato con amabilidad, respeto y paciencia" y "La emergencia no conto con personal para informar y orientar a los pacientes".

**3. DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA**

a) Socializar a todo el personal médico de la emergencia la Ley N°29414, el derecho del usuario: A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento: "El usuario no comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron".

**4. UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES**

a) Coordinar con la Unidad de Servicios Generales para la adecuada limpieza del baño y ambientes de emergencia.

**5. DEPARTAMENTO DE LABORATORIO**

a) La atención en el laboratorio no fue rápida.

**6. A QUIEN CORRESPONDA**

a) Demora en la atención a su llegada a la emergencia.

b) Que el personal de emergencia no lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

## 7. OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Realizar el levantamiento de las observaciones realizadas, en los plazos establecidos (30 días) tomando en cuenta la fecha de recibido del documento en el Departamento de Emergencia.
- b) Informar a la Dirección General el grado de cumplimiento de las recomendaciones una vez vencido el plazo establecido.

## **DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACIÓN:**

### **A.- CONCLUSIONES**

El porcentaje de satisfacción en Hospitalización fue 70.67%.

Se encontraron 7 causas priorizadas de la percepción de insatisfacción:

1. Falta de comprensión del paciente, sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado.
2. Falta de comprensión del paciente, sobre los medicamentos y cuidados para su salud en casa.
3. Falta de comprensión del paciente, sobre el resultado de los análisis de laboratorio que le realizaron durante la hospitalización.
4. Demora en los trámites para la hospitalización.
5. Demora en los trámites para su alta.
6. Falta de amabilidad, respeto y paciencia en el trato del familiar por parte del personal de enfermería.
7. Falta de interés por parte del personal de enfermería en relación a su problema de salud.

### **B.- RECOMENDACIONES:**

Realizar la implementación de las recomendaciones en un plazo de 30 días con la debida documentación que sustente las recomendaciones implementadas.

#### **1. DIRECCIÓN GENERAL**

- a) Socializar los resultados con el Departamento de Hospitalización y los servicios que abarcan los diferentes pabellones del hospital.

#### **2. DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

- a) Socializar al personal de enfermería la atención inmediata ante cualquier necesidad que requiera el paciente hospitalizado. "El personal de enfermería no mostro interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización" y Falta de amabilidad, respeto y paciencia en el trato del familiar por parte del personal de enfermería".

### 3. DEPARTAMENTO DE HOSPITALIZACIÓN

- a) Socializar a todo el personal médico de los diferentes pabellones la Ley N°29414, el derecho del usuario: A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.

### 4. A QUIEN CORRESPONDA

- a) Los trámites que realiza el paciente o su familiar, tanto para su hospitalización y alta no fueron rápidos.

### 5. OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Seguimiento e informe a la Dirección General del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el presente informe.

## **DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA NIÑOS:**

### **A.- CONCLUSIONES**

1. El porcentaje de satisfacción en el Departamento de Psiquiatría del Niños y Adolescentes fue 67.77%.
2. Se encontraron 5 causas priorizadas de la percepción de insatisfacción:
  - Falta de citas disponibles y que no las obtuvo con facilidad.
  - Que no se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.
  - El médico no le realizó el examen físico (mental) minucioso y completo.
  - Que los consultorios no contaban con equipos y materiales necesarios para su atención.
  - Que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios y no fueron cómodos.
3. Se encontraron 2 causas priorizadas de la percepción de insatisfacción con respecto al Buen Trato:
  - No se respetó su privacidad en el consultorio durante su atención.
  - Que los consultorios no contaban con equipos y materiales necesarios para su atención.

**B.- RECOMENDACIONES:**

## 1. DIRECCIÓN GENERAL

- a) Socializar los resultados de la satisfacción de los usuarios en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente en las reuniones de gestión.
- b) Envío de las recomendaciones a todas las áreas involucradas en el proceso de atención del usuario en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente, según los informes de las mediciones realizadas.

## 2. OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Realizar el levantamiento de las observaciones en los plazos establecidos (30 días) tomando en cuenta la fecha de recibido el documento.
- b) Informar a la Dirección General el grado de cumplimiento de las recomendaciones una vez vencido el plazo establecido, para la toma de acciones en caso de incumplimiento.

**DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS:****A.- CONCLUSIONES**

1. El porcentaje de satisfacción en la Consulta Externa fue 63.32%.
2. Se encontraron 8 causas priorizadas de la percepción de insatisfacción:
  - Que el médico que le atendió no lo hizo en el horario programado.
  - La atención no se realizó respetando la programación y el orden de llegada.
  - Que su historia clínica no se encontró disponible para su atención.
  - Falta de citas disponibles y que no las obtuvo con facilidad.
  - Que la atención en farmacia no fue rápida.
  - Que no se respetó su privacidad durante su atención.
  - Que el médico no le realizó un examen físico minucioso.
  - Que los carteles y flechas no le parecen adecuados para su orientación.
3. Se encontraron 2 causas priorizadas de la percepción de insatisfacción con respecto al Buen Trato:
  - Su atención No se realizó respetando la programación y el orden de llegada.
  - Que No se respetó su privacidad durante su atención

**B.- RECOMENDACIONES:****1. DIRECCIÓN GENERAL**

- a) Socializar los resultados de la satisfacción de nuestros usuarios en la consulta externa en las reuniones de gestión.
- b) Envío de las recomendaciones a todas las áreas involucradas en el proceso de atención del usuario en consulta externa, en especial al personal médico, según los informes de las mediciones realizadas en el Departamento de Psiquiatría de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria.
  - Respetar el horario programado y orden de llegada.
  - Respetar la privacidad del paciente.
  - Coordinar y solicitar el permiso a los pacientes de la presencia de estudiantes mediante la firma del consentimiento informado.

**2. DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**

- a) Capacitación a todo el personal de enfermería de los diferentes pabellones sobre Buen Trato.
- b) Realizar las coordinaciones con el área de archivos a fin de facilitar las historias clínicas a los médicos, dentro de los plazos establecidos el día de la consulta.

**3. A QUIEN CORRESPONDA**

- a) Coordinar y/o gestionar con quien corresponda sobre la mejor y rápida atención en farmacia.
- b) Mejorar la colocación de carteles y flechas a fin de facilitar la mejor orientación de los pacientes de la consulta externa.



#### **4. OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- a) Realizar el levantamiento de las observaciones en los plazos establecidos (30 días) tomando en cuenta la fecha de recibido el documento.
- b) Informar a la Dirección General el grado de cumplimiento de las recomendaciones una vez vencido el plazo establecido, para la toma de acciones en caso de incumplimiento.

**Med. José Del Carmen Farro Sánchez.**

Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad

JCFS

## HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

OFICINA DE CONTROL DE LA CALIDAD



### 6.4.2.2 MEDICION DE TIEMPO DE ESPERA 2018.

## INDICE

### I. INTRODUCCION

1.1.- Objetivo General

1.2.- Objetivos Específicos

1.3.- Base Legal

1.4.- Alcance

1.5.- Responsables

1.6.- Definiciones

### II.- ANALISIS RESULTADOS

2.1.- Diagrama de Pareto

### III.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A.- Conclusiones

B.- Recomendaciones

### IV.- Anexos

1.- Ficha de Medición

2.- Ficha de Consolidación

## I.- INTRODUCCION:

La calidad de atención es un proceso que tiene como resultado la satisfacción de las necesidades del usuario, en este caso, la atención oportuna y de calidad, motivo por el cual se debe prestar atención al proceso que permitirá que la imagen de la institución se vea respetada cuando está enfocado en la calidad y mejora continua de sus servicios.

Sin embargo el tiempo de espera prolongado lleva a la insatisfacción del usuario externo, siendo éste un problema común en los establecimientos de salud así como el incumplimiento de citas programadas o la demora de la atención, todo esto genera un tiempo de espera, por ende crea una molestia a los pacientes y/o acompañantes que vienen a atenderse, convirtiéndose en un reto para cada institución superarlo.

En el 2018 el hospital "Víctor Larco Herrera" tiene la finalidad de disminuir el tiempo de espera en el Departamento de Emergencia en comparación a los resultados del 2017, permitiendo así aumentar la satisfacción de nuestros usuarios en los diferentes servicios que brinda nuestro hospital.

Los resultados obtenidos serán útiles para elaborar proyectos de mejora que cada servicio deberá desarrollar de acuerdo a la oportunidad de mejora detectada.

### 1.1.- OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad de atención a los usuarios del Departamento de Emergencia y Consulta externa (Adultos y Niños) de los pacientes PAGANTES y SIS (Continuadores y nuevos) a través de los resultados del estudio de tiempos de espera.

### 1.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Determinar los tiempos de espera dentro del proceso de atención de los usuarios del Departamento de Emergencia y Consultorio Externo (Adultos y niños).

Definir las intervenciones a través del análisis de los resultados obtenidos en los diferentes procesos estudiados.

### 1.3.- BASE LEGAL:

1. Ley No 26842, Ley General de Salud.

2. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.

3. Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
4. Resolución Ministerial N°519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
5. Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA que aprueba la NT N° 139-2018/MINSA: “Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica”.
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”.
7. Resolución Ministerial N° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
8. Estudio de Tiempos y Movimientos en los establecimientos de salud, según metodología MINSA.

#### 1.4.- ALCANCE:

La presente medición ha sido aplicada directamente en el Departamento de Emergencia y Consulta externa (niños y adultos) a los pacientes PAGANTES Y SIS (Continuadores y nuevos) que llegan a nuestro hospital para recibir una atención.

#### 1.5.- RESPONSABLES:

El presente trabajo estuvo dirigido por la Oficina de Gestión de la Calidad.

La medición de los tiempos fue el equipo Técnico de la oficina de Gestión de la Calidad.

El procesamiento de datos y el informe final fueron realizados y elaborado también por el equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.

#### 1.6.- DEFINICIONES

##### TIEMPO DE ESPERA.

Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo. Tiempos de espera característicos de la atención sanitaria son las listas de espera de toda índole.

##### TIEMPO DE ATENCIÓN

Es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA

Es el promedio de todos los tiempos medidos para cada una de las muestras.

 TIEMPO MAYOR DEMOSTRADO

Es el tiempo de espera que mostró mayor demora para la atención.

 TIEMPO MEJOR DEMOSTRADO

Es el tiempo de espera que mostró menor demora para la atención.

 MEDIA

El cálculo de la media nos servirá para identificar nuestros propios estándares de atención.

 DESVIACIÓN ESTÁNDAR

Nos indicara el tiempo de variación con respecto a la media.

 LÍMITES DE CONTROL (LIC, LSC)

Los límites de control, nos mostrarán los tiempos aceptables en la que se realizará cada atención. Medición de tiempo de espera en el Departamento de Emergencia y Consulta externa (Adultos y niños) en el 2018.

## II. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Para iniciar el estudio de tiempos de espera se definió los tiempos de medición, según metodología MINSA:

### a.- Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el estudio de tiempo de espera se escogió como población a los pacientes PAGANTES y SIS, durante el turno mañana (8am a 1pm), CONTINUADORES y NUEVOS en el Departamento de Emergencia y consulta externa (adultos y niños).

#### 1. Muestra:

La muestra fue de 25 pacientes, el personal encargado para la recolección de datos fue realizado por el equipo técnico de la OGC, bajo supervisión de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.

#### 2. Técnica:

**Observación:** Se considera a la observación como técnica para la recopilación de información (Carrasco, 2005, p. 280), podemos decir que la observación es un proceso intencional de capacitación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad a través de nuestros sentidos o con la ayuda de poderosos instrumentos que amplían su limitada capacidad.

### 3. Instrumentos de Recolección de Datos

□ **Cronómetro:** Fue el instrumento utilizado para medir los tiempos de los procesos en todo el recorrido que realiza el paciente desde que ingresa al servicio de emergencia y/o consulta externa (adultos y niños) del hospital hasta el llamado para la atención por el Médico Psiquiatra (Admisión-SIS, inicio de la atención médica, etc.).

□ **Ficha de Observación:** “Se emplea para registrar datos que se generan como resultado del contacto directo entre el observador y la realidad que observa” (Carrasco, 2005, p. 313).

Se utilizó como herramienta de trabajo una ficha donde se encontraba definida los procesos de atención del paciente SIS que acudió al departamento de emergencia de nuestro hospital para atención.

#### b.- Métodos de Análisis de Datos

La medición de tiempo de espera pone en uso el aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por la Dirección de Calidad del MINSA.

Se empleó el método estadístico, a través del análisis cuantitativo, puesto que las variables se expresaron en valores numéricos.

**RESULTADOS:**  
**I.- DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA.**  
**A.- PACIENTES SIS**

Los gráficos que se presentan corresponden a los tiempos tomados en cada proceso de atención en una muestra de 25 mediciones obteniendo el comportamiento de cada muestra, el mayor tiempo demostrado, el menor tiempo demostrado, el tiempo promedio de espera para cada proceso a través del uso del aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por la Dirección de Calidad del MINSA.

**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

**CUADRO N° 01**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

FECHA: DEL 19/11 AL 17/12/2018

Proceso: DPTO DE EMERGENCIA

Consultorio: EMERGENCIA

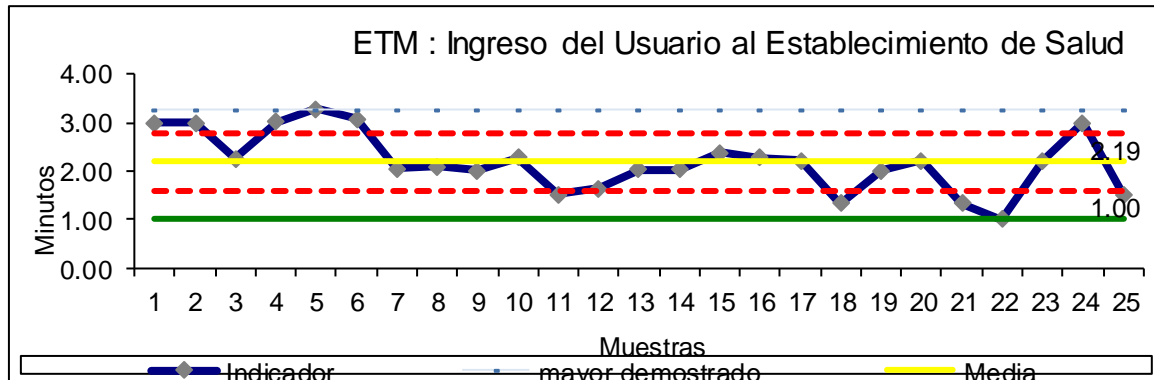
Actividad : Ingreso del usuario a Emergencia

Condición: SIS

EST	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.00	1	3.00	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	0.00	0.00	0.00
2	3.00	1	3.00	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	0.00	0.00	0.00
3	2.25	1	2.25	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.06	1.25
4	3.01	1	3.01	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	0.00	0.00	0.00
5	3.28	1	3.28	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	0.00	0.00	0.00
6	3.07	1	3.07	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	0.00	0.00	0.00
7	2.06	1	2.06	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	1.06
8	2.10	1	2.10	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	1.10
9	2.01	1	2.01	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	1.01
10	2.27	1	2.27	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.08	1.27
11	1.51	1	1.51	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	FALSO	0.00	0.00
12	1.64	1	1.64	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	0.64
13	2.04	1	2.04	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	1.04
14	2.02	1	2.02	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	1.02
15	2.38	1	2.38	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.19	1.38
16	2.28	1	2.28	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.09	1.28
17	2.22	1	2.22	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.03	1.22
18	1.34	1	1.34	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	FALSO	0.00	0.00
19	2.00	1	2.00	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.00	1.00
20	2.21	1	2.21	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.02	1.21
21	1.33	1	1.33	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	FALSO	0.00	0.00
22	1.00	1	1.00	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	FALSO	0.00	0.00
23	2.21	1	2.21	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	1.00	0.02	1.21
24	3.00	1	3.00	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	0.00	0.00	0.00
25	1.51	1	1.51	2.19	1.00	3.28	0.61	2.80	1.58	FALSO	0.00	0.00



**GRAFICO N° 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso de emergencia del hospital hasta el ingreso al departamento de emergencia fue un tiempo máximo 3.28 minutos, tiempo mínimo 1 minuto y el tiempo promedio fue de 2.19 minutos.

**CUADRO 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Sal HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

FECHA: 19/11 AL 17/12/2018

Proceso: DPTO DE EMERGENCIA

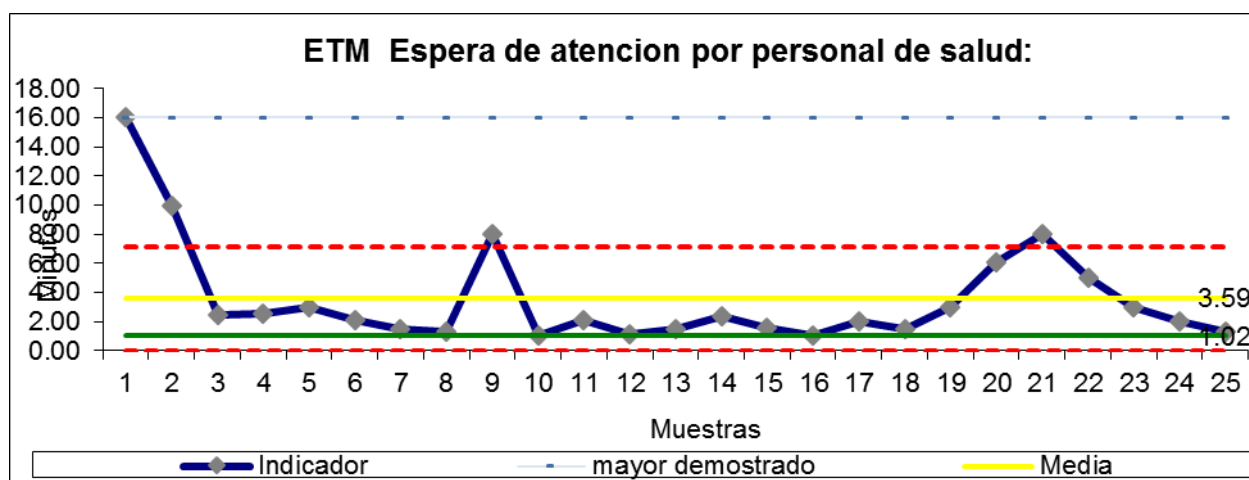
Consultorio: EMERGENCIA

Actividad : Espera de atencion por el personal salud

Condición: SIS

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	16.00	1	16.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	0.00	0.00	0.00
2	10.00	1	10.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	0.00	0.00	0.00
3	2.42	1	2.42	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.40
4	2.56	1	2.56	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.54
5	3.02	1	3.02	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	2.00
6	2.14	1	2.14	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.12
7	1.46	1	1.46	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.44
8	1.30	1	1.30	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.28
9	8.03	1	8.03	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	0.00	0.00	0.00
10	1.08	1	1.08	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.06
11	2.10	1	2.10	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.08
12	1.15	1	1.15	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.13
13	1.52	1	1.52	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.50
14	2.38	1	2.38	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.36
15	1.58	1	1.58	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.56
16	1.02	1	1.02	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.00
17	2.00	1	2.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.98
18	1.50	1	1.50	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.48
19	3.00	1	3.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.98
20	6.10	1	6.10	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	2.51	5.08
21	8.04	1	8.04	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	0.00	0.00	0.00
22	5.00	1	5.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	1.41	3.98
23	3.00	1	3.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	1.98
24	2.00	1	2.00	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.98
25	1.33	1	1.33	3.59	1.02	16.00	3.56	7.15	0.03	1.00	0.00	0.31

GRAFICO N° 02

**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 2: En la espera de la atención por el personal de salud en el Departamento de Emergencia el tiempo máximo de espera fue de 16 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1.02 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 3.59 minutos.

CUADRO N° 03

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Sal HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

FECHA: DEL 19/11 AL 17/12/2018

Proceso: DPTO DE EMERGENCIA

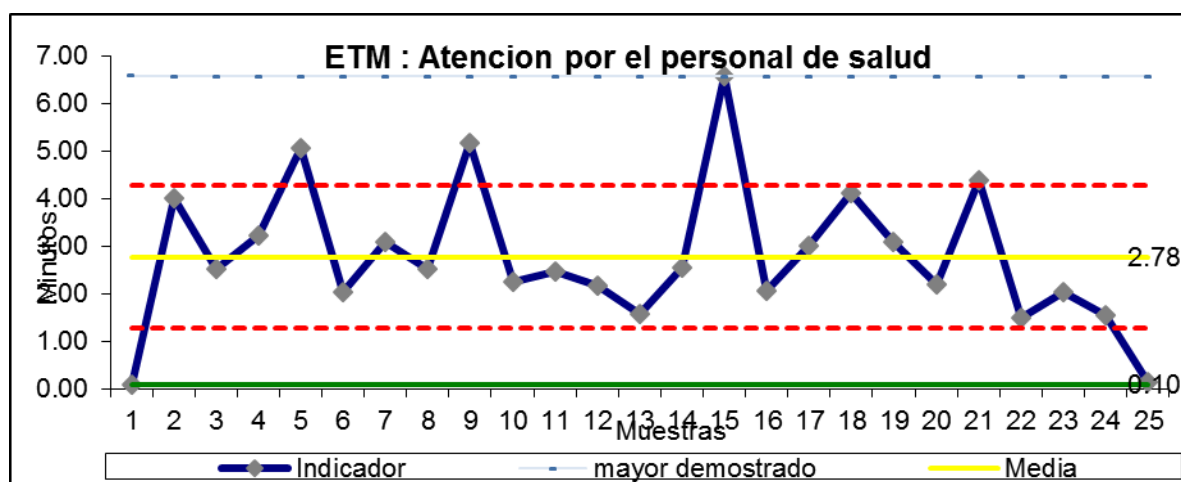
Consultorio: EMERGENCIA

Actividad : Atencion por el personal de salud (medico, enf. Tec. enf.)

Condición: SIS

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.10	1	0.10	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	FALSO	0.00	0.00
2	4.00	1	4.00	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	1.22	3.90
3	2.52	1	2.52	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.42
4	3.22	1	3.22	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.44	3.12
5	5.07	1	5.07	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	0.00	0.00	0.00
6	2.03	1	2.03	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	1.93
7	3.08	1	3.08	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.30	2.98
8	2.52	1	2.52	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.42
9	5.16	1	5.16	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	0.00	0.00	0.00
10	2.26	1	2.26	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.16
11	2.46	1	2.46	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.36
12	2.17	1	2.17	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.07
13	1.58	1	1.58	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	1.48
14	2.54	1	2.54	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.44
15	6.59	1	6.59	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	0.00	0.00	0.00
16	2.06	1	2.06	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	1.96
17	3.00	1	3.00	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.22	2.90
18	4.11	1	4.11	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	1.33	4.01
19	3.10	1	3.10	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.32	3.00
20	2.20	1	2.20	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	2.10
21	4.40	1	4.40	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	0.00	0.00	0.00
22	1.50	1	1.50	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	1.40
23	2.05	1	2.05	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	1.95
24	1.55	1	1.55	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	1.00	0.00	1.45
25	0.15	1	0.15	2.78	0.10	6.59	1.49	4.27	1.29	FALSO	0.00	0.00

GRAFICO N° 03

**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención por el personal de salud (Médico ó Enfermera ó Téc. De Enfermería) el tiempo máximo de espera fue de 6.59 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 10 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 2.78 minutos.

CUADRO N° 04

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Sal HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

FECHA: DEL 19/11 AL 17/12/2018

Proceso: DPTO DE EMERGENCIA

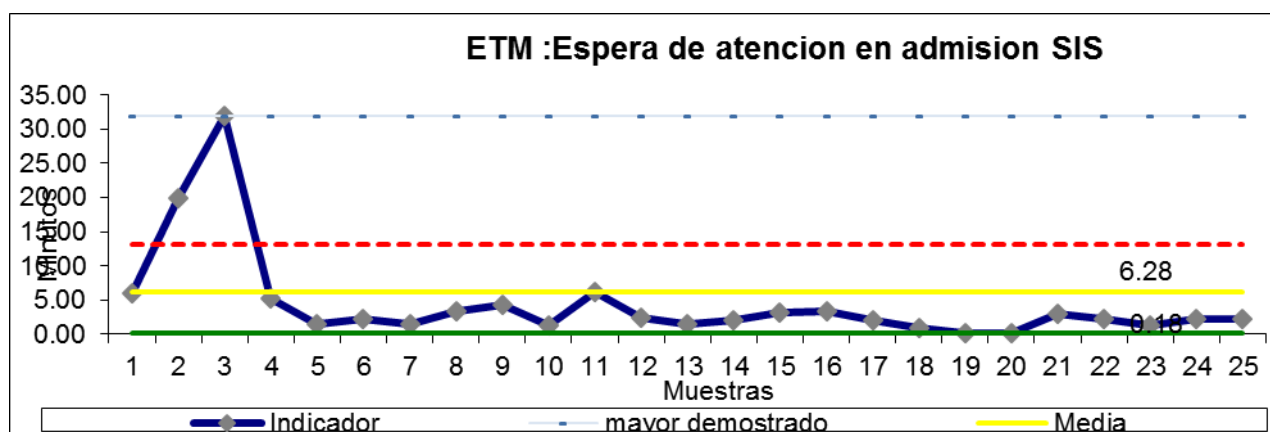
Consultorio: EMERGENCIA

Actividad : Espera de atención en admisión SIS

Condición: SIS

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	6.00	1	6.00	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	5.82
2	20.00	1	20.00	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	0.00	0.00	0.00
3	32.00	1	32.00	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	0.00	0.00	0.00
4	5.22	1	5.22	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	5.04
5	1.56	1	1.56	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	1.38
6	2.31	1	2.31	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	2.13
7	1.44	1	1.44	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	1.26
8	3.37	1	3.37	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	3.19
9	4.31	1	4.31	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	4.13
10	1.36	1	1.36	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	1.18
11	6.13	1	6.13	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	5.95
12	2.36	1	2.36	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	2.18
13	1.52	1	1.52	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	1.34
14	2.01	1	2.01	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	1.83
15	3.14	1	3.14	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	2.96
16	3.36	1	3.36	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	3.18
17	5.00	1	2.00	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	1.82
18	2.40	1	1.00	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.82
19	4.25	1	0.20	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00
20	3.31	1	0.18	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00
21	6.10	1	3.01	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00
22	2.28	1	2.30	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00
23	1.55	1	1.30	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00
24	21.00	1	2.30	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00
25	15.00	1	2.30	6.28	0.18	32.00	6.90	13.17	-0.62	1.00	0.00	0.00

GRAFICO N° 04

**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera de atención en Admisión SIS fue un tiempo máximo de 32 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 6.28 minutos.

CUADRO N° 05

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Sal HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

FECHA: DEL 19/11 AL 17/12/2018

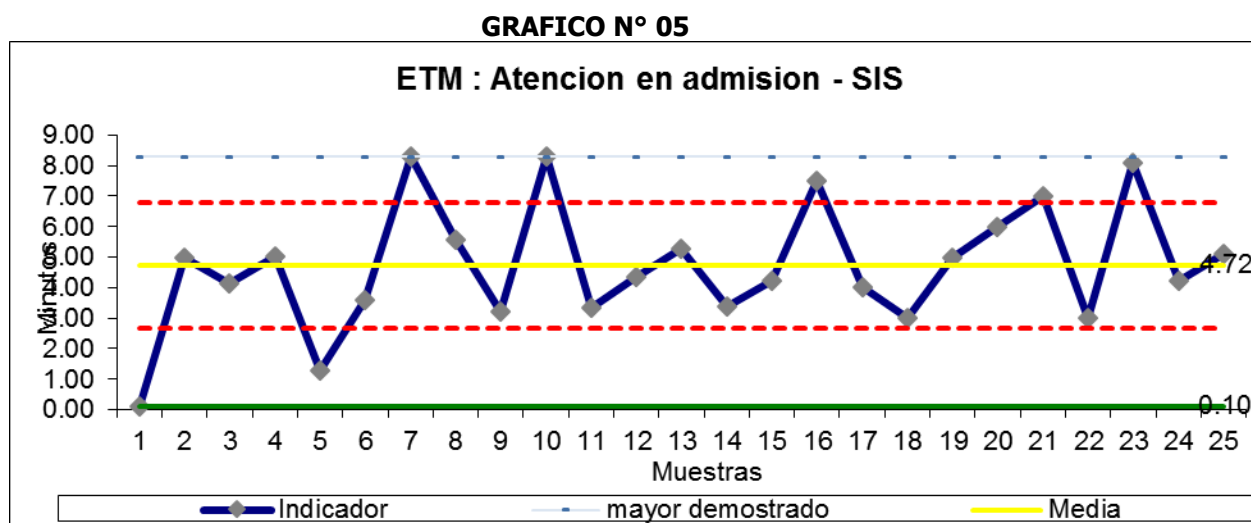
Proceso: DPTO DE EMERGENCIA

Consultorio: EMERGENCIA

Actividad : Atencion en admision -SIS

Condición: SIS

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0	1	0.10	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	FALSO	0.00	0.00
2	5	1	5.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.28	4.90
3	4	1	4.12	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	4.02
4	5	1	5.04	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.32	4.94
5	1	1	1.28	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	FALSO	0.00	0.00
6	4	1	3.58	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	3.48
7	8	1	8.29	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	0.00	0.00	0.00
8	6	1	5.58	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.86	5.48
9	3	1	3.22	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	3.12
10	8	1	8.28	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	0.00	0.00	0.00
11	3	1	3.35	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	3.25
12	4	1	4.33	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	4.23
13	5	1	5.27	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.55	5.17
14	3	1	3.38	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	3.28
15	4	1	4.21	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	4.11
16	7	1	7.49	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	0.00	0.00	0.00
17	4	1	4.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	3.90
18	3	1	3.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	2.90
19	5	1	5.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.28	4.90
20	6	1	6.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	1.28	5.90
21	7	1	7.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	0.00	0.00	0.00
22	3	1	3.00	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	2.90
23	8	1	8.11	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	0.00	0.00	0.00
24	4	1	4.23	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.00	4.13
25	5	1	5.11	4.72	0.10	8.29	2.05	6.77	2.67	1.00	0.39	5.01



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en Admisión SIS fue un tiempo máximo de 8.29 minutos, el tiempo mínimo fue 10 segundos y el tiempo promedio fue de 4.72 minutos.

**CUADRO N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Sal HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

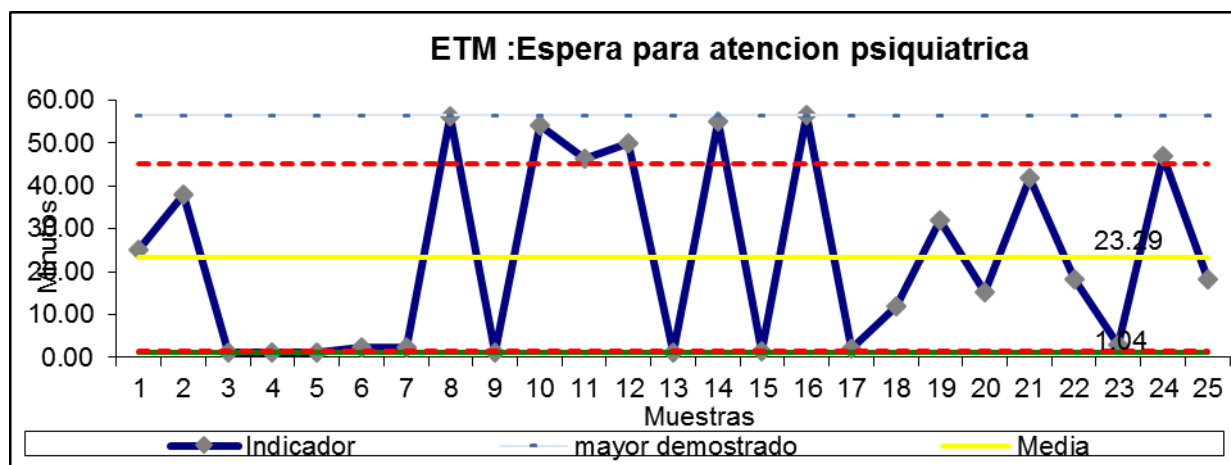
FECHA: DEL 19/11 AL 17/12/201

Proceso: DPTO DE EMERGENCIA  
Actividad : Espera para la atencion (Medico psiquiatra)

Consultorio: EMERGENCIA  
Condición: SIS

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1	1	1.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	FALSO	0.00	0.00
2	0	1	0.10	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	FALSO	0.00	0.00
3	32	1	32.38	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	0.00	0.00	0.00
4	8	1	8.15	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	8.05
5	32	1	32.39	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	0.00	0.00	0.00
6	1	1	1.24	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	FALSO	0.00	0.00
7	1	1	1.42	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	FALSO	0.00	0.00
8	8	1	8.28	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	8.18
9	37	1	37.40	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	0.00	0.00	0.00
10	6	1	6.11	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	6.01
11	14	1	14.06	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	13.96
12	8	1	7.58	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	7.48
13	21	1	21.28	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	5.97	21.18
14	18	1	18.19	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	2.88	18.09
15	20	1	20.04	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	4.73	19.94
16	42	1	42.36	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	0.00	0.00	0.00
17	25	1	25.10	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	9.79	25.00
18	26	1	26.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	10.69	25.90
19	15	1	15.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	14.90
20	4	1	4.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	3.90
21	6	1	6.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	5.90
22	23	1	23.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	7.69	22.90
23	12	1	12.00	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	11.90
24	12	1	11.50	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	11.40
25	8	1	8.14	15.31	0.10	42.36	12.08	27.39	3.23	1.00	0.00	8.04

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera para la atención Médico Psiquiatra, fue un tiempo máximo de 42.36 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 10 segundos y el tiempo promedio fue de 15.31 minutos.

**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

**CUADRO N° 07**

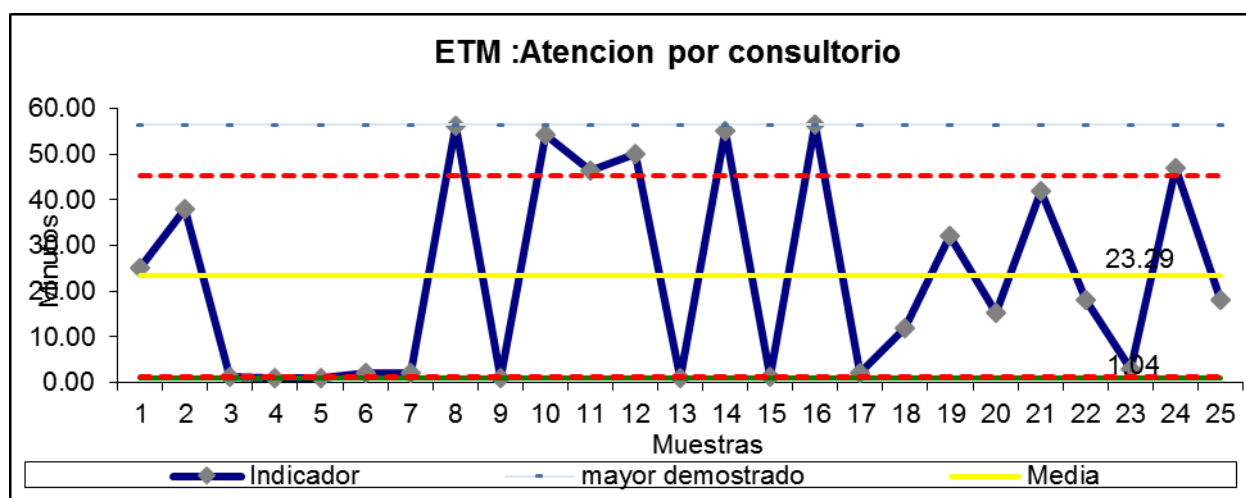
FECHA: DEL 19/11 DEL 17/12/201

Proceso: DPTO DE EMERGENCIA  
Actividad : Atencion con medico psiquiatrico

Consultorio: EMERGENCIA  
Condición: SIS

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	25	1	25.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	1.71	23.96
2	38	1	38.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	14.71	36.96
3	1	1	1.23	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	FALSO	0.00	0.00
4	1	1	1.04	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	FALSO	0.00	0.00
5	1	1	1.12	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	FALSO	0.00	0.00
6	2	1	2.24	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	1.20
7	2	1	2.18	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	1.14
8	56	1	56.17	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
9	1	1	1.09	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	FALSO	0.00	0.00
10	54	1	54.11	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
11	46	1	46.49	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
12	50	1	50.04	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
13	1	1	1.09	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	FALSO	0.00	0.00
14	55	1	55.04	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
15	1	1	1.30	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	FALSO	0.00	0.00
16	57	1	56.52	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
17	2	1	2.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	0.96
18	12	1	12.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	10.96
19	32	1	32.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	8.71	30.96
20	15	1	15.18	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	14.14
21	42	1	42.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	18.71	40.96
22	18	1	18.19	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	17.15
23	3	1	3.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	1.96
24	47	1	47.00	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	0.00	0.00	0.00
25	18	1	18.20	23.29	1.04	56.52	21.93	45.22	1.36	1.00	0.00	17.16

GRAFICO N° 07

**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de Atención en consultorio (Médico Psiquiatra) fue un tiempo máximo de 56.52 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.04 minutos y el tiempo promedio fue de 23.29 minutos.

Cabe considerar que El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha medido el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra, pero sin considerarlo en el aplicativo MINSa.

CUADRO N° 08

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

## Cuadro de Reporte Final

ACTIVIDADES	M DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
1 Ingreso del usuario al Establecimiento de Salud	1.00	2.19	3.28		
2 Espera de atencion por el personal de salud	1.02	3.59	16.00	16.00	
3 Atencion por el personal de salud	0.10	2.78	6.59		6.59
4 Espera de atencion en Admision SIS	0.18	6.28	32.00	32.00	
5 Atencion en Admision SIS	0.10	4.72	8.29		8.29
6 Espera para la atencion del medico psiquiatra	0.10	15.31	42.36	42.36	
7 Atencion con medico psiquiatra					
	2.50	34.87	108.52	90.36	14.88

### GRAFICO N° 08

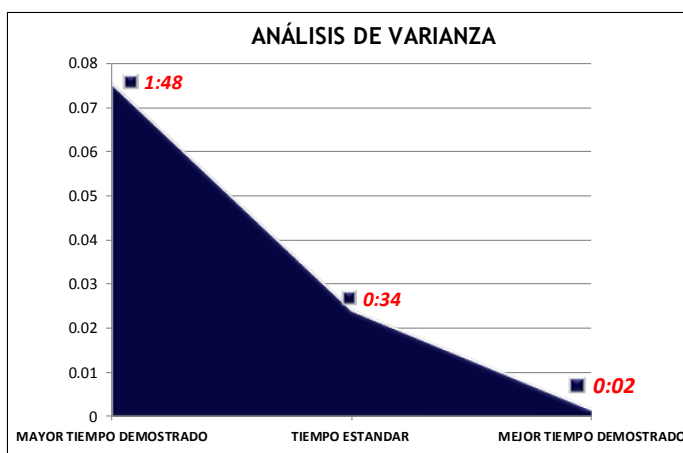
#### Informe Estudio de Tiempo y movimientos

## RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO 1:48  
 TIEMPO ESTANDAR 0:34  
 MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO 0:02

TIEMPO EN COLAS 01:30

TIEMPO DE ATENCIÓN 00:14



TIEMPO A OPTIMIZAR

1:13

Gráfico N° 8: El reporte final se observa que:

1. El tiempo mayor demostrado es **1 hora 48 minutos**.
2. El tiempo en colas es de **1 hora 30 minutos**.
3. El tiempo de atención es **14 minutos**.
4. El tiempo a optimizar es **1 hora 13 minutos**.

### DIAGRAMA DE PARETO

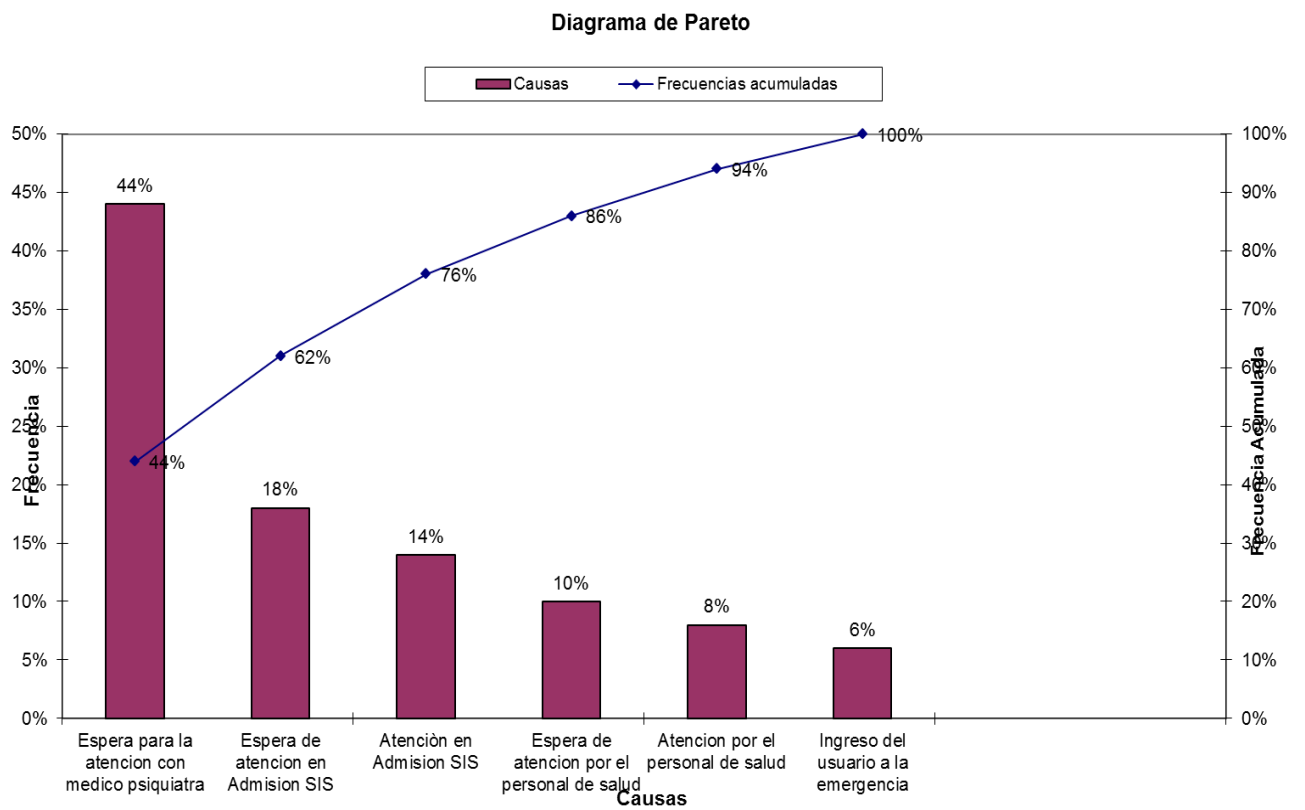
Tabla de frecuencias

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz
Ingreso del usuario a la emergencia	2.19	6%
Espera de atencion por el personal de salud	3.59	10%
Atencion por el personal de salud	2.78	8%
Espera de atencion en Admision SIS	6.28	18%
Atencion en Admision SIS	4.72	14%
Espera para la atencion con medico psiquiatra	15.31	44%
	34.87	

Tabla de frecuencias ordenadas

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
Espera para la atencion con medico psiquiatra	15.31	44%	44%
Espera de atencion en Admision SIS	6.28	18%	62%
Atencion en Admision SIS	4.72	14%	76%
Espera de atencion por el personal de salud	3.59	10%	86%
Atencion por el personal de salud	2.78	8%	94%
Ingreso del usuario a la emergencia	2.19	6%	100%





En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área: Espera para la atención por médico psiquiatra y espera de atención en admisión SIS, son las principales causas de la demora en los tiempos de espera en el Departamento de Emergencia (Pacientes SIS), por lo que representa el 44 y 18 % respectivamente.

**B.- PACIENTES PAGANTES**

**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

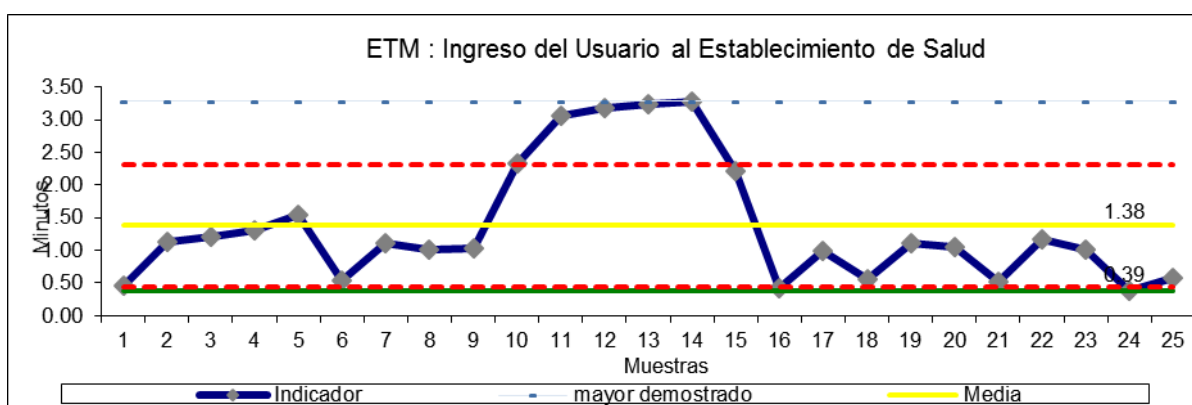
**CUADRO N° 01**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : DEL 09/08 AL 20/09/18  
 Proceso: DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Consultorio: DPTO DE EMERGENCIA  
 Actividad : Ingreso del usuario a Emergencia Condición: PAGANTES

EST	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIFF vs MED
1	0.46	1	0.46	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.07
2	1.12	1	1.12	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.73
3	1.20	1	1.20	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.81
4	1.31	1	1.31	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.92
5	1.54	1	1.54	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.16	1.15
6	0.53	1	0.53	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.14
7	1.11	1	1.11	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.72
8	1.02	1	1.02	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.63
9	1.04	1	1.04	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.65
10	2.34	1	2.34	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	0.00	0.00	0.00
11	3.06	1	3.06	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	0.00	0.00	0.00
12	3.18	1	3.18	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	0.00	0.00	0.00
13	3.23	1	3.23	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	0.00	0.00	0.00
14	3.28	1	3.28	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	0.00	0.00	0.00
15	2.22	1	2.22	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.84	1.83
16	0.43	1	0.43	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	FALSO	0.00	0.00
17	1.00	1	1.00	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.61
18	0.55	1	0.55	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.16
19	1.11	1	1.11	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.72
20	1.05	1	1.05	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.66
21	0.51	1	0.51	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.12
22	1.16	1	1.16	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.77
23	1.02	1	1.02	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.63
24	0.39	1	0.39	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	FALSO	0.00	0.00
25	0.58	1	0.58	1.38	0.39	3.28	0.94	2.32	0.44	1.00	0.00	0.19

**GRAFICO N° 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso de emergencia del hospital hasta el ingreso al departamento de emergencia fue un tiempo máximo 3.28 minutos, tiempo mínimo 39 segundos y el tiempo promedio fue de 1.38 minutos.

Informe Estudio de Tiempo y movimientos

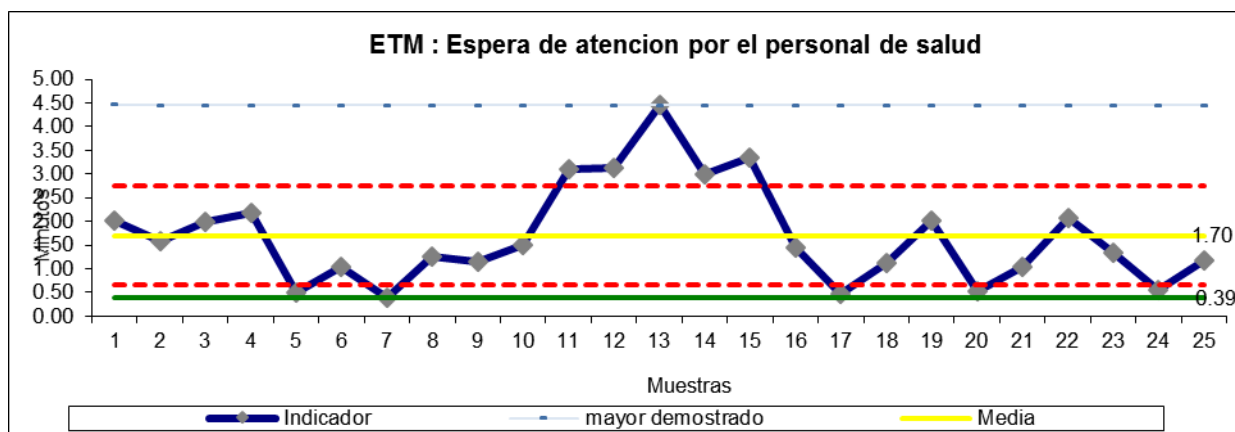
TABLA N° 02

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : DEL 09/08 AL 20/09/18  
 Proceso: DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA  
 Actividad : Espera de atención por el personal salud  
 Consultorio: EMERGENCIA  
 Condición: pagante

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	ΔIF vs MEIF	vs MDE
1	2.01	1	2.01	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.31	1.62
2	1.58	1	1.58	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	1.19
3	2.00	1	2.00	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.30	1.61
4	2.18	1	2.18	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.48	1.79
5	0.51	1	0.51	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	FALSO	0.00	0.00
6	1.05	1	1.05	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.66
7	0.39	1	0.39	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	FALSO	0.00	0.00
8	1.25	1	1.25	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.86
9	1.14	1	1.14	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.75
10	1.50	1	1.50	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	1.11
11	3.11	1	3.11	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	0.00	0.00	0.00
12	3.14	1	3.14	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	0.00	0.00	0.00
13	4.47	1	4.47	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	0.00	0.00	0.00
14	3.00	1	3.00	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	0.00	0.00	0.00
15	3.34	1	3.34	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	0.00	0.00	0.00
16	1.44	1	1.44	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	1.05
17	0.46	1	0.46	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	FALSO	0.00	0.00
18	1.12	1	1.12	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.73
19	2.02	1	2.02	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.32	1.63
20	0.52	1	0.52	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	FALSO	0.00	0.00
21	1.04	1	1.04	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.65
22	2.06	1	2.06	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.36	1.67
23	1.34	1	1.34	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.95
24	0.55	1	0.55	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	FALSO	0.00	0.00
25	1.18	1	1.18	1.70	0.39	4.47	1.05	2.74	0.65	1.00	0.00	0.79

GRAFICO N° 02



CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 2: En la espera de la atención por el personal de salud en el Departamento de Emergencia el tiempo máximo de espera fue de 4.47 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 39 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.70 minutos.

**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

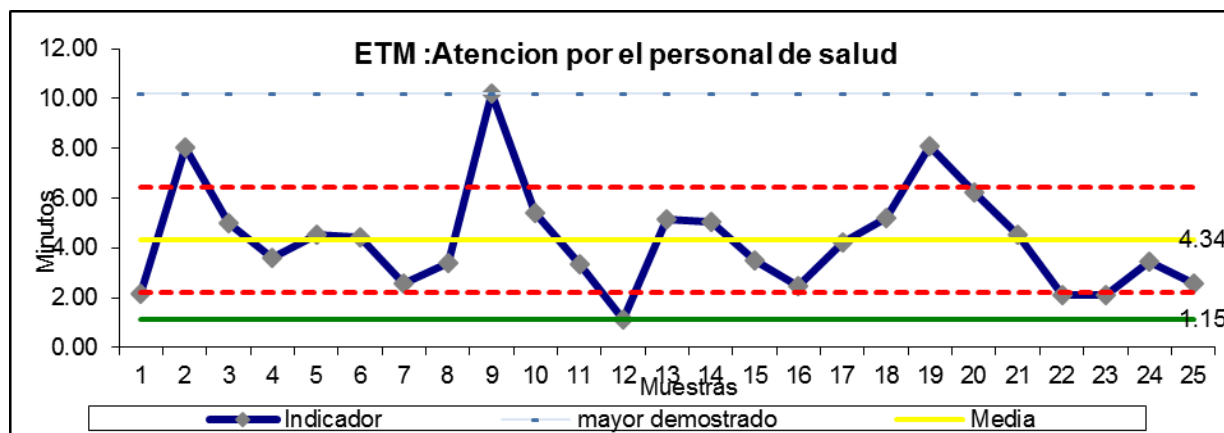
**TABLA N° 03**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 09/08 AL 20/09/18**  
 Proceso: **DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA** Consultorio: **EMERGENCIA**  
 Actividad : **Atencion por el personal de salud(Medico, Enfermera o Tec. Enf.)** Condición: **pagante**

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	ΔIF vs MEIF	vs MDE
1	2.17	1	2.17	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	FALSO	0.00	0.00
2	8.03	1	8.03	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	0.00	0.00	0.00
3	5.02	1	5.02	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.68	3.87
4	3.59	1	3.59	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	2.44
5	4.51	1	4.51	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.17	3.36
6	4.41	1	4.41	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.07	3.26
7	2.58	1	2.58	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	1.43
8	3.40	1	3.40	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	2.25
9	10.20	1	10.20	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	0.00	0.00	0.00
10	5.41	1	5.41	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	1.07	4.26
11	3.34	1	3.34	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	2.19
12	1.15	1	1.15	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	FALSO	0.00	0.00
13	5.14	1	5.14	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.80	3.99
14	5.04	1	5.04	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.70	3.89
15	3.51	1	3.51	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	2.36
16	2.45	1	2.45	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	1.30
17	4.23	1	4.23	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	3.08
18	5.21	1	5.21	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.87	4.06
19	8.09	1	8.09	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	0.00	0.00	0.00
20	6.23	1	6.23	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	1.89	5.08
21	4.54	1	4.54	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.20	3.39
22	2.10	1	2.10	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	FALSO	0.00	0.00
23	2.12	1	2.12	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	FALSO	0.00	0.00
24	3.43	1	3.43	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	2.28
25	2.55	1	2.55	4.34	1.15	10.20	2.12	6.46	2.22	1.00	0.00	1.40

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención por el personal de salud (Médico ó Enfermera ó Téc. De Enfermería) el tiempo máximo de espera fue de 10.20 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1.15 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 4.34 minutos.

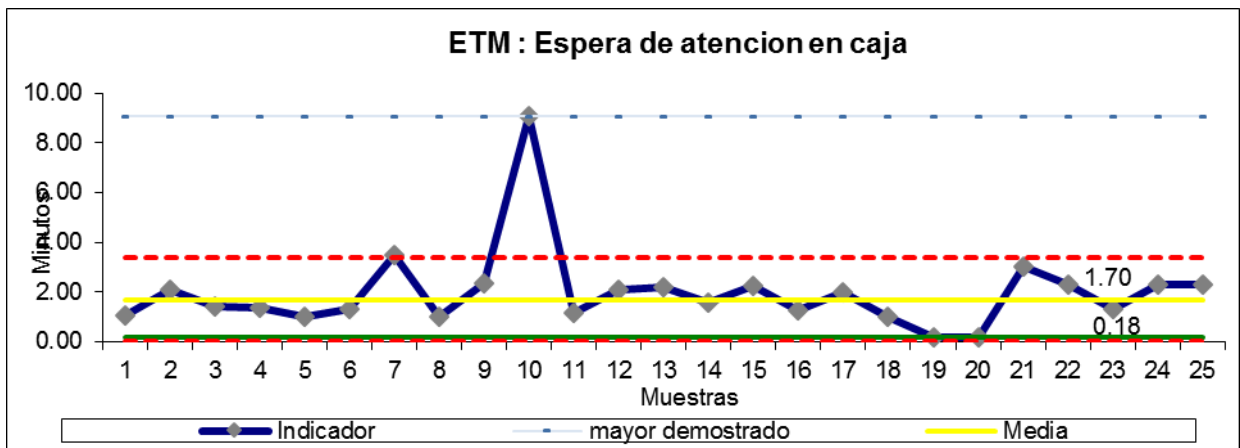
**TABLA N° 04**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 09/08 AL 20/09/18**  
 Proceso: **DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA**      Consultorio: **EMERGENCIA**  
 Actividad : **Espera de atención en caja**      Condición: **pagante**

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	>IF vs MED	>MDF vs MDE
1	1.06	1	1.06	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.88
2	2.10	1	2.10	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.40	1.92
3	1.44	1	1.44	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	1.26
4	1.36	1	1.36	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	1.18
5	1.01	1	1.01	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.83
6	1.30	1	1.30	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	1.12
7	3.50	1	3.50	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	0.00	0.00	0.00
8	1.01	1	1.01	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
9	2.35	1	2.35	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.65	2.17
10	9.10	1	9.10	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	0.00	7.40	8.92
11	1.16	1	1.16	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.98
12	2.09	1	2.09	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.39	1.91
13	2.17	1	2.17	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.47	1.99
14	1.56	1	1.56	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	1.38
15	2.24	1	2.24	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.54	2.06
16	1.26	1	1.26	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	1.08
17	0.21	1	2.00	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.30	1.82
18	0.34	1	1.00	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.82
19	1.18	1	0.20	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
20	2.01	1	0.18	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
21	0.55	1	3.01	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
22	0.43	1	2.30	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
23	1.12	1	1.30	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
24	0.35	1	2.30	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00
25	1.50	1	2.30	1.70	0.18	9.10	1.68	3.38	0.02	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 04**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera de atención en Caja fue un tiempo máximo de 9.10 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.70 minutos.

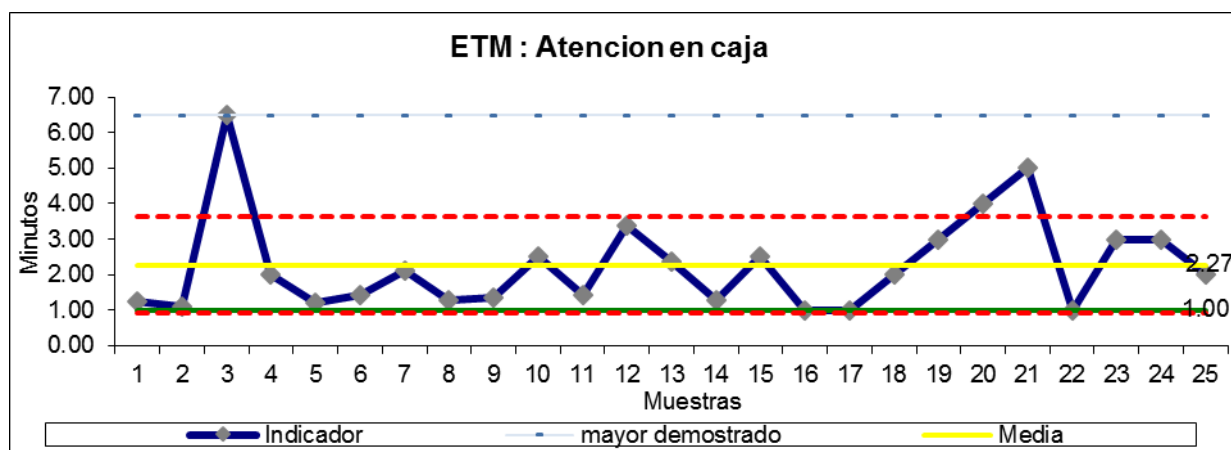
**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

**TABLA N° 05**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 09/08 AL 20/09/18**  
 Proceso: **DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA**      Consultorio: **EMERGENCIA**  
 Actividad : **Atencion en caja**      Condición: **pagante**

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	JIF vs MEDF vs MDE
1	1	1	1.23	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.23
2	1	1	1.10	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.10
3	7	1	6.50	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	0.00	0.00 0.00
4	2	1	2.02	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 1.02
5	1	1	1.21	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.21
6	1	1	1.43	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.43
7	2	1	2.11	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 1.11
8	1	1	1.27	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.27
9	1	1	1.36	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.36
10	3	1	2.51	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.24 1.51
11	1	1	1.44	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.44
12	3	1	3.38	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	1.11 2.38
13	2	1	2.37	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.10 1.37
14	1	1	1.28	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.28
15	3	1	2.50	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.23 1.50
16	1	1	1.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.00
17	1	1	1.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.00
18	2	1	2.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 1.00
19	3	1	3.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.73 2.00
20	4	1	4.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	0.00	0.00 0.00
21	5	1	5.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	0.00	0.00 0.00
22	1	1	1.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 0.00
23	3	1	3.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.73 2.00
24	3	1	3.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.73 2.00
25	2	1	2.00	2.27	1.00	6.50	1.36	3.62	0.91	1.00	0.00 1.00

**GRAFICO N° 05**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en Caja fue un tiempo máximo de 6.50 minutos, el tiempo mínimo fue 1 minuto y el tiempo promedio fue de 2.27 minutos.

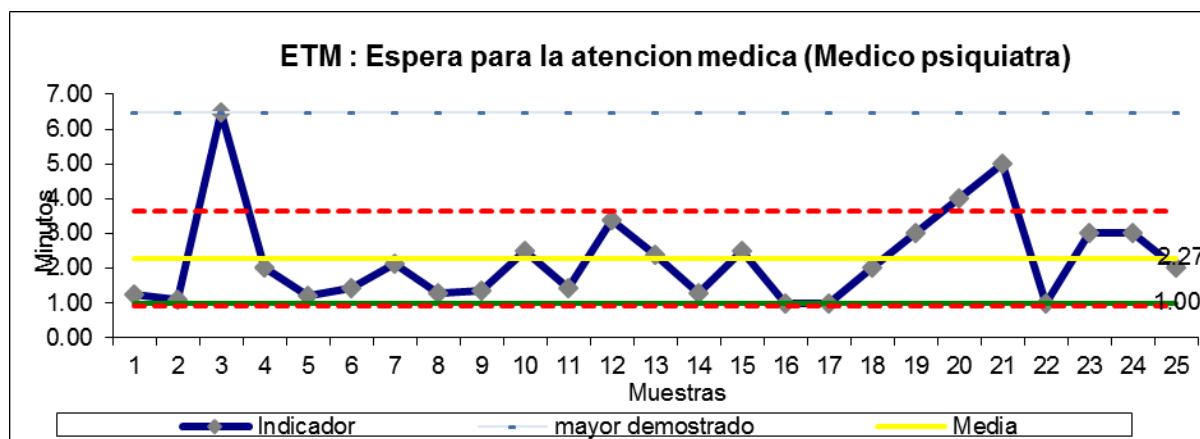
**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

**TABLA N° 06**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha: **DEL 09/08 AL 20/09/18**  
 Proceso: **DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA** Consultorio: **EMERGENCIA**  
 Actividad : **Espera para la atencion medica(Medico psiquiatra)** Condición: **pagante**

ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MEDIF vs MDE
1	12.21	1	12.21	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 10.93
2	8.24	1	8.24	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 6.96
3	15.57	1	15.57	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	1.02 14.29
4	28.00	1	28.00	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	0.00	0.00 0.00
5	30.18	1	30.18	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	0.00	0.00 0.00
6	27.30	1	27.30	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	0.00	0.00 0.00
7	15.17	1	15.17	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.62 13.89
8	4.06	1	4.06	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	FALSO	0.00 0.00
9	3.29	1	3.29	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	FALSO	0.00 0.00
10	1.28	1	1.28	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	FALSO	0.00 0.00
11	16.47	1	16.47	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	1.92 15.19
12	17.54	1	17.54	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	2.99 16.26
13	32.39	1	32.39	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	0.00	0.00 0.00
14	27.00	1	27.00	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	0.00	0.00 0.00
15	5.14	1	5.14	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 3.86
16	6.34	1	6.34	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 5.06
17	11.09	1	11.09	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 9.81
18	23.00	1	23.00	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	8.45 21.72
19	12.22	1	12.22	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 10.94
20	28.12	1	28.12	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	0.00	0.00 0.00
21	4.23	1	4.23	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	FALSO	0.00 0.00
22	5.51	1	5.51	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 4.23
23	8.44	1	8.44	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	0.00 7.16
24	2.55	1	2.55	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	FALSO	0.00 0.00
25	18.53	1	18.53	14.55	1.28	32.39	9.89	24.45	4.66	1.00	3.98 17.25

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera para la atención por consultorio (Médico Psiquiatra) fue un tiempo máximo de 32.39 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1.28 minutos y el tiempo promedio fue de 14.55 minutos.

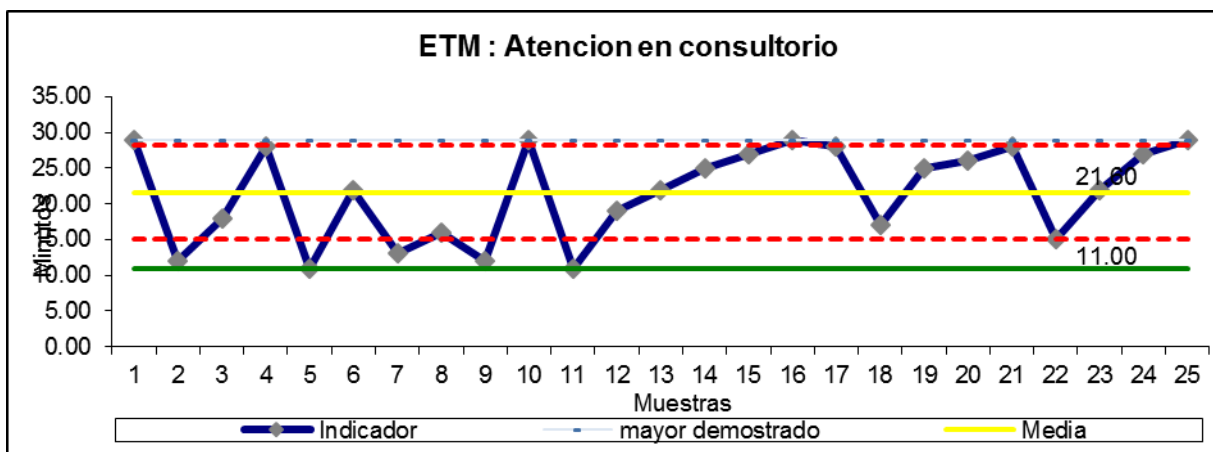
**Informe Estudio de Tiempo y movimientos**

**TABLA N° 07**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 09/08 AL 20/09/18**  
 Proceso: **DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA** Consultorio: **EMERGENCIA**  
 Actividad : **Atencion con medico Psiquiatra** Condición: **PAGANTE**

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	ΔIF	vs MEDF	vs MDE
1	29	1	29.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	0.00	0.00	0.00	
2	12	1	12.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	FALSO	0.00	0.00	
3	18	1	18.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.00	7.00	
4	28	1	28.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	6.40	17.00	
5	11	1	11.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	FALSO	0.00	0.00	
6	22	1	22.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.40	11.00	
7	13	1	13.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	FALSO	0.00	0.00	
8	16	1	16.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.00	5.00	
9	12	1	12.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	FALSO	0.00	0.00	
10	29	1	29.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	0.00	0.00	0.00	
11	11	1	11.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	FALSO	0.00	0.00	
12	19	1	19.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.00	8.00	
13	22	1	22.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.40	11.00	
14	25	1	25.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	3.40	14.00	
15	27	1	27.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	5.40	16.00	
16	29	1	29.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	0.00	0.00	0.00	
17	28	1	28.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	6.40	17.00	
18	17	1	17.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.00	6.00	
19	25	1	25.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	3.40	14.00	
20	26	1	26.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	4.40	15.00	
21	28	1	28.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	6.40	17.00	
22	15	1	15.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	FALSO	0.00	0.00	
23	22	1	22.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	0.40	11.00	
24	27	1	27.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	1.00	5.40	16.00	
25	29	1	29.00	21.60	11.00	29.00	6.59	28.19	15.01	0.00	0.00	0.00	

**GRAFICO N° 07**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en consultorio (Médico Psiquiatra) fue un tiempo máximo de 29 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 11 minutos y el tiempo promedio fue de 21.60 minutos.



El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

TABLA N° 08

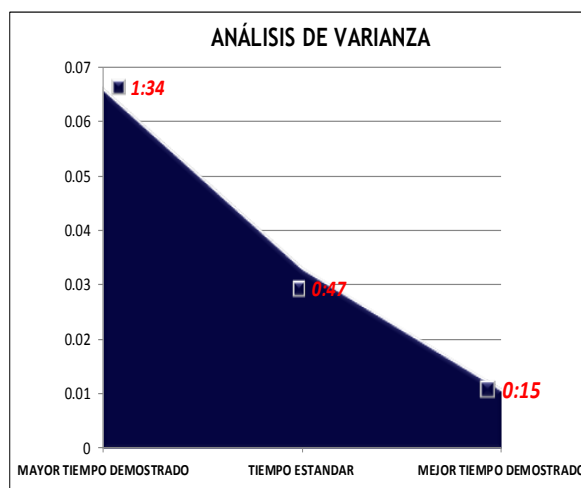
## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENC
1 Ingreso del usuario a emergencia	0.39	1.38	3.28		
2 Espera de atención por el personal de salud	0.39	1.70	4.47	4.47	
3 Atención por el personal de salud	1.15	4.34	10.20		10.20
4 Espera de atención en caja	0.18	1.70	9.10	9.10	
5 Atención en caja	1.00	2.27	6.50		6.50
6 Espera para la atención con medico psiquiatra	1.28	14.55	32.39	32.39	
7 Ingreso para la atención con medico psiquiatra	11.00	21.60	29.00		29.00
	15.39	47.54	94.94	45.96	45.70

GRAFICO N° 08

## RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO	1:34
TIEMPO ESTANDAR	0:47
MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO	0:15
TIEMPO EN COLAS	00:45
TIEMPO DE ATENCIÓN	00:45



TIEMPO A OPTIMIZAR

0:47

Gráfico N° 8: El reporte final encontramos que:

1. El tiempo mayor demostrado es 1 hora 34 minutos.
2. El tiempo en colas es de 45 minutos.
3. El tiempo de atención es 45 minutos.
4. El tiempo a optimizar es 47 minutos.

2017	2018
En el reporte final se encontro lo siguiente:	
1. El tiempo mayor demostrado es 59 minutos	1 hora 34 minutos
2.- El tiempo e colas fue de 49 minutos	45 minutos
3. El tiempo de atencion fue de 9 minutos	45 minutos
4. El tiempo a optimizar 49 minutos	47 minutos

DIAGRAMA DE PARETO

Tabla de frecuencias

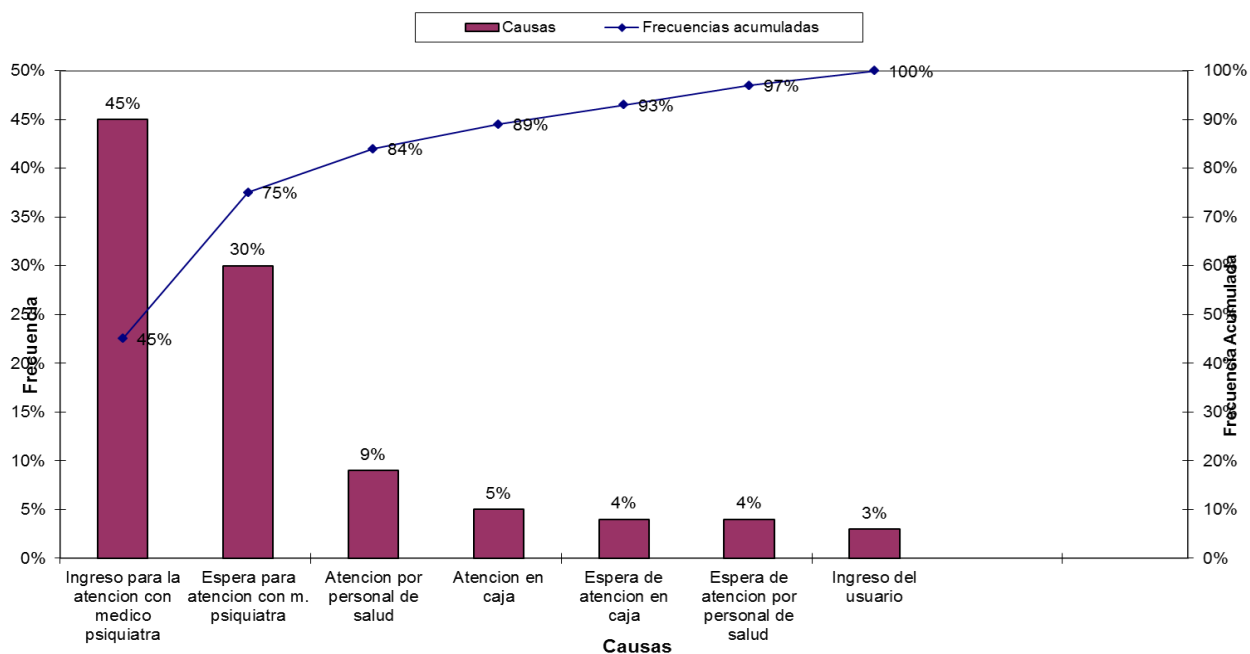
CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz
Ingreso del usuario	1.38	3%
Espera de atencion por el personal de salud	1.70	4%
Atencion por el personal de salud	4.34	9%
Espera de atencion en caja	1.70	4%
Atención en caja	2.27	5%
Espera para la atencion con m. psiquiatra	14.55	30%
Ingreso para la atencion con medico psiquiatra	21.60	45%
	47.54	

Tabla de frecuencias ordenadas

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
Ingreso para la atencion con medico psiquiatra	21.60	45%	45%
Espera para atencion con m. psiquiatra	14.55	30%	75%
Atencion por personal de salud	4.34	9%	84%
Atencion en caja	2.27	5%	89%
Espera de atencion en caja	1.70	4%	93%
Espera de atencion por personal de salud	1.70	4%	97%
Ingreso del usuario	1.38	3%	100%

Ordenar Frecuencias    Borrar Tablas    Ordenar Frecuencias    Ver Diagrama de Pareto

Diagrama de Pareto



En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área: Ingreso para la atención por médico psiquiatra y espera para atención con m. psiquiatra y la atención por personal de salud, son las

principales causas de la demora en los tiempos de espera en el Departamento de Emergencia (Paciente PAGANTE), por lo que representa el 45, 30 y 9 % respectivamente.

**II.- DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**

**A.- PACIENTES CONTINUADORES SIS**

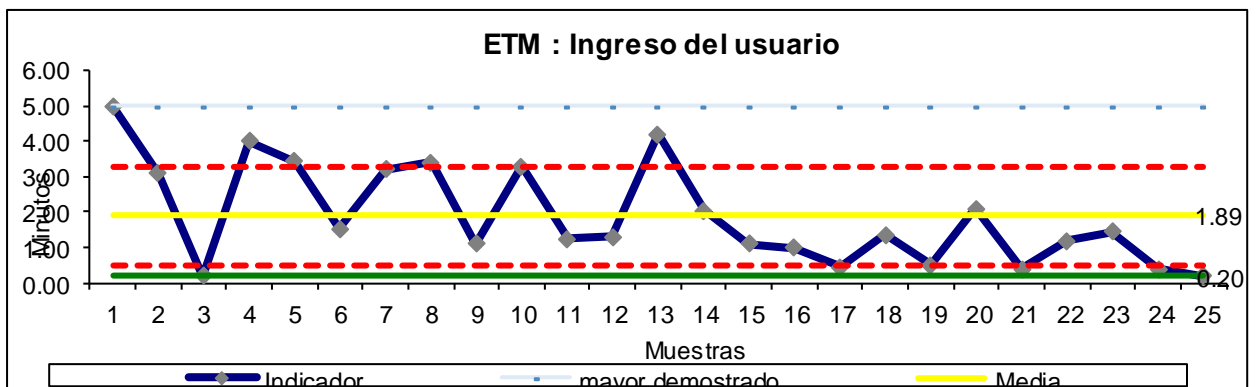
**TABLA N° 01**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : DEL 01/08 - 30/11/2018  
 Proceso: DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC. Consultorio: DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC.  
 Actividad : Ingreso del usuario Condición: CONTINUADOR SIS

JEST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.25	1	0.25	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.18
2	0.41	1	0.41	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.34
3	0.45	1	0.45	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.38
4	0.25	1	0.25	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.18
5	1.05	1	1.05	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
6	0.10	1	0.10	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.03
7	0.15	1	0.15	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.08
8	1.10	1	1.10	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
9	0.10	1	0.10	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.03
10	1.00	1	1.00	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
11	0.15	1	0.15	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.08
12	0.20	1	0.20	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.13
13	1.00	1	1.00	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
14	0.25	1	0.25	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.18
15	0.10	1	0.10	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.03
16	1.00	1	1.00	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
17	0.20	1	0.20	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.13
18	1.05	1	1.05	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
19	0.15	1	0.15	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.08
20	0.30	1	0.30	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.23
21	0.22	1	0.22	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	1.00	0.00	0.15
22	1.32	1	1.32	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
23	0.07	1	0.07	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	FALSO	0.00	0.00
24	1.10	1	1.10	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00
25	1.30	1	1.30	0.53	0.07	1.32	0.45	0.98	0.08	0.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del Dpto de Niños y adolescentes del hospital hasta su ingreso fue un tiempo máximo 1.32 minutos, tiempo mínimo 7 segundos y el tiempo promedio fue de 0.53 minutos.

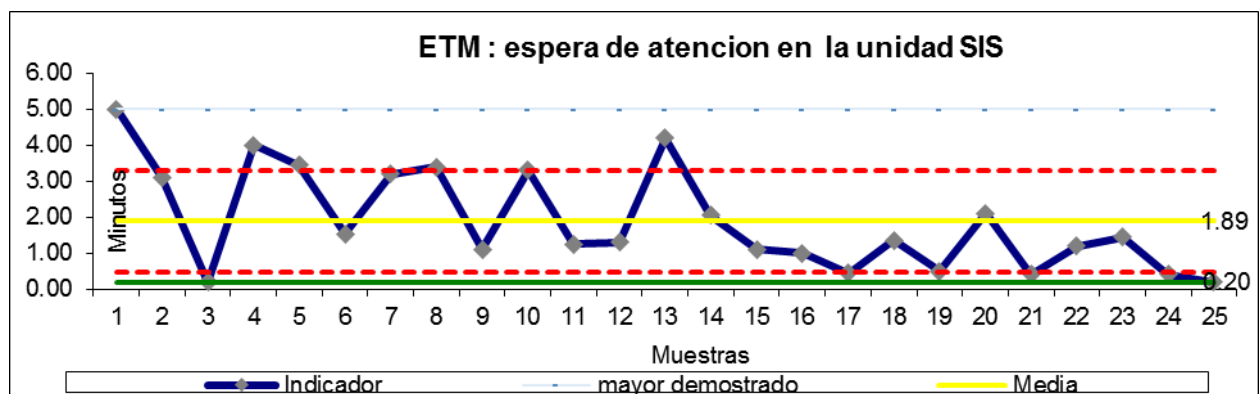
**TABLA N° 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01/08 AL 30/11/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC.** Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC.**  
 Actividad : **Espera de atención en la unidad SIS** Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	5.00	1	5.00	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	0.00	0.00	0.00
2	3.10	1	3.10	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	1.21	2.90
3	0.20	1	0.20	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	FALSO	0.00	0.00
4	4.00	1	4.00	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	0.00	0.00	0.00
5	3.44	1	3.44	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	0.00	0.00	0.00
6	1.54	1	1.54	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	1.34
7	3.20	1	3.20	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	1.31	3.00
8	3.40	1	3.40	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	0.00	0.00	0.00
9	1.10	1	1.10	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	0.90
10	3.30	1	3.30	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	0.00	0.00	0.00
11	1.25	1	1.25	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	1.05
12	1.30	1	1.30	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	1.10
13	4.20	1	4.20	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	0.00	0.00	0.00
14	2.05	1	2.05	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.16	1.85
15	1.10	1	1.10	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	0.90
16	1.00	1	1.00	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	0.80
17	0.45	1	0.45	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	FALSO	0.00	0.00
18	1.35	1	1.35	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	1.15
19	0.50	1	0.50	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	0.30
20	2.10	1	2.10	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.21	1.90
21	0.40	1	0.40	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	FALSO	0.00	0.00
22	1.20	1	1.20	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	1.00
23	1.45	1	1.45	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	1.00	0.00	1.25
24	0.40	1	0.40	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	FALSO	0.00	0.00
25	0.20	1	0.20	1.89	0.20	5.00	1.41	3.29	0.48	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 02**

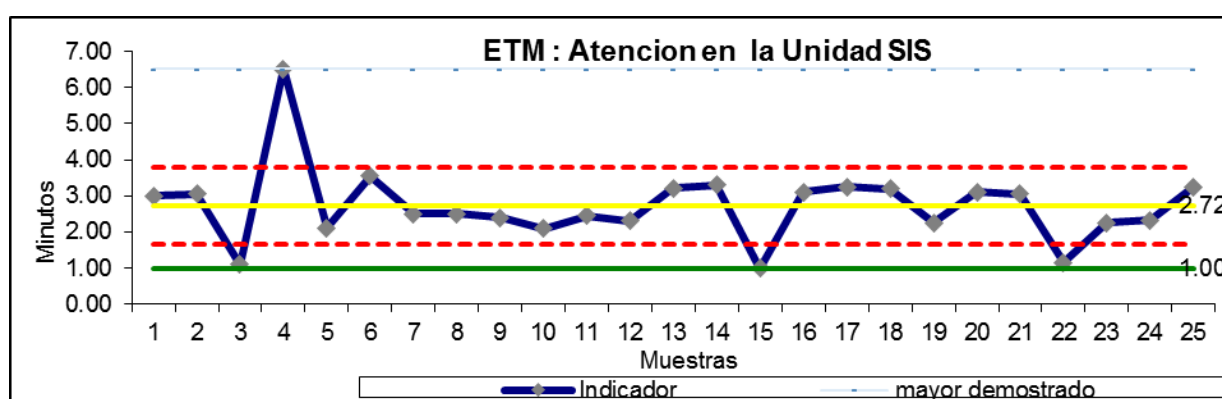


**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 2: En la espera en la atención en la Unidad SIS en el Departamento de Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera fue de 5 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 20 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.89 minutos.

**TABLA N° 03**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos														
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA												
Fecha :		DEL 01/08 AL 30/11/2018												
Proceso:		DPTO DE PSQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE					Consultorio:						DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.	
Actividad :		Atencion en la Unidad del SIS (entrega de FUA)					Condición:						CONTINUADOR SIS	
TESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM		
1	3.00	1	3.00	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.28	2.00		
2	3.05	1	3.05	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.33	2.05		
3	1.10	1	1.10	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	FALSO	0.00	0.00		
4	6.51	1	6.51	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	0.00	0.00	0.00		
5	2.11	1	2.11	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.11		
6	3.55	1	3.55	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.83	2.55		
7	2.50	1	2.50	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.50		
8	2.50	1	2.50	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.50		
9	2.40	1	2.40	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.40		
10	2.10	1	2.10	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.10		
11	2.45	1	2.45	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.45		
12	2.30	1	2.30	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.30		
13	3.21	1	3.21	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.49	2.21		
14	3.30	1	3.30	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.58	2.30		
15	1.00	1	1.00	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	FALSO	0.00	0.00		
16	3.10	1	3.10	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.38	2.10		
17	3.25	1	3.25	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.53	2.25		
18	3.20	1	3.20	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.48	2.20		
19	2.25	1	2.25	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.25		
20	3.10	1	3.10	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.38	2.10		
21	3.05	1	3.05	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.33	2.05		
22	1.15	1	1.15	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	FALSO	0.00	0.00		
23	2.26	1	2.26	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.26		
24	2.32	1	2.32	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.00	1.32		
25	3.25	1	3.25	2.72	1.00	6.51	1.06	3.78	1.66	1.00	0.53	2.25		

**GRAFICO N° 03****CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en la Unidad SIS del Dpto. Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera fue de 6.51 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1 minuto y el tiempo promedio de espera fue de 2.72 minutos.

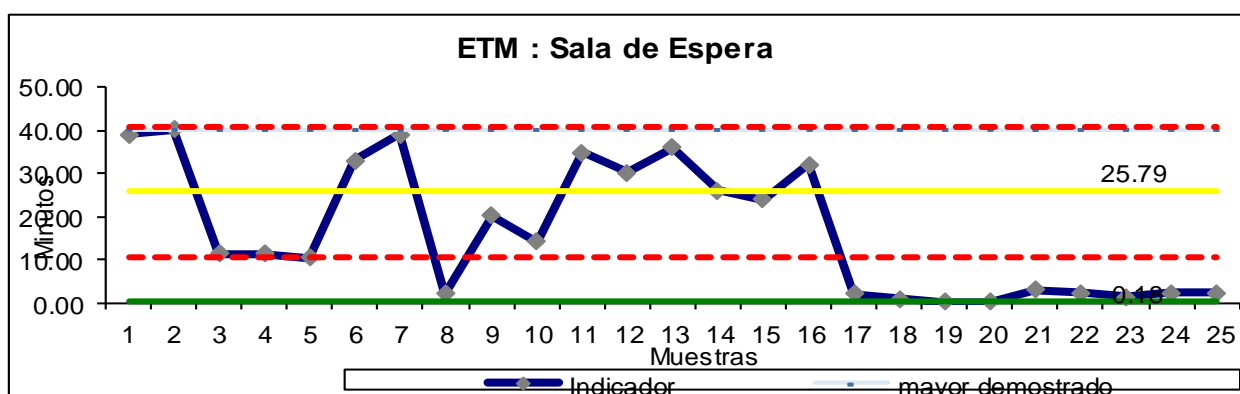
TABLA N° 04

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : DEL 01/08 AL 30/11/2018  
 Proceso: DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC. Consultorio: DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.  
 Actividad : Sala de Espera (desde que el usuario se sienta hasta que es llamado a consulta) Condición: CONTINUADOR SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	39.00	1	39.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	13.21	38.82
2	40.15	1	40.15	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	14.36	39.97
3	11.40	1	11.40	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	11.22
4	11.30	1	11.30	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	11.12
5	10.38	1	10.38	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
6	33.00	1	33.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	7.21	32.82
7	39.00	1	39.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	13.21	38.82
8	2.10	1	2.10	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	1.92
9	20.30	1	20.30	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	20.12
10	14.15	1	14.15	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	13.97
11	35.00	1	35.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	9.21	34.82
12	30.22	1	30.22	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	4.43	30.04
13	36.00	1	36.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	0.00
14	26.15	1	26.15	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	0.00
15	24.00	1	24.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	0.00
16	32.10	1	32.10	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	1.00	0.00	0.00
17	25.30	1	2.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
18	45.00	1	1.00	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
19	41.00	1	0.20	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
20	10.20	1	0.18	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
21	19.30	1	3.01	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
22	24.15	1	2.30	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
23	38.33	1	1.30	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
24	5.10	1	2.30	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00
25	32.17	1	2.30	25.79	0.18	40.15	15.09	40.88	10.70	FALSO	0.00	0.00

GRAFICO N° 04



## CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 4: El tiempo en Sala de espera para la atención médica fue un tiempo máximo de 40.15 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 25.79 minutos.

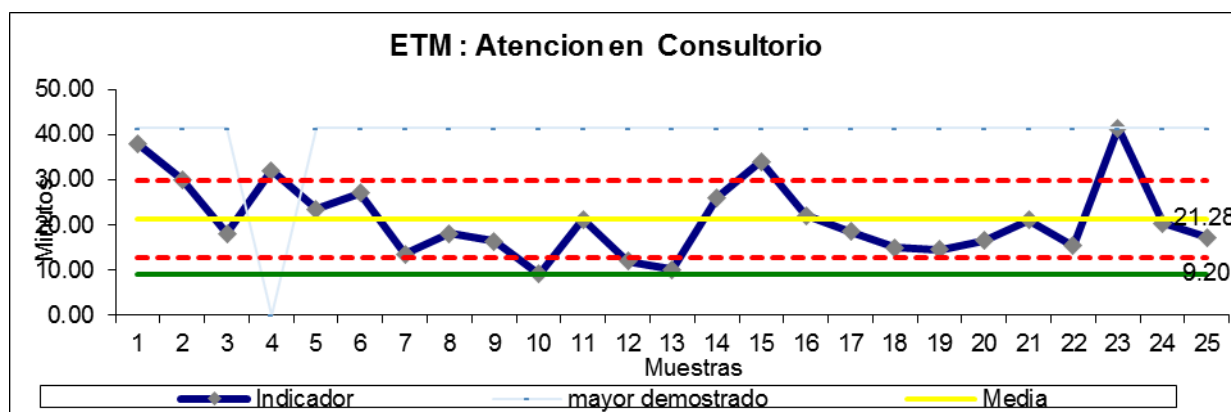
**TABLA N° 05**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01/08 AL 30/11/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.**      Consultorio: **DPTO DE PSQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.**  
 Actividad : **Atencion en Consultorio (atención medica y cita)**      Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	38	1	38.00	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	0.00	0.00	0.00
2	30	1	30.10	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	0.00	0.00	0.00
3	18	1	18.15	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	8.95
4	32	1	32.10	21.28	9.20	0.00	8.49	29.76	12.79	0.00	0.00	0.00
5	24	1	23.53	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	2.25	14.33
6	27	1	27.03	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	5.75	17.83
7	14	1	13.55	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	4.35
8	18	1	18.16	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	8.96
9	16	1	16.41	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	7.21
10	9	1	9.20	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	FALSO	0.00	0.00
11	21	1	21.18	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	11.98
12	12	1	12.00	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	FALSO	0.00	0.00
13	10	1	10.12	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	FALSO	0.00	0.00
14	26	1	26.10	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	4.82	16.90
15	34	1	34.00	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	0.00	0.00	0.00
16	22	1	22.10	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.82	12.90
17	19	1	18.50	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	9.30
18	15	1	15.05	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	5.85
19	14	1	14.49	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	5.29
20	17	1	16.50	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	7.30
21	21	1	21.10	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	11.90
22	15	1	15.44	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	6.24
23	41	1	41.40	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	0.00	0.00	0.00
24	20	1	20.42	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	11.22
25	17	1	17.30	21.28	9.20	41.40	8.49	29.76	12.79	1.00	0.00	8.10

**GRAFICO N° 05**



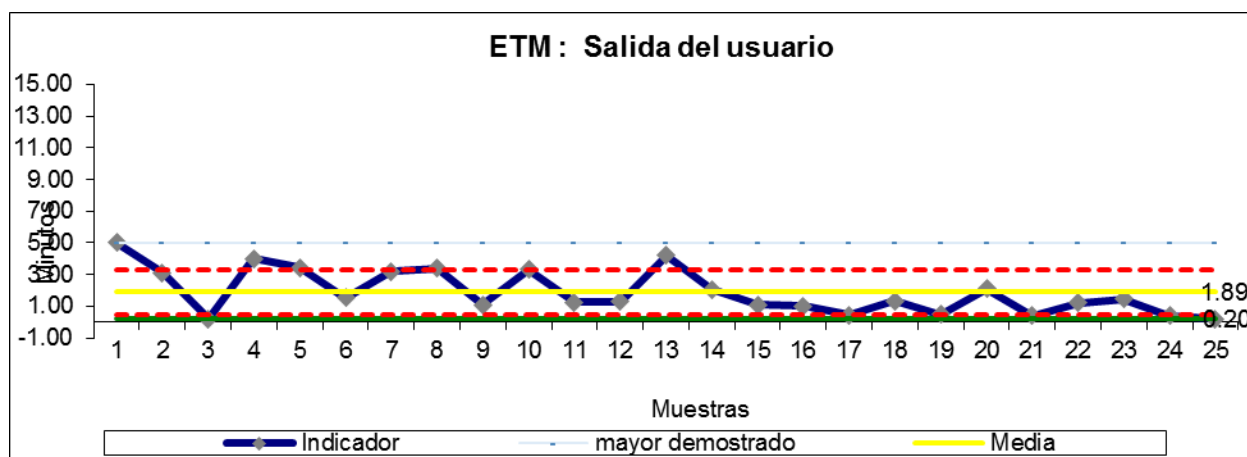
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en Consultorio por médico Psiquiatra fue un tiempo máximo de 41.40 minutos, el tiempo mínimo fue 9.20 minutos y el tiempo promedio fue de 21.28 minutos.

**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos															
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA													
Fecha:		DEL 01/08 AL 30/11/2018													
Proceso:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.						Consultorio:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.					
Actividad :		salida de usuario						Condición:		CONTINUADOR SIS					
JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM			
1	2.00	1	2.00	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	FALSO	0.00	0.00			
2	4.25	1	4.25	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.63	2.80			
3	1.45	1	1.45	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	FALSO	0.00	0.00			
4	4.05	1	4.05	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.43	2.60			
5	5.10	1	5.10	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	0.00	0.00	0.00			
6	4.00	1	4.00	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.38	2.55			
7	3.00	1	3.00	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.00	1.55			
8	4.27	1	4.27	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.65	2.82			
9	5.26	1	5.26	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	0.00	0.00	0.00			
10	4.12	1	4.12	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.50	2.67			
11	2.10	1	2.10	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	FALSO	0.00	0.00			
12	3.15	1	3.15	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.00	1.70			
13	3.25	1	3.25	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.00	1.80			
14	3.20	1	3.20	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.00	1.75			
15	4.40	1	4.40	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.78	2.95			
16	3.20	1	3.20	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.00	1.75			
17	1.48	1	1.48	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	FALSO	0.00	0.00			
18	4.15	1	4.15	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.53	2.70			
19	4.14	1	4.14	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.52	2.69			
20	2.30	1	2.30	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	FALSO	0.00	0.00			
21	4.33	1	4.33	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.71	2.88			
22	4.45	1	4.45	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.83	3.00			
23	5.26	1	5.26	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	0.00	0.00	0.00			
24	3.40	1	3.40	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.00	1.95			
25	4.20	1	4.20	3.62	1.45	5.26	1.09	4.72	2.53	1.00	0.58	2.75			

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 06: El tiempo de salida del usuario del Dpto. Niños y adolescentes fue un tiempo máximo de 5.26 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.45 minutos y el tiempo promedio fue de 3.62 minutos.



El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

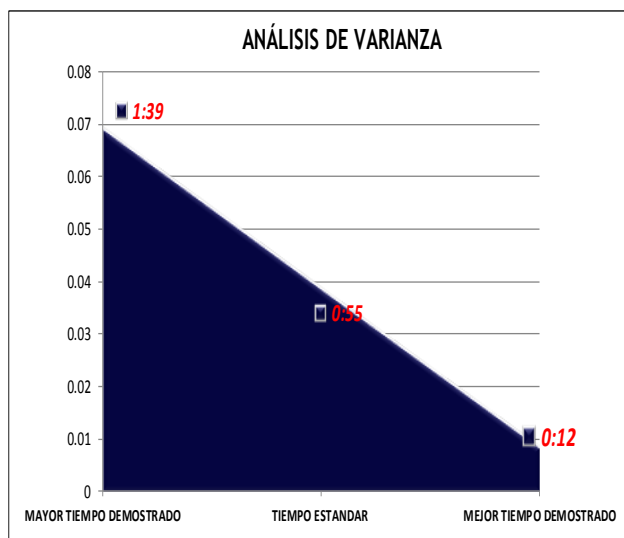
**TABLA N° 7**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M. DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
1 Ingreso del usuario	0.07	0.53	1.32		
2 Espera de atención en la unidad SIS	0.20	1.89	5.00	5.00	
3 Atención en la unidad SIS	1.00	2.72	6.51		6.51
4 Sala de Espera	0.18	25.79	40.15	40.15	
5 Atención en Consultorio	9.20	21.28	41.40		41.40
6 Salida del usuario	1.43	3.62	5.26	5.26	
	12.08	55.83	99.64	50.41	47.91

RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO	1:39
TIEMPO ESTANDAR	0:55
MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO	0:12
TIEMPO EN COLAS	50:24
TIEMPO DE ATENCIÓN	47.91



TIEMPO A OPTIMIZAR

0:43

**DIAGRAMA DE PARETO**

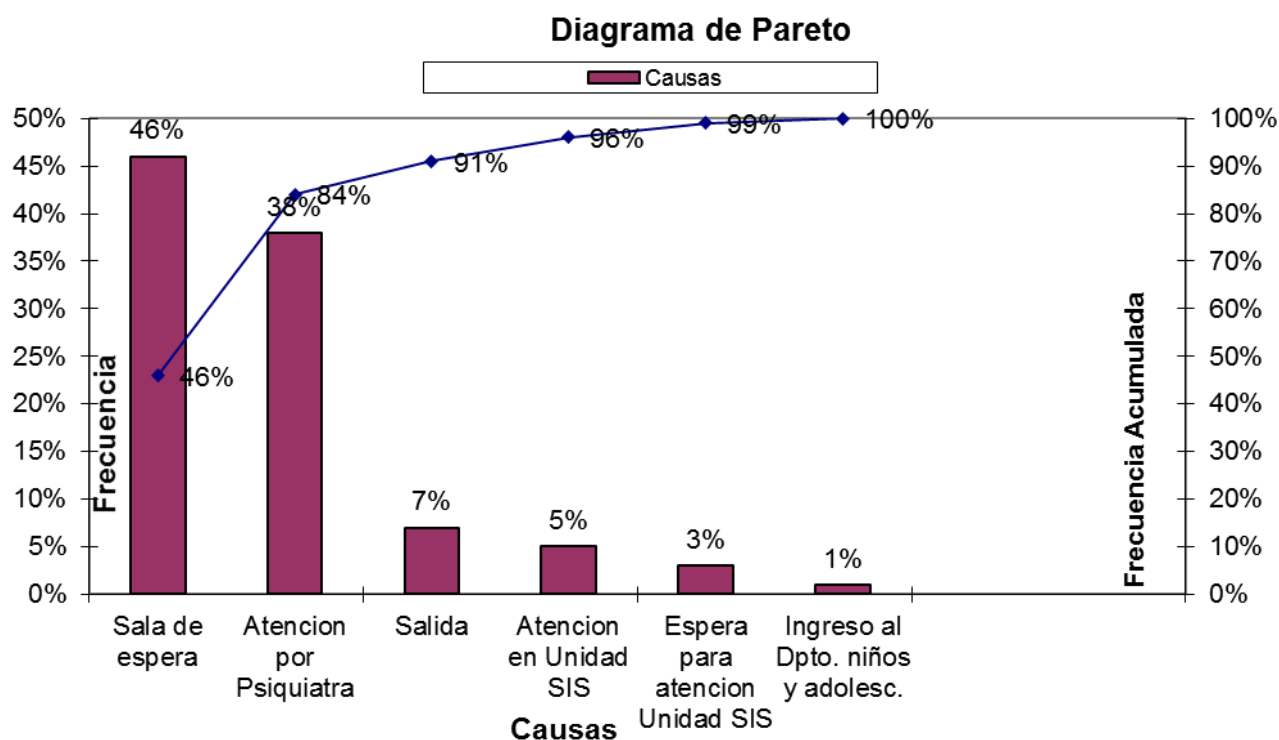
Tabla de frecuencias

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz
Ingreso al Dpto. niños y adolesc.	0.53	1%
Espera para atención Unidad SIS	1.89	3%
Atención en Unidad SIS	2.72	5%
Sala de espera	25.79	46%
Atención por Psiquiatría	21.28	38%
Salida	3.62	7%
	55.83	

Tabla de frecuencias ordenadas

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
Sala de espera	35.79	46%	46%
Atención por Psiquiatra	21.28	38%	84%
Salida	3.62	7%	91%
Atención en Unidad SIS	2.72	5%	96%
Espera para atención Unidad SIS	1.89	3%	99%
Ingreso al Dpto. niños y adolesc.	0.53	1%	100%

En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área (Sala de espera) es la causa de mayor tiempo de espera en el Departamento de Niños y adolescentes, por lo que representa el 46%, como causa del tiempo de espera en los pacientes CONTINUADORES SIS, seguido por la atención por médico psiquiatra (38%).



**B.- PACIENTE CONTINUADOR PAGANTE**

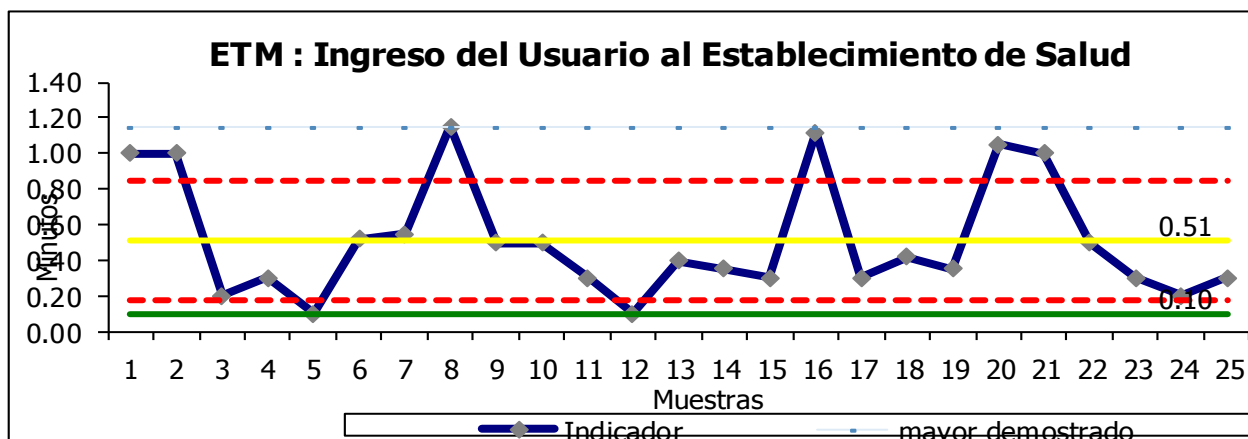
**CUADRO N° 01**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01 /08 AL 28/11/ 2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. NIÑOS Y ADOLESC.** Consultorio: **DPTO PSQ NIÑOS Y ADOLES.**  
 Actividad : **Ingreso del usuario** Condición: **CONTINUADOR PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	ES	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.00	1	1.00	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	0.00	0.00	0.00
2	1.00	1	1.00	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	0.00	0.00	0.00
3	0.20	1	0.20	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.10
4	0.30	1	0.30	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.20
5	0.10	1	0.10	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	FALSO	0.00	0.00
6	0.52	1	0.52	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.01	0.42
7	0.55	1	0.55	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.04	0.45
8	1.15	1	1.15	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	0.00	0.00	0.00
9	0.50	1	0.50	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.40
10	0.50	1	0.50	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.40
11	0.30	1	0.30	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.20
12	0.10	1	0.10	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	FALSO	0.00	0.00
13	0.40	1	0.40	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.30
14	0.35	1	0.35	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.25
15	0.30	1	0.30	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.20
16	1.12	1	1.12	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	0.00	0.00	0.00
17	0.30	1	0.30	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.20
18	0.42	1	0.42	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.32
19	0.35	1	0.35	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.25
20	1.05	1	1.05	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	0.00	0.00	0.00
21	1.00	1	1.00	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	0.00	0.00	0.00
22	0.50	1	0.50	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.40
23	0.30	1	0.30	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.20
24	0.20	1	0.20	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.10
25	0.30	1	0.30	0.51	0.10	1.15	#	0.85	0.18	1.00	0.00	0.20

**GRAFICO 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:** En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del Dpto. Niños y adolescentes del hospital hasta el ingreso fue un tiempo máximo 1 minuto 15 segundos, tiempo mínimo 10 segundos y el tiempo promedio fue de 51 segundos.

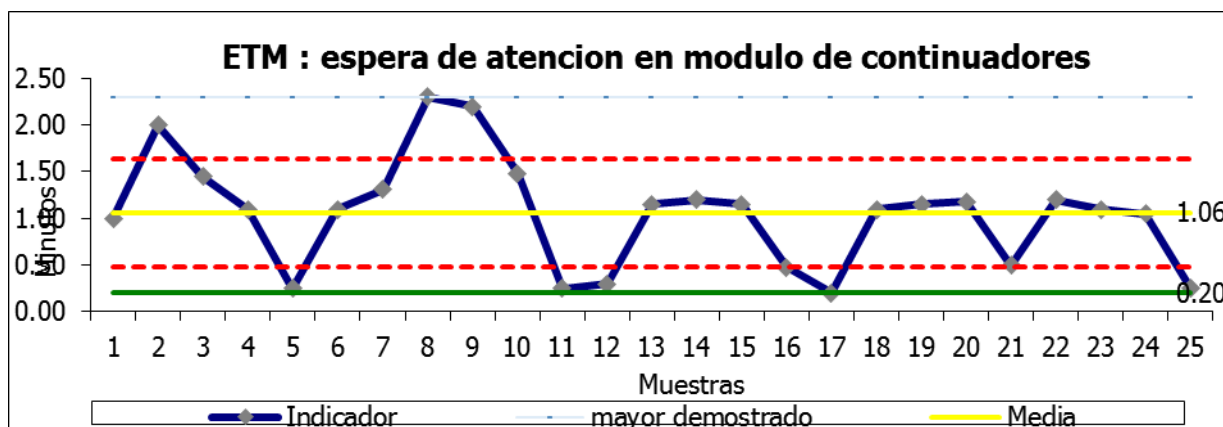
**TABLA N° 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01/08 AL 28/11/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSQ.DEL NIÑO Y ADOLESC.**      Consultorio: **DPTO PSQ. NIÑOS Y ADOLESC.**  
 Actividad : **Espera de atencion en CAJA**      Condición: **CONTINUADOR PAGANTE**

TEST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	ES	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.00	1	1.00	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.00	0.80
2	2.00	1	2.00	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	0.00	0.00	0.00
3	1.45	1	1.45	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.39	1.25
4	1.10	1	1.10	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.04	0.90
5	0.25	1	0.25	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	FALSO	0.00	0.00
6	1.10	1	1.10	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.04	0.90
7	1.31	1	1.31	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.25	1.11
8	2.30	1	2.30	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	0.00	0.00	0.00
9	2.20	1	2.20	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	0.00	0.00	0.00
10	1.48	1	1.48	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.42	1.28
11	0.25	1	0.25	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	FALSO	0.00	0.00
12	0.30	1	0.30	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	FALSO	0.00	0.00
13	1.15	1	1.15	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.09	0.95
14	1.20	1	1.20	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.14	1.00
15	1.15	1	1.15	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.09	0.95
16	0.48	1	0.48	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.00	0.28
17	0.20	1	0.20	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	FALSO	0.00	0.00
18	1.10	1	1.10	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.04	0.90
19	1.15	1	1.15	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.09	0.95
20	1.18	1	1.18	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.12	0.98
21	0.50	1	0.50	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.00	0.30
22	1.20	1	1.20	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.14	1.00
23	1.10	1	1.10	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.04	0.90
24	1.05	1	1.05	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	1.00	0.00	0.85
25	0.26	1	0.26	1.06	0.20	2.30	#	1.64	0.48	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 02**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 2: En la espera en el Modulo de Continuadores en el Departamento de Consulta externa, de Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera para esperar la atención en caja fue de 2.30 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 20 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.06 minutos.

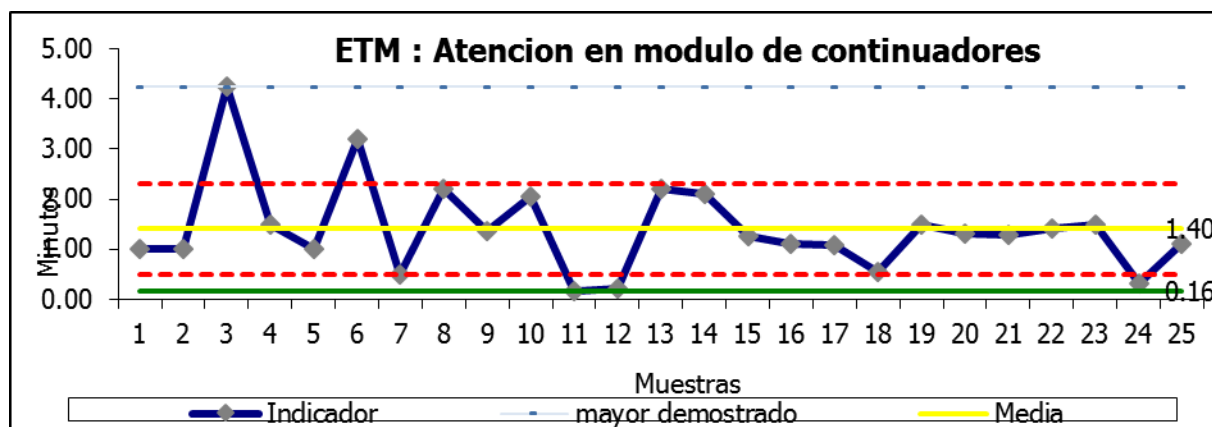
**TABLA N° 03**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01/08 AL 28/11/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.** Consultorio: **DPTO PSQ. NIÑOS Y ADOLESC.**  
 Actividad : **Atencion en caja** Condición: **CONTINUADOR PAGANTE**

JEST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	I ESTI	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.00	1	1.00	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.84
2	1.00	1	1.00	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.84
3	4.25	1	4.25	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	0.00	0.00	0.00
4	1.50	1	1.50	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.10	1.34
5	1.00	1	1.00	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.84
6	3.20	1	3.20	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	0.00	0.00	0.00
7	0.50	1	0.50	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.34
8	2.20	1	2.20	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.80	2.04
9	1.35	1	1.35	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	1.19
10	2.06	1	2.06	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.66	1.90
11	0.16	1	0.16	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	FALSO	0.00	0.00
12	0.20	1	0.20	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	FALSO	0.00	0.00
13	2.20	1	2.20	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.80	2.04
14	2.10	1	2.10	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.70	1.94
15	1.25	1	1.25	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	1.09
16	1.10	1	1.10	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.94
17	1.08	1	1.08	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.92
18	0.55	1	0.55	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.39
19	1.50	1	1.50	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.10	1.34
20	1.30	1	1.30	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	1.14
21	1.28	1	1.28	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	1.12
22	1.40	1	1.40	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	1.24
23	1.50	1	1.50	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.10	1.34
24	0.30	1	0.30	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	FALSO	0.00	0.00
25	1.10	1	1.10	1.40	0.16	4.25	0.92	2.32	0.49	1.00	0.00	0.94

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: En la espera en el Modulo de Continuadores en el Departamento de Consulta externa, de Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera para la atención en caja fue de 4.25 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 16 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.40 minutos.

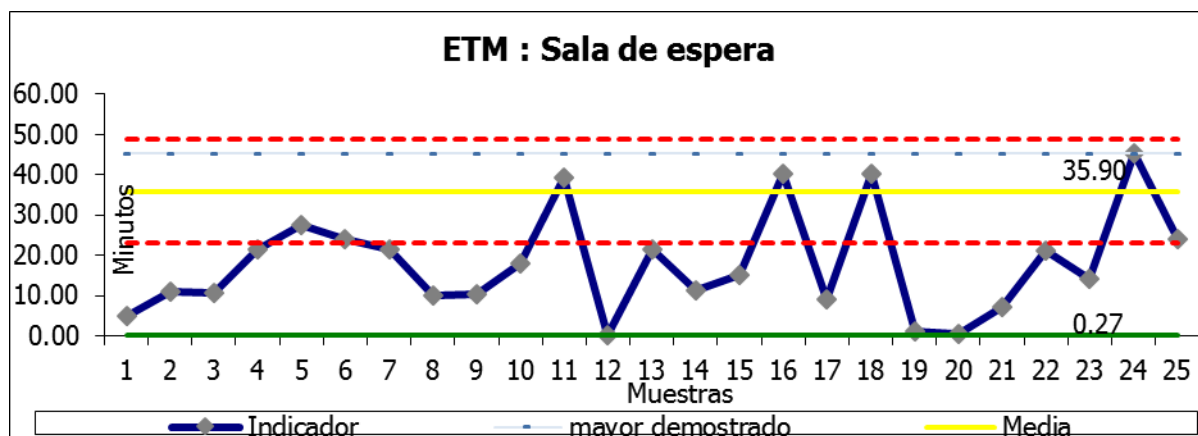
TABLA N° 04

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : DEL 01/08 AL 28/11/2018  
 Proceso: DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC. Consultorio: DPTO DE PSQ. NIÑOS Y ADOLESC.  
 Actividad : Sala de Espera Condición: CONTINUADOR PAGANTE

JEST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	5.00	1	5.00	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
2	11.00	1	11.00	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
3	10.50	1	10.50	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
4	21.30	1	21.30	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
5	27.45	1	27.45	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	0.00	27.18
6	24.12	1	24.12	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	0.00	23.85
7	21.43	1	21.43	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
8	10.00	1	10.00	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
9	10.18	1	10.18	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	9.91
10	18.02	1	18.02	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
11	39.19	1	39.19	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	0.00	0.00
12	0.27	1	0.27	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
13	21.44	1	21.44	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
14	11.18	1	11.18	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
15	15.05	1	15.05	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
16	40.11	1	40.11	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	0.00	0.00
17	9.15	1	9.15	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	8.88
18	40.10	1	40.10	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	4.20	39.83
19	1.05	1	1.05	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
20	0.35	1	0.35	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
21	7.05	1	7.05	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
22	21.10	1	21.10	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
23	14.30	1	14.30	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	FALSO	0.00	0.00
24	45.20	1	45.20	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	0.00	0.00
25	24.15	1	24.15	35.90	0.27	45.20	12.84	48.73	23.06	1.00	0.00	0.00

GRAFICO N° 04



## CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 4: En la espera en el Modulo de Continuadores en el Departamento de Consulta externa, de Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera fue de 45 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 27 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 35.90 minutos.

**TABLA N° 05**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01/08 AL 28/11/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSQ. DE NIÑOS Y ADOLESC.** Consultorio: **DPTO PSIQ. NIÑOS Y ADOLESC.**  
 Actividad : **Atencion en Consultorio** Condición: **CONTINUADOR PAGANTE**

JEST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	57	1	57.00	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	0.00	0.00	0.00
2	9	1	9.00	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	FALSO	0.00	0.00
3	30	1	30.10	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	4.95	29.79
4	17	1	16.50	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	16.19
5	22	1	22.35	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	22.04
6	19	1	19.30	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	18.99
7	14	1	14.42	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	14.11
8	21	1	21.49	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	21.18
9	10	1	9.58	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	FALSO	0.00	0.00
10	48	1	48.31	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	0.00	0.00	0.00
11	16	1	16.25	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	15.94
12	0	1	0.31	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	FALSO	0.00	0.00
13	26	1	26.38	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	1.23	26.07
14	51	1	51.20	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	0.00	0.00	0.00
15	40	1	39.56	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	14.41	39.25
16	19	1	19.15	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	18.84
17	33	1	33.15	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	8.00	32.84
18	40	1	40.49	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	15.34	40.18
19	20	1	20.47	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	20.16
20	50	1	50.00	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	0.00	0.00	0.00
21	8	1	8.40	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	FALSO	0.00	0.00
22	14	1	14.30	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	13.99
23	11	1	10.51	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	10.20
24	15	1	15.45	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	0.00	15.14
25	35	1	35.10	25.15	0.31	57.00	15.40	40.55	9.76	1.00	9.95	34.79

**GRAFICO N° 05**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en Consultorio de Psiquiatría fue un tiempo máximo de 57 minutos, el tiempo mínimo fue 31 segundos y el tiempo promedio fue de 25.15 minutos.

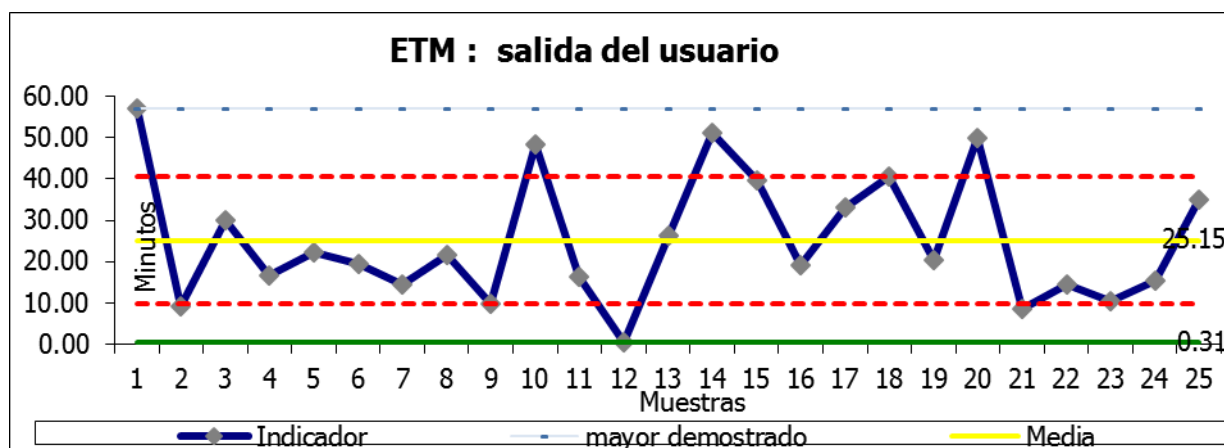
**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 01/08 AL 28/11/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC.** Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DE NIÑOS Y ADOLESC.**  
 Actividad : **Salida del Usuario** Condición: **CONTINUADOR PAGANTE**

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	4	1	4.00	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	2.55
2	4	1	4.00	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	2.55
3	2	1	2.10	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	0.65
4	1	1	1.45	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	FALSO	0.00	0.00
5	3	1	3.10	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.65
6	6	1	6.10	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	2.01	4.65
7	3	1	3.35	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.90
8	5	1	5.25	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	1.16	3.80
9	6	1	6.05	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	1.96	4.60
10	6	1	5.58	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	1.49	4.13
11	4	1	4.12	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.03	2.67
12	2	1	2.00	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	0.55
13	2	1	2.25	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	0.80
14	3	1	3.20	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.75
15	4	1	4.07	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	2.62
16	5	1	5.15	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	1.06	3.70
17	12	1	12.12	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	0.00	0.00	0.00
18	3	1	3.16	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.71
19	3	1	3.14	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.69
20	5	1	5.20	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	1.11	3.75
21	3	1	3.20	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.75
22	4	1	4.30	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.21	2.85
23	3	1	3.10	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	1.65
24	2	1	2.20	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	0.75
25	4	1	4.05	4.09	1.45	12.12	2.11	6.20	1.98	1.00	0.00	2.60

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de salida del usuario del Dpto de Psiquiatría de Niños y adolescentes fue un tiempo máximo de 7 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1 minuto y el tiempo promedio fue de 2.48 minutos.

El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión



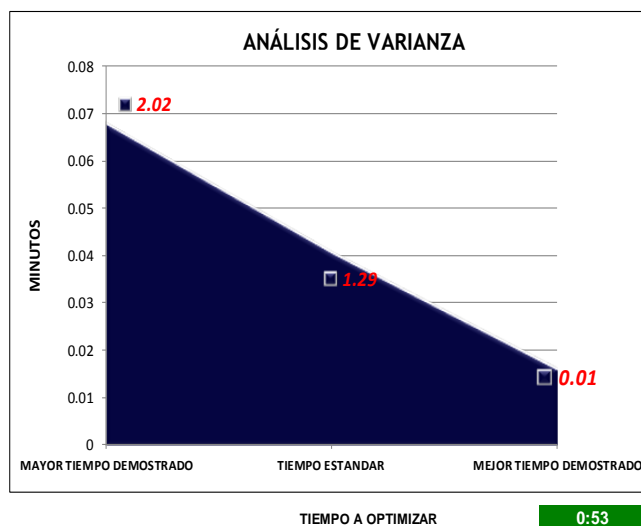
en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

**TABLA N° 07**

Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M DEMOST	MEDIA	MVR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
1 Ingreso del usuario al Dpto. niños y adolescentes	0.10	0.51	1.15		
2 Espera de atención en caja	0.20	1.06	2.30	2.30	
3 Atención en caja	0.16	1.40	4.25		4.25
4 Sala de espera (Desde que el usuario se sienta hasta que es llamado a consulta)	0.27	35.90	45.20	45.20	
5 Atención en en Consultorio de Psiquiatría	0.31	25.15	57.00		57.00
6 Salida del usuario (Sale de consulta hasta salida del hospital)	0.31	4.09	12.12		
	1.35	68.11	122.02	47.50	61.25

**RESUMEN**

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO	2:02
TIEMPO ESTANDAR	1:08
MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO	0:01
TIEMPO EN COLAS	00:47
TIEMPO DE ATENCIÓN	01:01



2017	2018
<b>El reporte final encontramos que:</b>	
<b>1. El tiempo mayor demostrado es 1 hora 37 min</b>	<b>2 horas 02 minutos</b>
<b>2. El tiempo en colas es de 45 minutos.</b>	<b>47 minutos</b>
<b>3. El tiempo de atención es 45 minutos.</b>	<b>1 hora 01 minuto</b>
<b>4. El tiempo a optimizar es 39 minutos.</b>	<b>32 minutos</b>

**DIAGRAMA DE PARETO**

Tabla de frecuencias

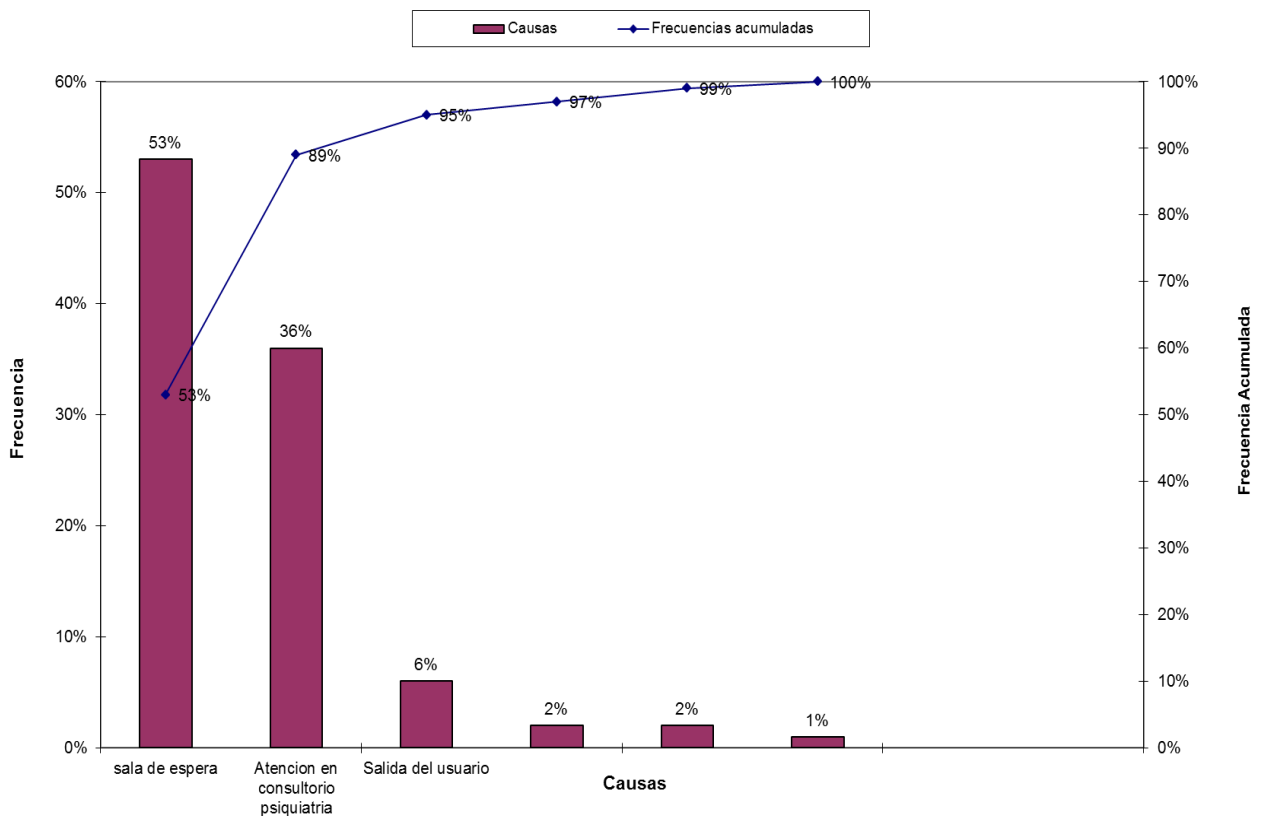
CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz
Ingreso del usuario	0.51	1%
Espera de atención en caja	1.06	2%
Atención por caja	1.40	2%
Sala de espera	35.90	53%
Atención en consultorio Psiquiatría	25.15	36%
Salida del Usuario	4.09	6%
	68.11	

Tabla de frecuencias ordenadas

CAUSAS		Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
sala de espera	35.9	53%	53%
Atención en consultorio psiquiatría	25.15	36%	89%
Salida del usuario	4.09	6%	95%
Atención por caja	1.4	2%	97%
Espera para atención en caja	1.06	2%	99%
Ingreso del usuario	0.51	1%	100%

En el Diagrama de Pareto se puede observar que el área “Sala de espera”, es la principal causa del tiempo de espera en el Departamento de Psiquiatría de Niños y adolescentes, representando el 53% del tiempo de espera de los pacientes CONTINUADORES PAGANTES, seguido por la “atención en consultorio por médico psiquiatra” (36%).

Diagrama de Pareto



## C.- PACIENTE NUEVO SIS

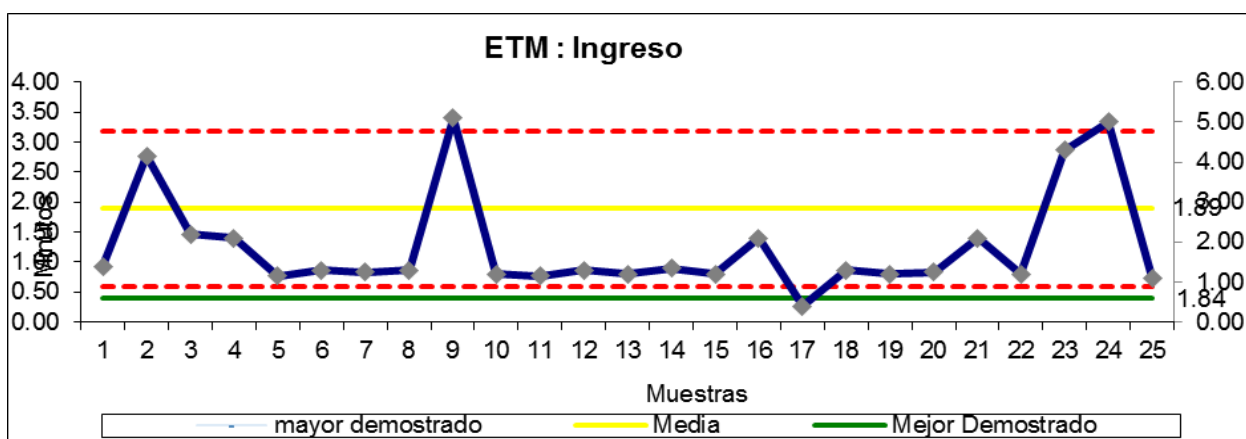
## CUADRO N° 01

IA1:N64nforme Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : DEL 29/10 AL 11/12/2018  
 Proceso: DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE Consultorio: DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE  
 Actividad : Ingreso del usuario Condición: NUEVO SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.45	1	0.45	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	0.00	0.00	0.00
2	0.50	1	0.50	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	0.00	0.00	0.00
3	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
4	0.35	1	0.35	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.04	0.23
5	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
6	0.25	1	0.25	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.13
7	0.40	1	0.40	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	0.00	0.00	0.00
8	0.35	1	0.35	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.04	0.23
9	0.32	1	0.32	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.01	0.20
10	0.26	1	0.26	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.14
11	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
12	0.25	1	0.25	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.13
13	0.40	1	0.40	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	0.00	0.00	0.00
14	0.29	1	0.29	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.17
15	0.32	1	0.32	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.01	0.20
16	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
17	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
18	0.25	1	0.25	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.13
19	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
20	0.12	1	0.12	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	FALSO	0.00	0.00
21	0.25	1	0.25	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.13
22	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
23	0.30	1	0.30	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.18
24	0.33	1	0.33	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.02	0.21
25	0.27	1	0.27	0.31	0.12	0.50	0.38	0.24	1.00	0.00	0.15

## GRAFICO N° 01



## CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del hospital hasta el ingreso al departamento de Niños y adolescentes fue un tiempo máximo 0.50 minutos, tiempo mínimo 12 segundos y el tiempo promedio fue de 0.31 minutos.

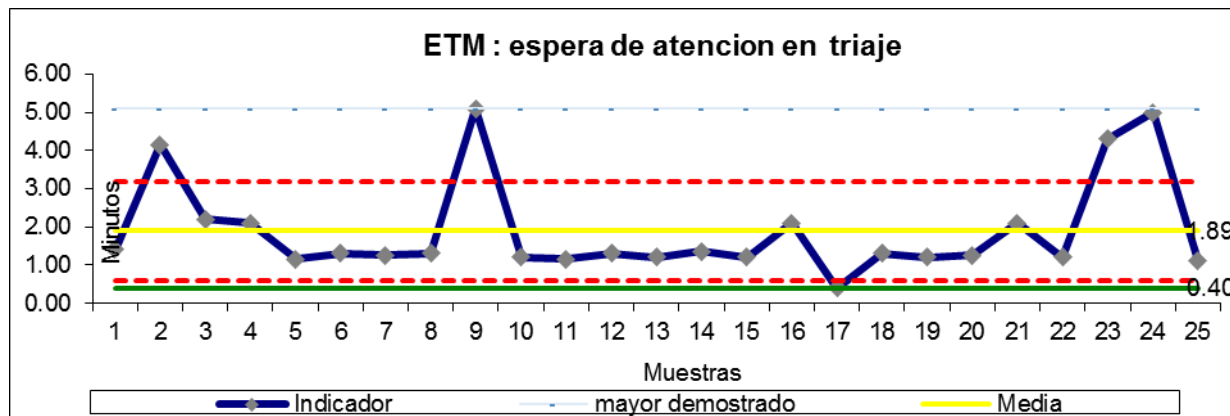
**TABLA N° 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

**Establecimiento de Salud:** HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
**Fecha :** DEL 29/10 AL 11/12/2018  
**Proceso:** DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE      **Consultorio:** DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE  
**Actividad :** Espera de atencion en Triaje      **Condición:** NUEVO SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.40	1	1.40	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	1.00
2	4.15	1	4.15	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	0.00	0.00	0.00
3	2.20	1	2.20	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.31	1.80
4	2.10	1	2.10	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.21	1.70
5	1.15	1	1.15	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.75
6	1.30	1	1.30	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.90
7	1.25	1	1.25	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.85
8	1.30	1	1.30	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.90
9	5.10	1	5.10	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	0.00	0.00	0.00
10	1.20	1	1.20	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.80
11	1.15	1	1.15	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.75
12	1.30	1	1.30	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.90
13	1.20	1	1.20	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.80
14	1.35	1	1.35	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.95
15	1.20	1	1.20	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.80
16	2.10	1	2.10	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.21	1.70
17	0.40	1	0.40	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	FALSO	0.00	0.00
18	1.30	1	1.30	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.90
19	1.20	1	1.20	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.80
20	1.25	1	1.25	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.85
21	2.10	1	2.10	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.21	1.70
22	1.20	1	1.20	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.80
23	4.30	1	4.30	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	0.00	0.00	0.00
24	5.00	1	5.00	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	0.00	0.00	0.00
25	1.10	1	1.10	1.89	0.40	5.10	3.19	0.60	1.00	0.00	0.70

**GRAFICO N° 02**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 2: En la espera para la atención de triaje en el Departamento de Consulta externa, de Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera fue de 5.10 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 40 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.89 minutos.

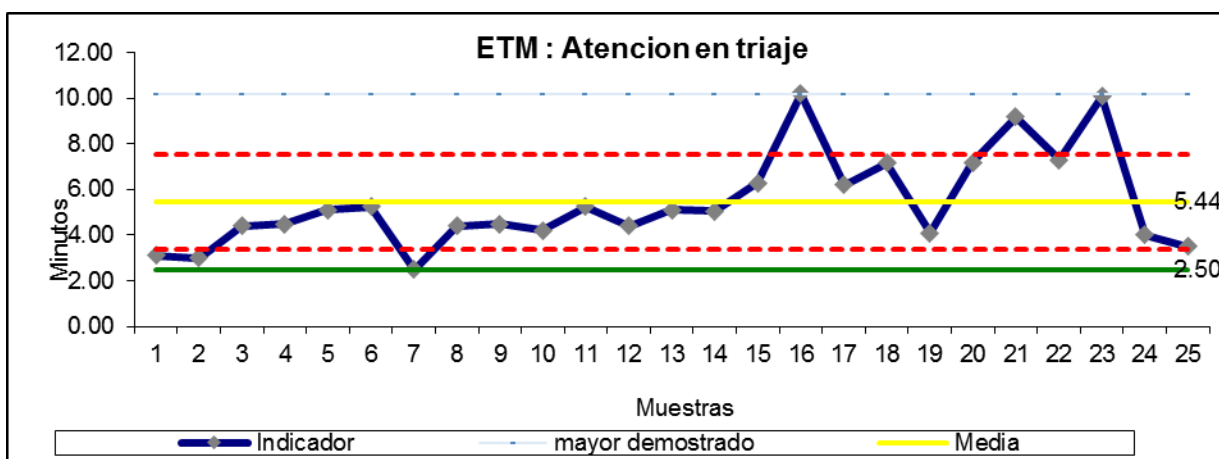
**TABLA N° 03**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 29/10 AL 11/12/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**      Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DENIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **Atencion en Triaje**      Condición: **NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.10	1	3.10	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	FALSO	0.00	0.00
2	3.00	1	3.00	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	FALSO	0.00	0.00
3	4.40	1	4.40	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.90
4	4.50	1	4.50	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.00
5	5.10	1	5.10	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.60
6	5.25	1	5.25	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.75
7	2.50	1	2.50	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	FALSO	0.00	0.00
8	4.40	1	4.40	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.90
9	4.50	1	4.50	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.00
10	4.20	1	4.20	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.70
11	5.25	1	5.25	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.75
12	4.41	1	4.41	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.91
13	5.10	1	5.10	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.60
14	5.05	1	5.05	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	2.55
15	6.30	1	6.30	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.86	3.80
16	10.20	1	10.20	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	0.00	0.00	0.00
17	6.20	1	6.20	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.76	3.70
18	7.15	1	7.15	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	1.71	4.65
19	4.10	1	4.10	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.60
20	7.20	1	7.20	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	1.76	4.70
21	9.20	1	9.20	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	0.00	0.00	0.00
22	7.30	1	7.30	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	1.86	4.80
23	10.10	1	10.10	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	0.00	0.00	0.00
24	4.00	1	4.00	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.50
25	3.50	1	3.50	5.44	2.50	10.20	7.52	3.36	1.00	0.00	1.00

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en triaje el tiempo máximo de espera fue de 10.20 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 2.50 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 5.44 minutos.

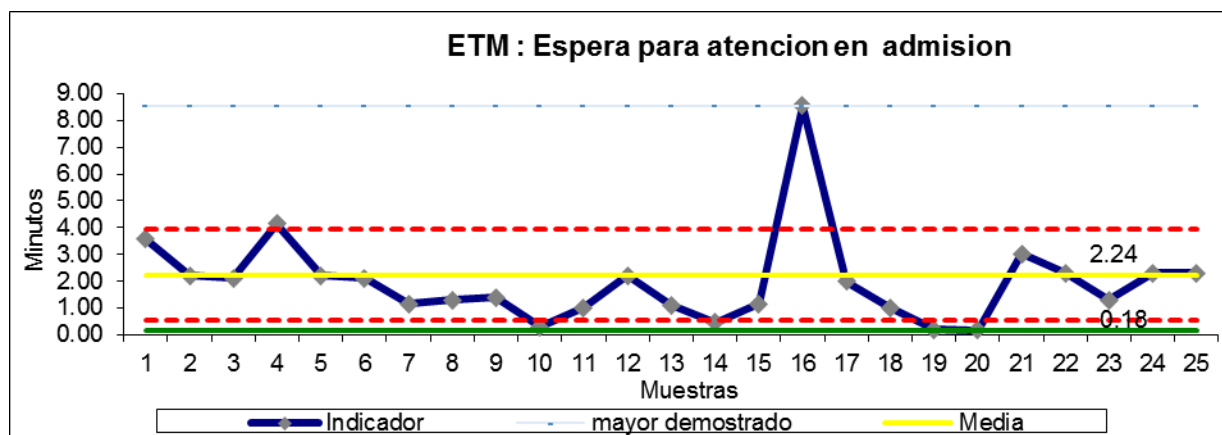
**TABLA N° 04**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 29/10 AL 11/12/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE** Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **Espera de atencion Admision** Condición: **NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.57	1	3.57	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	1.33	3.39
2	2.20	1	2.20	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	2.02
3	2.10	1	2.10	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	1.92
4	4.15	1	4.15	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	0.00	0.00	0.00
5	2.20	1	2.20	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	2.02
6	2.10	1	2.10	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	1.92
7	1.15	1	1.15	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.97
8	1.30	1	1.30	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
9	1.40	1	1.40	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	1.22
10	0.30	1	0.30	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	FALSO	0.00	0.12
11	1.00	1	1.00	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.82
12	2.20	1	2.20	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
13	1.10	1	1.10	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
14	0.45	1	0.45	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	FALSO	0.00	0.27
15	1.15	1	1.15	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.97
16	8.55	1	8.55	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	0.00	6.31	8.37
17	1.10	1	2.00	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	1.82
18	4.20	1	1.00	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.82
19	0.45	1	0.20	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	FALSO	0.00	0.00
20	1.15	1	0.18	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	FALSO	0.00	0.00
21	4.45	1	3.01	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
22	1.15	1	2.30	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
23	6.20	1	1.30	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
24	1.32	1	2.30	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00
25	1.00	1	2.30	2.24	0.18	8.55	3.93	0.54	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 04**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera para la atención en la unidad SIS fue un tiempo máximo de 8.55 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.18 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 2.24 minutos.

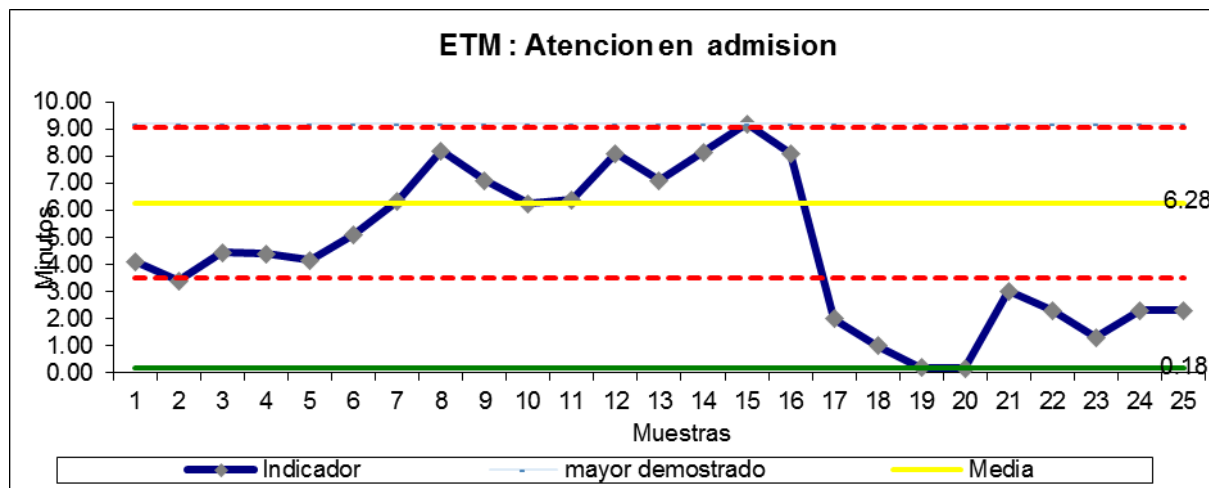
**TABLA N° 05**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 29/10 AL 8,10**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE** Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **Atencion en Admision** Condición: **NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	4.10	1	4.10	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	3.92
2	3.40	1	3.40	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
3	4.45	1	4.45	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	4.27
4	4.40	1	4.40	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	4.22
5	4.15	1	4.15	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	3.97
6	5.10	1	5.10	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	4.92
7	6.33	1	6.33	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.05	6.15
8	8.20	1	8.20	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	1.92	8.02
9	7.10	1	7.10	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.82	6.92
10	6.25	1	6.25	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	6.07
11	6.40	1	6.40	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.12	6.22
12	8.10	1	8.10	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	1.82	7.92
13	7.10	1	7.10	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	0.00
14	8.15	1	8.15	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	0.00
15	9.20	1	9.20	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	0.00	0.00	0.00
16	8.10	1	8.10	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	1.00	0.00	0.00
17	9.20	1	2.00	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
18	4.00	1	1.00	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
19	2.15	1	0.20	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
20	8.10	1	0.18	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
21	4.10	1	3.01	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
22	7.30	1	2.30	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
23	8.10	1	1.30	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
24	6.40	1	2.30	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00
25	7.10	1	2.30	6.28	0.18	9.20	9.04	3.52	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 05**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en admisión fue un tiempo máximo de 9.20 minutos, el tiempo mínimo fue 18 segundos y el tiempo promedio fue de 6.28 minutos.

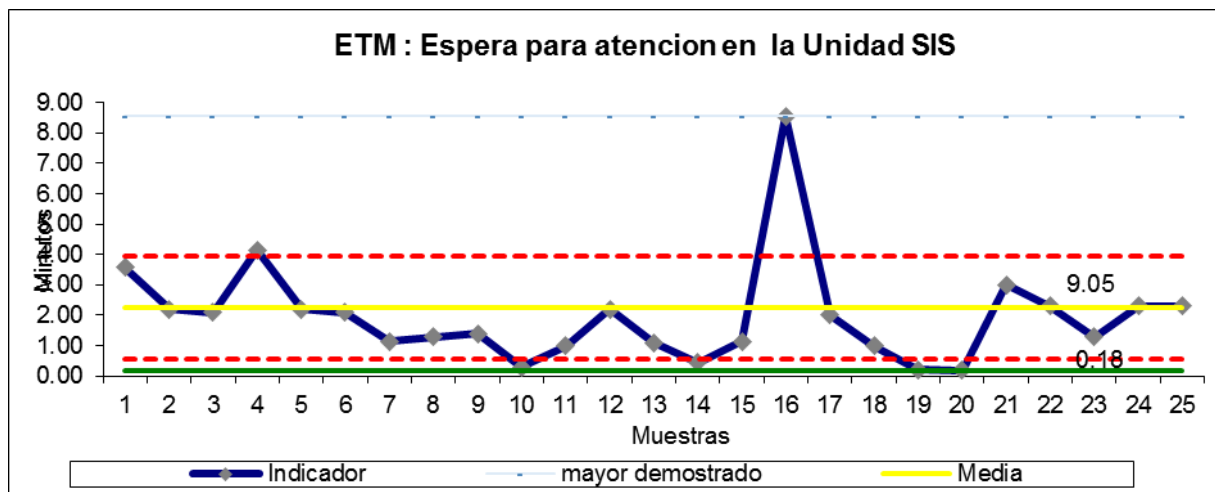
**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 29/10 AL 11/12/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE** Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **Espera de atención en la Unidad del SIS** Condición: **NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.00	1	1.00	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.82
2	1.22	1	1.22	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	1.04
3	2.10	1	2.10	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.46	1.92
4	6.41	1	6.41	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	0.00	0.00	0.00
5	3.42	1	3.42	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	0.00	0.00	0.00
6	1.15	1	1.15	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.97
7	0.40	1	0.40	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.22
8	0.30	1	0.30	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
9	1.30	1	1.30	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	1.12
10	5.10	1	5.10	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	0.00	3.46	4.92
11	1.03	1	1.03	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.85
12	0.40	1	0.40	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.22
13	1.15	1	1.15	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.97
14	2.20	1	2.20	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.56	2.02
15	1.08	1	1.08	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.90
16	2.15	1	2.15	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.51	1.97
17	2.16	1	2.00	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.36	1.82
18	1.30	1	1.00	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.82
19	1.00	1	0.20	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
20	1.10	1	0.18	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
21	1.15	1	3.01	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
22	1.30	1	2.30	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
23	1.15	1	1.30	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
24	1.03	1	2.30	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00
25	0.40	1	2.30	1.64	0.18	6.41	3.12	0.16	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera para la atención en la Unidad SIS fue un tiempo máximo de 6.41 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.18 minuto y el tiempo promedio fue de 1.64 minutos.



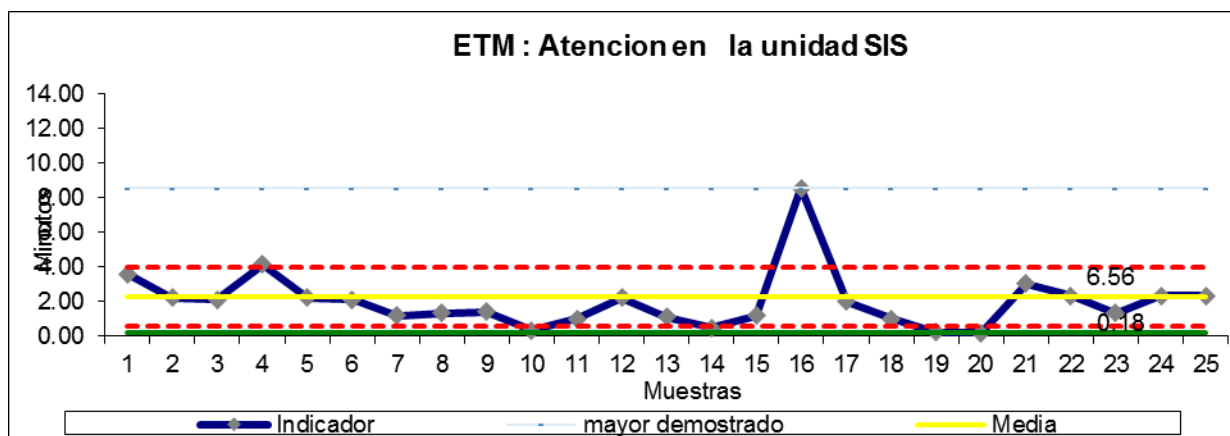
**TABLA N° 07**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 29/10 AL 11/12/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**      Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **atención en la Unidad del SIS (entrega de FUA)**      Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	8.25	1	8.25	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	1.17	8.07
2	6.47	1	6.47	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	6.29
3	5.50	1	5.50	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	5.32
4	9.55	1	9.55	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	2.47	9.37
5	1.33	1	1.33	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
6	6.10	1	6.10	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	5.92
7	9.35	1	9.35	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	2.27	9.17
8	8.10	1	8.10	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	1.02	7.92
9	8.05	1	8.05	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.97	7.87
10	7.20	1	7.20	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.12	7.02
11	7.45	1	7.45	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.37	7.27
12	4.15	1	4.15	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	3.97
13	6.10	1	6.10	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	0.00
14	6.30	1	6.30	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	0.00
15	10.10	1	10.10	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	0.00
16	7.15	1	7.15	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	1.00	0.00	0.00
17	6.30	1	2.00	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
18	6.25	1	1.00	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
19	6.35	1	0.20	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
20	9.15	1	0.18	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
21	9.20	1	3.01	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
22	6.40	1	2.30	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
23	6.30	1	1.30	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
24	7.40	1	2.30	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00
25	8.50	1	2.30	7.08	0.18	10.10	10.26	3.90	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 07**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en la Unidad SIS fue un tiempo máximo de 10.10 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.18 minutos y el tiempo promedio fue de 7.08 minutos.

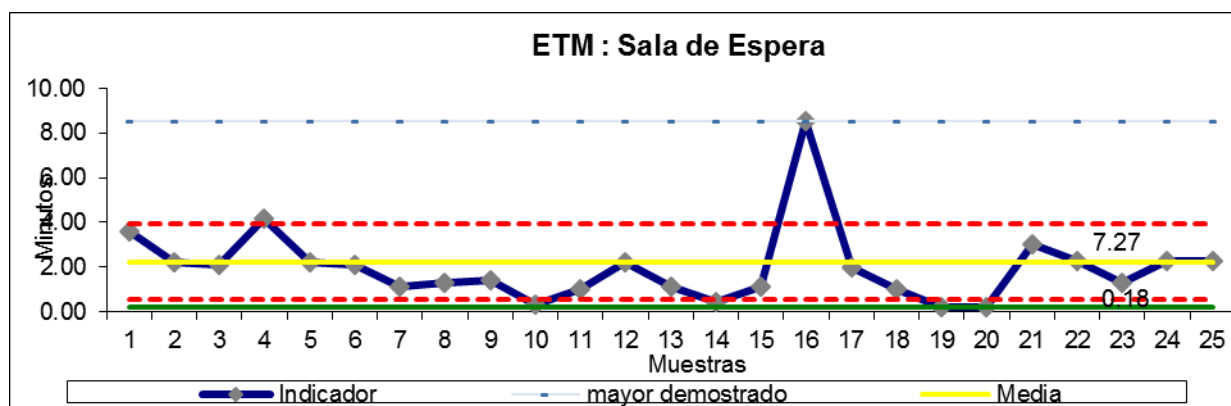
**TABLA N° 08**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **DEL 29/10 AL 11/12/2018**  
 Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE** Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **Sala de Espera** Condición: **NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	21.30	1	21.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	2.61	21.12
2	28.02	1	28.02	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	9.33	27.84
3	46.20	1	46.20	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	0.00	0.00	0.00
4	3.28	1	3.28	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	3.10
5	3.24	1	3.24	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	3.06
6	58.10	1	58.10	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	0.00	0.00	0.00
7	45.05	1	45.05	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	0.00	0.00	0.00
8	9.20	1	9.20	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	9.02
9	24.30	1	24.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	5.61	24.12
10	2.32	1	2.32	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	2.14
11	2.20	1	2.20	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	2.02
12	2.40	1	2.40	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00
13	8.15	1	8.15	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00
14	40.12	1	40.12	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	0.00	21.43	39.94
15	9.22	1	9.22	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	9.04
16	5.30	1	5.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00
17	23.10	1	2.00	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	1.82
18	1.20	1	1.00	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	FALSO	0.00	0.82
19	10.24	1	0.20	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	FALSO	0.00	0.00
20	23.05	1	0.18	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	FALSO	0.00	0.00
21	35.09	1	3.01	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00
22	6.44	1	2.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00
23	34.11	1	1.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	FALSO	0.00	0.00
24	23.30	1	2.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00
25	2.30	1	2.30	18.69	0.18	58.10	35.94	1.44	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 08**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 8: El tiempo de espera en Sala de espera fue un tiempo máximo de 58 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.18 minutos y el tiempo promedio fue de 18.69 minutos.

**TABLA N° 09**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

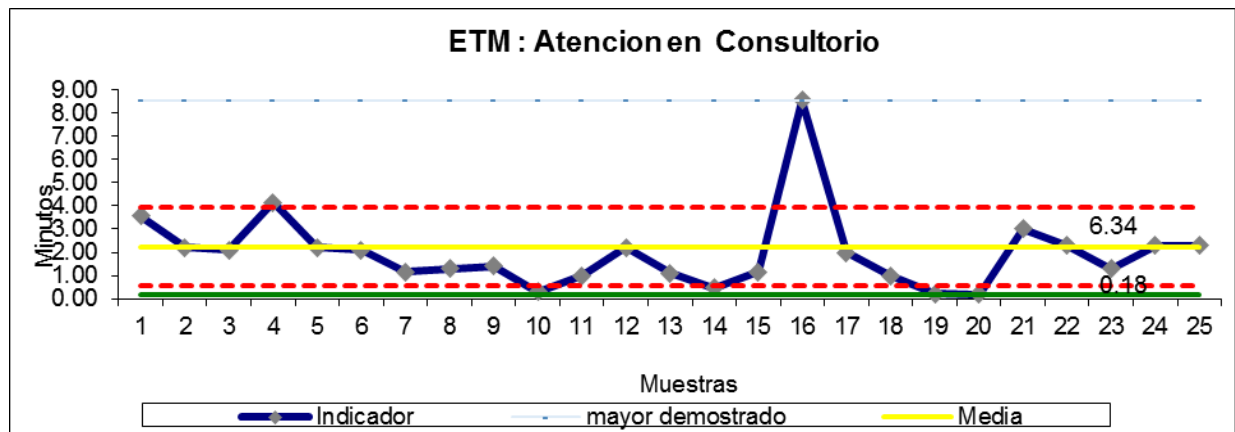
Fecha : **DEL 29/10 AL 11/12/2018**

Proceso: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Actividad : **Atencion en Consultorio**

Consultorio: **DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE**  
 Condición: **NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	24.10	1	24.10	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	23.92
2	55.35	1	55.35	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	0.00	0.00	0.00
3	29.10	1	29.10	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	28.92
4	20.00	1	20.00	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	19.82
5	16.53	1	16.53	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	16.35
6	36.03	1	36.03	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	5.33	35.85
7	16.58	1	16.58	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	16.40
8	36.05	1	36.05	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	5.35	35.87
9	30.22	1	30.22	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	30.04
10	22.28	1	22.28	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	22.10
11	23.10	1	23.10	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	22.92
12	32.50	1	32.50	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	1.80	32.32
13	28.10	1	28.10	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	0.00
14	20.15	1	20.15	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	0.00
15	31.05	1	31.05	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	0.00
16	33.12	1	33.12	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	1.00	0.00	0.00
17	30.12	1	2.00	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
18	37.30	1	1.00	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
19	44.50	1	0.20	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
20	40.46	1	0.18	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
21	53.05	1	3.01	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
22	44.10	1	2.30	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
23	21.30	1	1.30	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
24	22.25	1	2.30	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00
25	20.10	1	2.30	30.70	0.18	55.35	45.88	15.52	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 09**



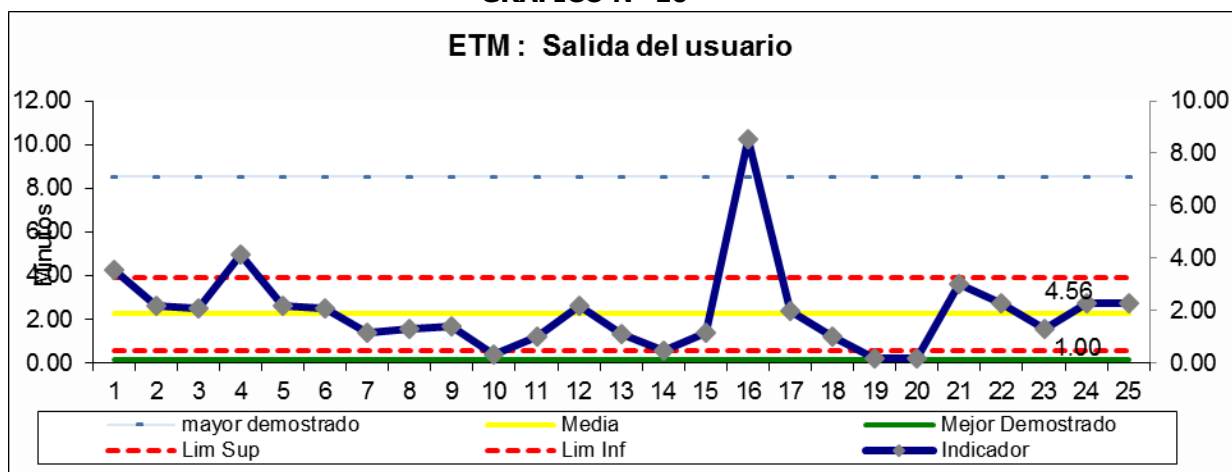
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 9: El tiempo de atención por médico psiquiatra fue un tiempo máximo de 55.35 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.18 minutos y el tiempo promedio fue de 30.70 minutos.

TABLA N° 10

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA										
Fecha:		DEL 29/10 AL 11/12/2018										
Proceso:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESC.					Consultorio:			DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE		
Actividad :		Salida del Usuario					Condición:			NUEVO SIS		
JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	4.10	1	4.10	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.68	
2	14.05	1	14.05	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	0.00	0.00	0.00	
3	5.50	1	5.50	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.98	5.08	
4	3.47	1	3.47	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.05	
5	5.14	1	5.14	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.62	4.72	
6	3.05	1	3.05	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	2.63	
7	5.30	1	5.30	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.78	4.88	
8	3.40	1	3.40	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	2.98	
9	3.42	1	3.42	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.00	
10	3.41	1	3.41	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	2.99	
11	4.20	1	4.20	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.78	
12	6.16	1	6.16	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	1.64	5.74	
13	4.20	1	4.20	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.78	
14	3.06	1	3.06	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	2.64	
15	5.27	1	5.27	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.75	4.85	
16	5.10	1	5.10	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.58	4.68	
17	4.40	1	4.40	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.98	
18	4.10	1	4.10	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.68	
19	4.54	1	4.54	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.02	4.12	
20	3.12	1	3.12	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	2.70	
21	0.42	1	0.42	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	FALSO	0.00	0.00	
22	5.10	1	5.10	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.58	4.68	
23	3.20	1	3.20	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	2.78	
24	4.10	1	4.10	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.00	3.68	
25	5.15	1	5.15	4.52	0.42	14.05	6.82	2.21	1.00	0.63	4.73	

GRAFICO N° 10

**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 10: El tiempo de salida del usuario de consulta externa fue un tiempo máximo de 14.05 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.42 minuto y el tiempo promedio fue de 4.52 minutos.

El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración

como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

**TABLA N° 11**

Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M. DEMOST	MEDIA	M.YR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
1) Ingreso del usuario	0.12	0.31	0.50		
2) Espera de atención en triaje	0.40	1.89	5.10	5.10	
3) Atención en triaje	2.50	5.44	10.20		10.20
4) Espera de atención en admisión	0.18	2.24	8.55	8.55	
5) Atención en admisión	0.18	6.28	9.20		9.20
6) Espera de atención en la unidad SIS	0.18	1.64	6.40	6.40	
7) Atención en la unidad SIS	0.18	7.08	10.10		10.10
8) Sala de espera	0.18	18.69	58.10	58.10	
9) Atención con medico psiquiatra	0.18	30.70	55.35		55.35
10) salida del usuario	0.42	4.52	14.05		
	4.52	78.79	177.55	78.15	84.85

**RESUMEN**

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO  
TIEMPO ESTANDAR  
MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO

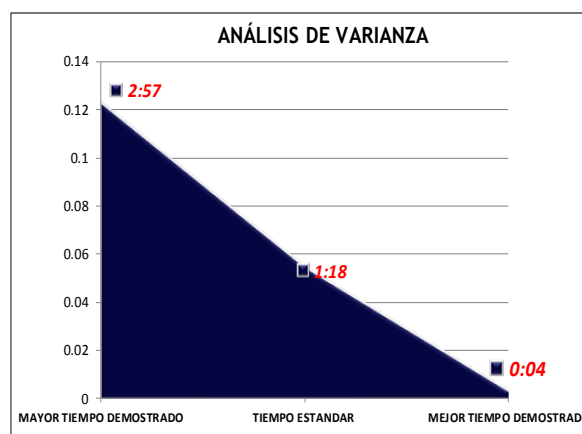
2:57  
1:18  
0:04

TIEMPO EN COLAS

1.18

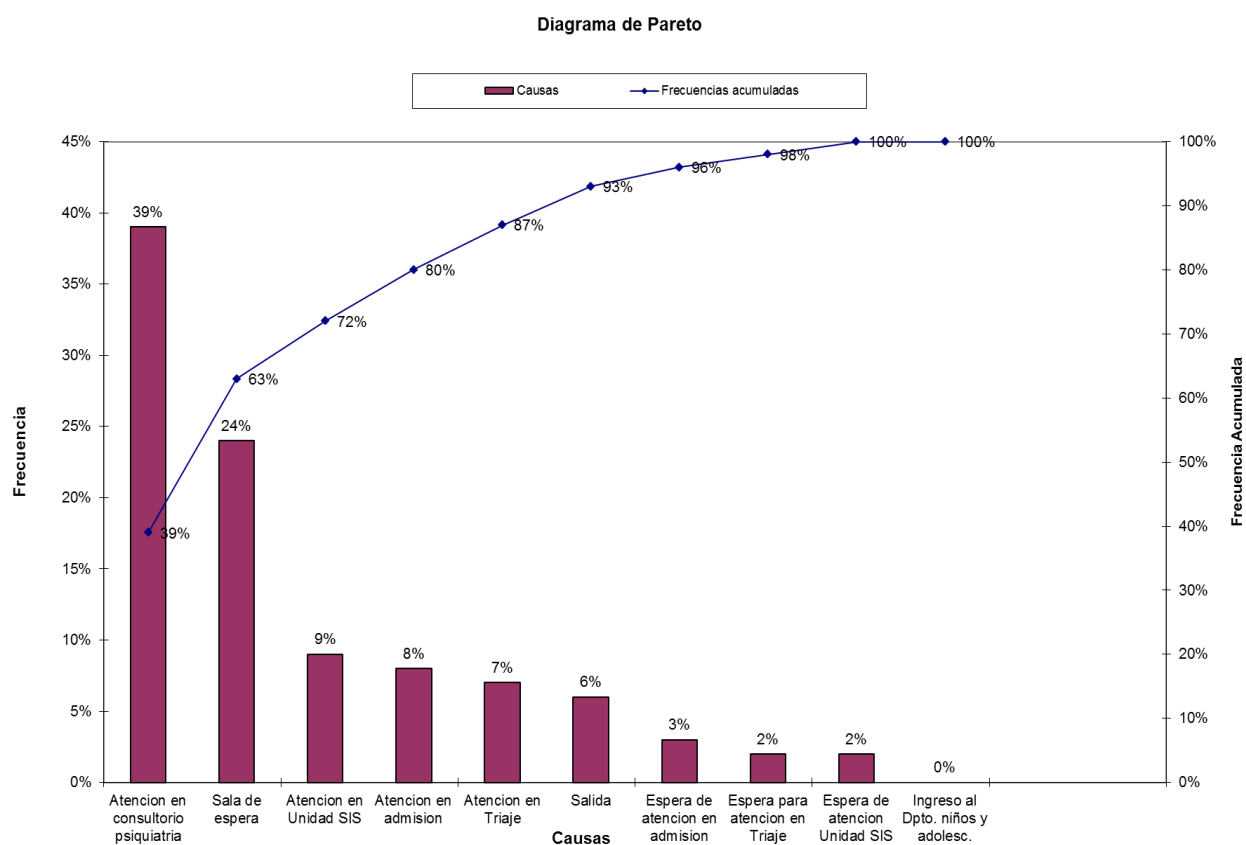
TIEMPO DE ATENCIÓN

1.24



TIEMPO A OPTIMIZAR

1:38



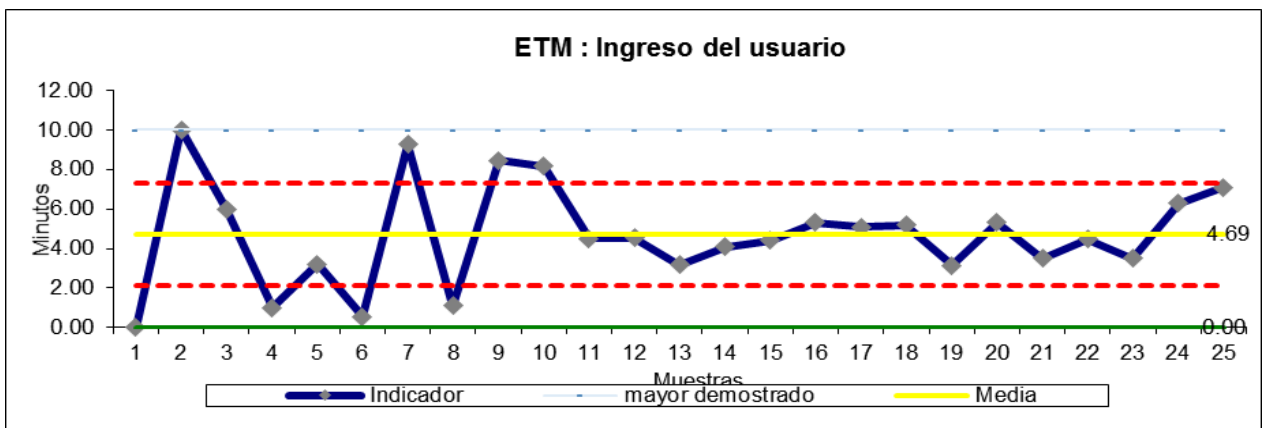
En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área Atención por médico psiquiatra en consultorio es la causa del mayor tiempo de espera en el Departamento de Consulta externa de Niños y adolescentes, REPRESENTANDO EL 39%, seguido de la espera en sala 24%, así como el tiempo de atención en la unidad SIS (9%)

**D.- PACIENTE NUEVO PAGANTE**

**CUADRO N° 01**

IA1:N64nforme Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA													
Fecha :		DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						Consultorio:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE			
Actividad :		Ingreso del usuario						Condición:		NUEVO PAGANTE			
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM		
1	1.00	1	1.00	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	0.00	0.00		
2	1.00	1	1.00	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	0.00	0.00		
3	1.00	1	1.00	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	0.00	0.00		
4	1.00	1	1.00	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	0.00	0.00		
5	0.20	1	0.20	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.00		
6	0.21	1	0.21	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.01		
7	0.20	1	0.20	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.00		
8	0.39	1	0.39	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.19		
9	0.45	1	0.45	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.25		
10	0.30	1	0.30	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.10		
11	1.00	1	1.00	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	0.00	0.00		
12	0.55	1	0.55	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.35		
13	1.10	1	1.10	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	0.00	0.00		
14	0.40	1	0.40	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.20		
15	0.45	1	0.45	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.25		
16	0.40	1	0.40	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.20		
17	0.42	1	0.42	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.22		
18	0.25	1	0.25	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.05		
19	0.20	1	0.20	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.00		
20	0.35	1	0.35	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.15		
21	0.40	1	0.40	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.20		
22	0.20	1	0.20	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.00		
23	0.30	1	0.30	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.10		
24	0.30	1	0.30	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.10		
25	0.45	1	0.45	0.50	0.20	1.10	0.31	0.81	0.19	1.00	0.25		

**GRAFICO N° 01**



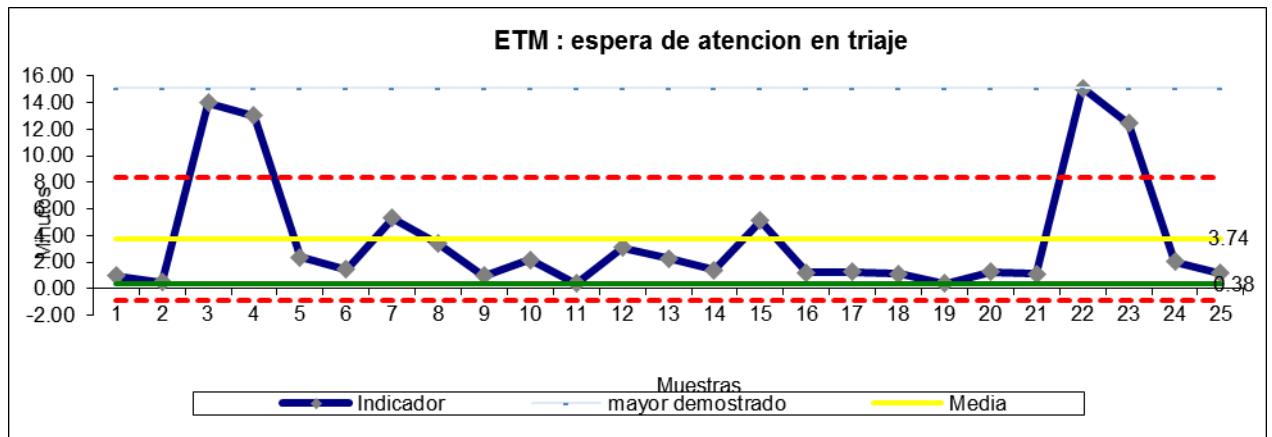
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del Dpto. niños y adolescentes del hospital hasta el ingreso fue un tiempo máximo 1 minutos, tiempo mínimo 20 segundo y el tiempo promedio fue de 0.50 minutos.

**TABLA N° 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos											
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA											
Fecha : DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso: DPTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESC						Consultorio:			DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE		
Actividad : Espera de atencion en Triaje						Condición:			NUEVO PAGANTE		
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.00	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.62
2	0.50	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.12
3	14.00	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	0.00	0.00	0.00
4	13.00	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	0.00	0.00	0.00
5	2.35	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	1.97
6	1.45	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	1.07
7	5.30	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	1.56	4.92
8	3.39	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	3.01
9	1.00	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.62
10	2.20	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	1.82
11	0.40	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.02
12	3.10	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	2.72
13	2.30	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	1.92
14	1.40	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	1.02
15	5.10	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	1.36	4.72
16	1.22	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.84
17	1.25	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.87
18	1.10	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.72
19	0.38	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.00
20	1.26	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.88
21	1.10	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.72
22	15.10	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	0.00	0.00	0.00
23	12.45	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	0.00	0.00	0.00
24	2.05	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	1.67
25	1.15	1	3.74	0.38	15.10	4.60	8.34	-0.86	1.00	0.00	0.77

**GRAFICO N° 02**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

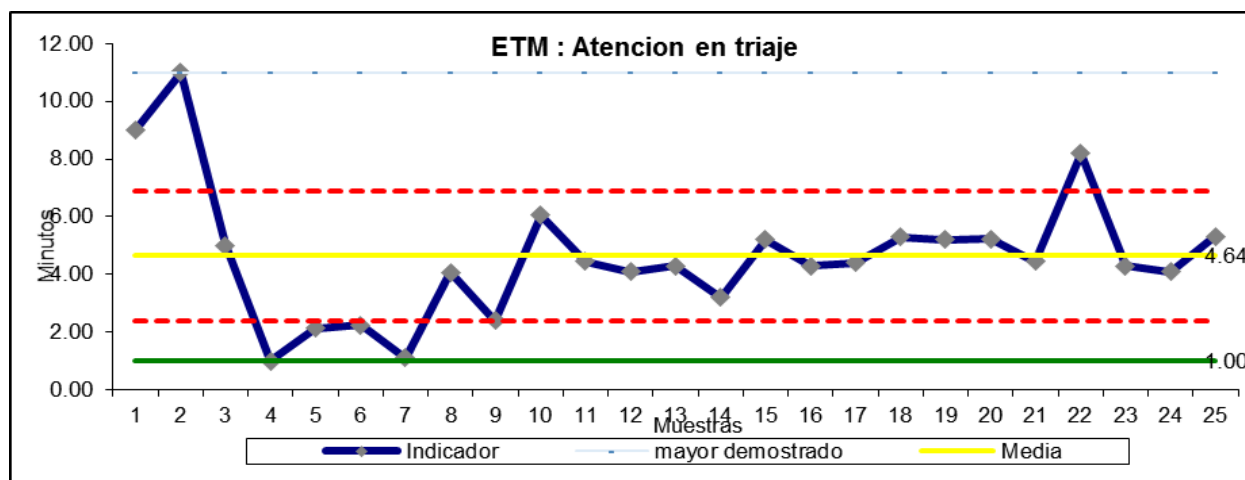
En el Gráfico N° 2: En la espera para atención en triaje en el Departamento de Niños y adolescentes, el tiempo máximo de espera fue de 15.10 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 38 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 3.74 minutos.



TABLA N° 03

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA												
Fecha : DEL 09/10 AL 29/11/2018												
Proceso: DPTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLES												
Actividad : Atencion en Triaje (control de FV)												
Consultorio: DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE												
Condición: NUEVO PAGANTE												
MUESTR/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	9.00	1	9.00	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	0.00	0.00	
2	11.00	1	11.00	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	0.00	0.00	
3	5.00	1	5.00	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.36	
4	1.00	1	1.00	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	FALSO	0.00	
5	2.14	1	2.14	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	FALSO	0.00	
6	2.25	1	2.25	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	FALSO	0.00	
7	1.10	1	1.10	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	FALSO	0.00	
8	4.08	1	4.08	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
9	2.40	1	2.40	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
10	6.05	1	6.05	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	1.41	
11	4.45	1	4.45	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
12	4.10	1	4.10	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
13	4.30	1	4.30	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
14	3.20	1	3.20	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
15	5.20	1	5.20	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.56	
16	4.30	1	4.30	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
17	4.40	1	4.40	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
18	5.30	1	5.30	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.66	
19	5.20	1	5.20	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.56	
20	5.22	1	5.22	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.58	
21	4.45	1	4.45	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
22	8.20	1	8.20	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	0.00	0.00	
23	4.30	1	4.30	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
24	4.10	1	4.10	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.00	
25	5.32	1	5.32	4.64	1.00	11.00	2.26	6.90	2.38	1.00	0.68	

GRAFICO N° 03



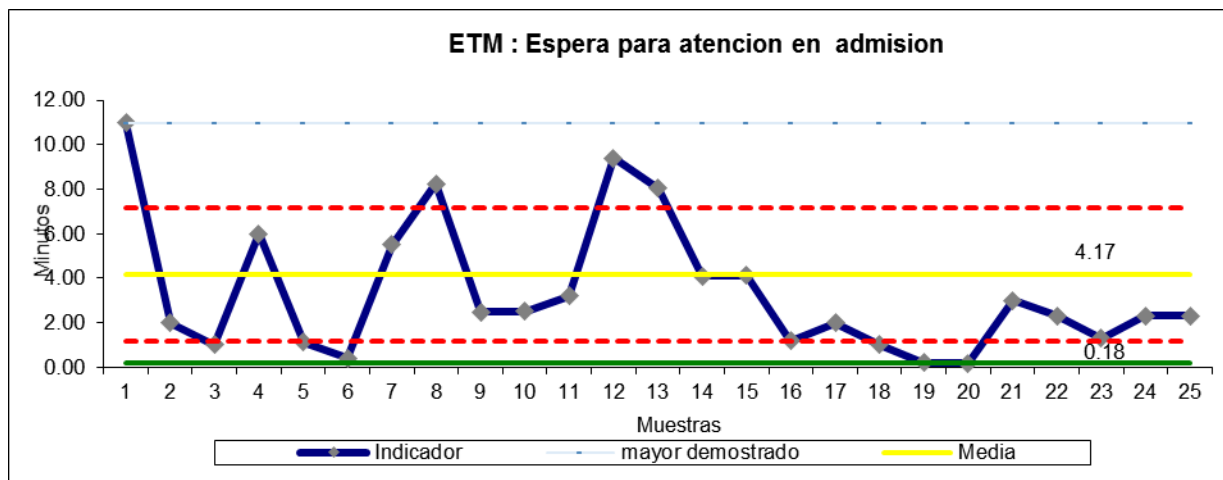
CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en triaje el tiempo máximo de espera fue de 11 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1 minutos y el tiempo promedio de espera 4.64 minutos.

**TABLA N° 04**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA												
Fecha :	DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso:	DPTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						Consultorio:	DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE				
Actividad :	Espera de atencion en Admision						Condición:	NUEVO PAGANTE				
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1		11.00	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	0.00	0.00	0.00	
2		2.00	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	1.82	
3		1.00	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	FALSO	0.00	0.00	
4		6.00	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	1.83	5.82	
5		1.12	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	FALSO	0.00	0.00	
6		0.40	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	FALSO	0.00	0.00	
7		5.50	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	1.33	5.32	
8		8.24	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	0.00	4.07	8.06	
9		2.47	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	2.29	
10		2.50	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	
11		3.20	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	
12		9.40	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	0.00	5.23	9.22	
13		8.05	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	0.00	0.00	0.00	
14		4.10	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	3.92	
15		4.12	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	3.94	
16		1.18	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	1.00	
17		4.10	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	1.82	
18		2.15	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	FALSO	0.00	0.82	
19		4.10	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	FALSO	0.00	0.00	
20		1.10	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	FALSO	0.00	0.00	
21		4.20	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	
22		5.50	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	
23		9.40	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	
24		2.15	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	
25		1.20	4.17	0.18	11.00	3.00	7.17	1.17	1.00	0.00	0.00	

**GRAFICO N° 04**



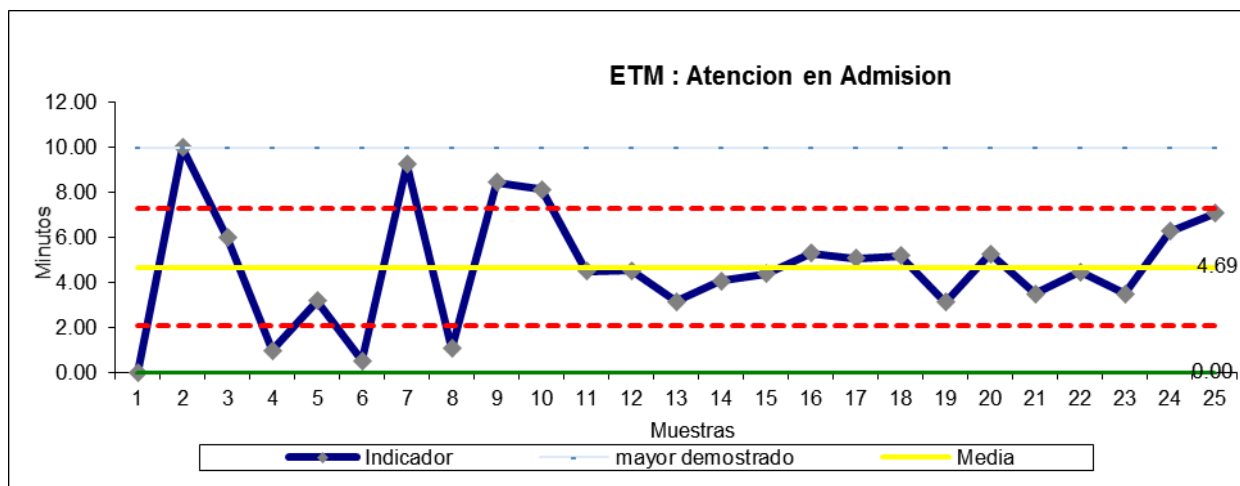
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera para la atención en admisión fue un tiempo máximo de 11 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 4.17 minutos.

TABLA N° 05

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA												
Fecha :	DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso:	DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						Consultorio:	DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE				
Actividad :	Atencion Admision (Apertura de HC)						Condición:	NUEVO PAGANTE				
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	0.00	1	0.00	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	FALSO	0.00	0.00
2	10.00	1	10.00	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	0.00	0.00	0.00
3	6.00	1	6.00	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	1.31	6.00
4	1.00	1	1.00	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	FALSO	0.00	0.00
5	3.20	1	3.20	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	3.20
6	0.55	1	0.55	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	FALSO	0.00	0.00
7	9.25	1	9.25	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	0.00	0.00	0.00
8	1.09	1	1.09	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	FALSO	0.00	0.00
9	8.46	1	8.46	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	0.00	0.00	0.00
10	8.15	1	8.15	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	0.00	0.00	0.00
11	4.50	1	4.50	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	4.50
12	4.55	1	4.55	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	4.55
13	3.18	1	3.18	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	3.18
14	4.09	1	4.09	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	4.09
15	4.40	1	4.40	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	4.40
16	5.32	1	5.32	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.63	5.32
17	5.10	1	5.10	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.41	5.10
18	5.20	1	5.20	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.51	5.20
19	3.15	1	3.15	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	3.15
20	5.30	1	5.30	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.61	5.30
21	3.50	1	3.50	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	3.50
22	4.48	1	4.48	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	4.48
23	3.50	1	3.50	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	0.00	3.50
24	6.30	1	6.30	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	1.61	6.30
25	7.10	1	7.10	4.69	0.00	10.00	2.60	7.30	2.09	1.00	2.41	7.10

GRAFICO N° 05



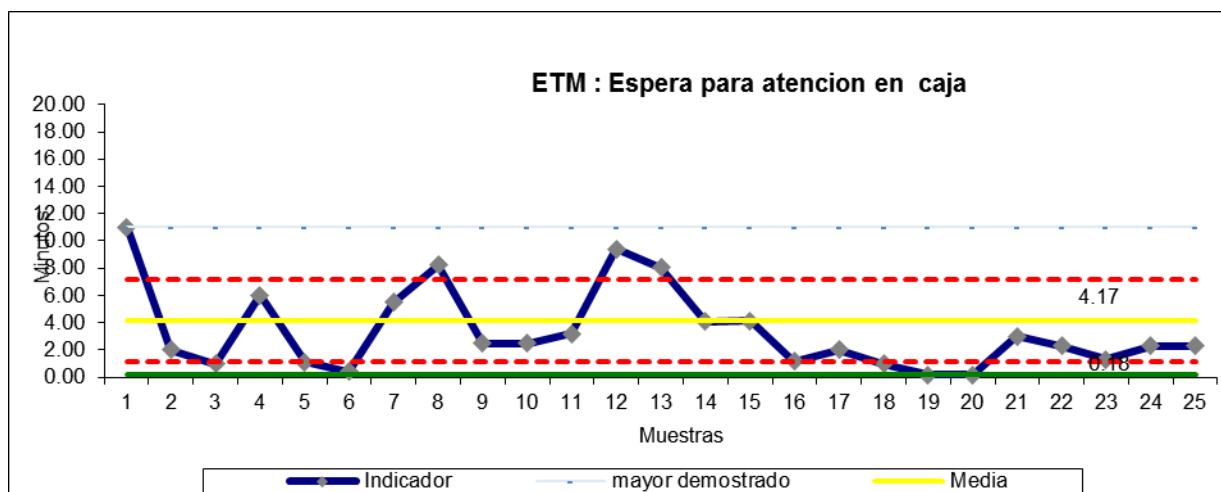
CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en admisión fue un tiempo máximo de 10 minutos, el tiempo mínimo fue 0 minutos y el tiempo promedio fue de 4.69 minutos.

**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos															
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA															
Fecha :		DEL 09/10 AL 29/11/2018													
Proceso:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE								Consultorio:				DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE	
Actividad :		Espera de atención en Caja								Condición:				NUEVO PAGANTE	
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM				
1	5.00	1	5.00	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	0.00	0.00	0.00			
2	1.00	1	1.00	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.82			
3	1.00	1	1.00	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.82			
4	3.00	1	3.00	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	0.00	0.00	0.00			
5	1.15	1	1.15	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.97			
6	1.40	1	1.40	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.24	1.22			
7	1.02	1	1.02	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.84			
8	0.45	1	0.45	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.27			
9	0.57	1	0.57	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.39			
10	0.42	1	0.42	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
11	1.10	1	1.10	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.92			
12	3.48	1	3.48	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	0.00	2.32	3.30			
13	0.45	1	0.45	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.27			
14	0.18	1	0.18	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
15	1.15	1	1.15	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.97			
16	1.09	1	1.09	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.91			
17	1.20	1	2.00	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.84	1.82			
18	1.10	1	1.00	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.82			
19	1.05	1	0.20	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
20	1.10	1	0.18	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
21	0.30	1	3.01	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	0.00	0.00	0.00			
22	0.11	1	2.30	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
23	1.15	1	1.30	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
24	0.25	1	2.30	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			
25	0.40	1	2.30	1.16	0.18	5.00	1.19	2.35	-0.02	1.00	0.00	0.00			

**GRAFICO N° 06**



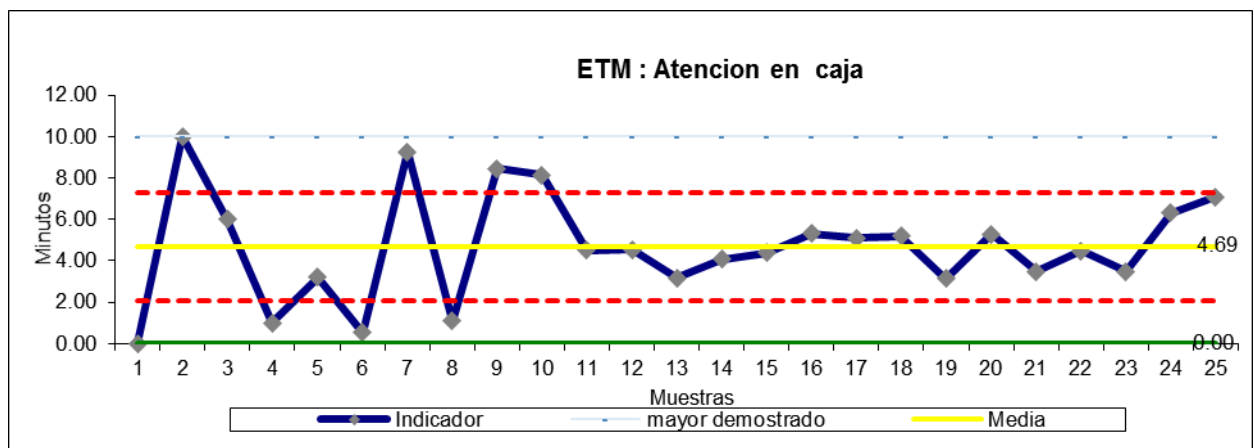
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera de atención en caja fue un tiempo máximo de 5 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio fue de 1.16 minutos.

TABLA N° 07

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA													
Fecha :		DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso:		DPTO DE PSIQU.DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						Consultorio:		DPTO DE PSIQU. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE			
Actividad :		Atencion en Caja						Condición:		NUEVO PAGANTE			
MUESTR/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM		
1	2.00	1	2.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.23	1.82	
2	1.00	1	1.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.82	
3	7.00	1	7.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	0.00	0.00	0.00	
4	8.00	1	8.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	0.00	0.00	0.00	
5	1.15	1	1.15	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.97	
6	1.00	1	1.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.82	
7	2.40	1	2.40	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.63	2.22	
8	0.30	1	0.30	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.12	
9	0.50	1	0.50	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.32	
10	1.10	1	1.10	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.92	
11	2.40	1	2.40	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.63	2.22	
12	1.15	1	1.15	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.97	
13	1.47	1	1.47	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	1.29	
14	1.10	1	1.10	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.92	
15	1.30	1	1.30	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	1.12	
16	1.41	1	1.41	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	1.23	
17	1.05	1	2.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.23	1.82	
18	2.05	1	1.00	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.82	
19	1.00	1	0.20	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	
20	1.25	1	0.18	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	
21	1.00	1	3.01	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	
22	0.40	1	2.30	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	
23	1.00	1	1.30	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	
24	2.02	1	2.30	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	
25	1.22	1	2.30	1.77	0.18	8.00	1.85	3.62	-0.08	1.00	0.00	0.00	

GRAFICO N° 07



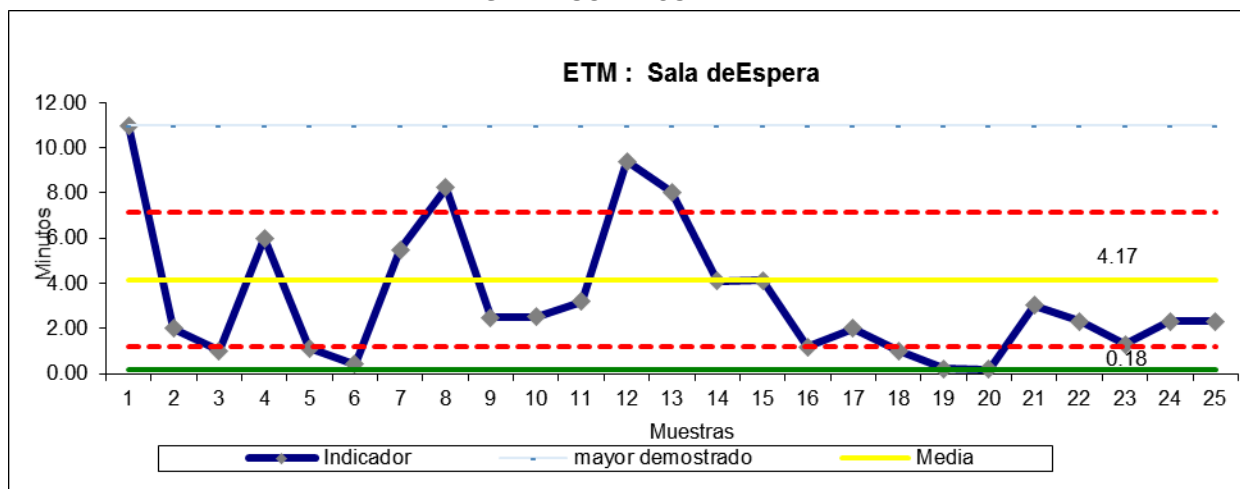
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en caja fue un tiempo máximo de 8 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 18 segundos y el tiempo promedio fue de 1.77 minuto.

TABLA N° 08

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA												
Fecha : DEL 09/10 AL 29/11/2018												
Proceso: DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						Consultorio:		DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE				
Actividad : Sala de Espera						Condición:		NUEVO PAGANTE				
MUESTR/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	20.00	1	20.00	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.94	15.90
2	20.00	1	20.00	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.94	15.90
3	16.00	1	16.00	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	11.90
4	15.00	1	15.00	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	10.90
5	22.15	1	22.15	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	3.09	18.05
6	8.20	1	8.20	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	4.10
7	23.10	1	23.10	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	4.04	19.00
8	9.40	1	9.40	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	5.30
9	11.05	1	11.05	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	6.95
10	29.25	1	29.25	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	0.00
11	23.55	1	23.55	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	4.49	19.45
12	34.28	1	34.28	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	0.00	15.22	30.18
13	28.55	1	28.55	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	9.49	24.45
14	12.57	1	12.57	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	0.00
15	23.41	1	23.41	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	4.35	19.31
16	6.10	1	6.10	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	FALSO	0.00	0.00
17	31.11	1	31.11	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	0.00	0.00	0.00
18	18.10	1	18.10	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	14.00
19	7.39	1	7.39	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	0.00
20	12.35	1	12.35	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	0.00
21	4.10	1	4.10	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	FALSO	0.00	0.00
22	13.11	1	13.11	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	0.00
23	6.46	1	6.46	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	FALSO	0.00	0.00
24	59.08	1	59.08	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	0.00	0.00	0.00
25	22.30	1	22.30	19.06	4.10	59.08	11.83	30.90	7.23	1.00	0.00	0.00

GRAFICO N° 08



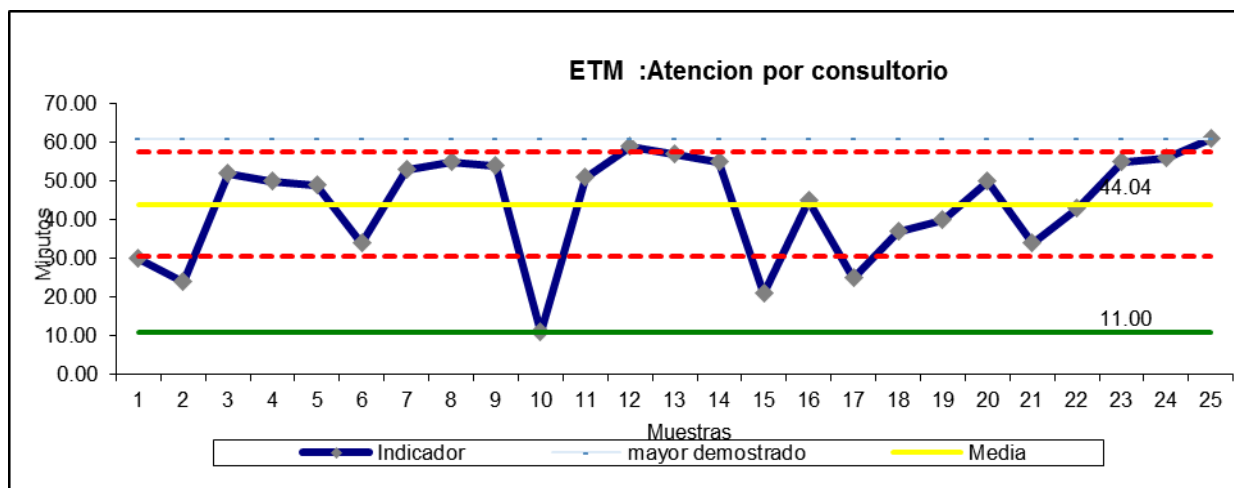
CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 8: El tiempo en sala de espera fue un tiempo máximo de 59.08 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 4.10 minutos y el tiempo promedio fue de 19.06 minutos.

TABLA N° 09

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA													
Fecha :		DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso:		DPTO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLES						Consultorio:		DPTO PSQ. DE NIÑO Y ADOLESCENTE			
Actividad :		Atencion en consultorio de psiq.						Condición:		NUEVO PAGANTE			
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LTC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM		
1	34.00	1	34.00	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	3.71	33.82	
2	26.00	1	26.00	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	25.82	
3	15.00	1	15.00	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	14.82	
4	9.00	1	9.00	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
5	33.10	1	33.10	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	2.81	32.92	
6	48.25	1	48.25	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	0.00	0.00	0.00	
7	20.40	1	20.40	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	20.22	
8	21.52	1	21.52	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	21.34	
9	1.08	1	1.08	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.90	
10	47.10	1	47.10	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	16.81	46.92	
11	22.10	1	22.10	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	21.92	
12	30.55	1	30.55	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.26	30.37	
13	26.50	1	26.50	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	0.00	
14	44.09	1	44.09	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	0.00	
15	41.52	1	41.52	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	1.00	0.00	0.00	
16	51.30	1	51.30	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	0.00	0.00	0.00	
17	22.12	1	2.00	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
18	31.15	1	1.00	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
19	60.16	1	0.20	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
20	30.10	1	0.18	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
21	46.05	1	3.01	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
22	31.40	1	2.30	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
23	22.30	1	1.30	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
24	19.08	1	2.30	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	
25	23.45	1	2.30	30.29	0.18	51.30	17.87	48.16	12.42	FALSO	0.00	0.00	

GRAFICO N° 09



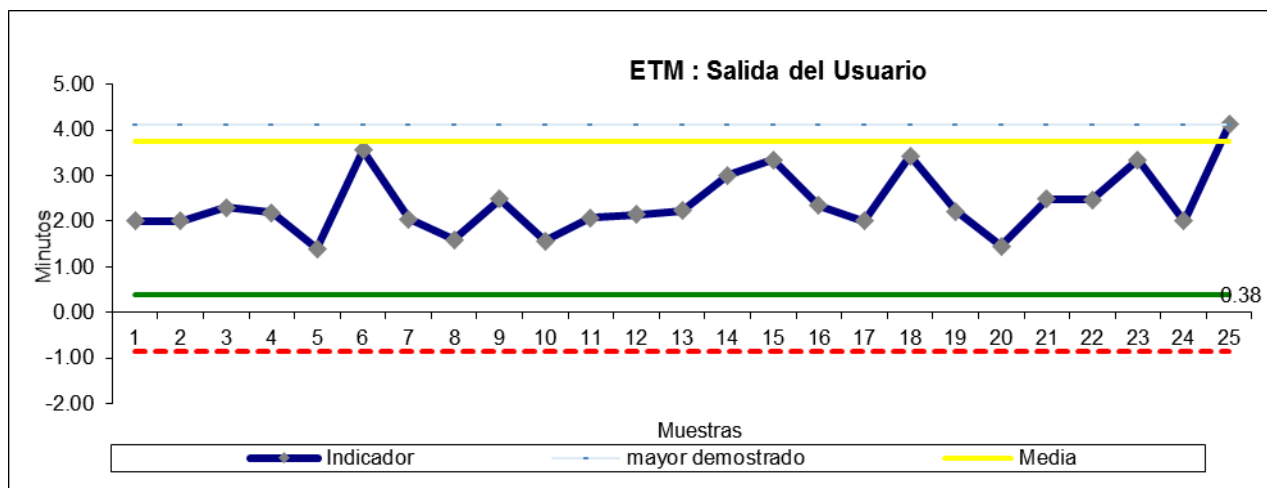
CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 9: El tiempo de atención en consultorio por médico psiquiatra fue un tiempo máximo de 51.30 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 18 segundos y el tiempo promedio fue de 30.29 minutos.

TABLA N° 10

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Sa HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA												
Fecha:	DEL 09/10 AL 29/11/2018											
Proceso:	DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE						Consultorio:	DPTO DE PSIQ. DEL NIÑO Y ADOLESCENTE				
Actividad:	Salida del usuario						Condición:	NUEVO PAGANTE				
MUESTRA/TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	2.00	1	2.00	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	1.00
2	3.00	1	3.00	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	2.00
3	1.00	1	1.00	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	FALSO	0.00	0.00
4	1.00	1	1.00	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	FALSO	0.00	0.00
5	1.30	1	1.30	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	FALSO	0.00	0.00
6	3.25	1	3.25	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	2.25
7	2.30	1	2.30	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	1.30
8	6.48	1	6.48	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	0.00	0.00	0.00
9	4.05	1	4.05	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	3.05
10	7.10	1	7.10	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	0.00	0.00	0.00
11	6.12	1	6.12	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	2.07	5.12
12	8.40	1	8.40	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	0.00	0.00	0.00
13	1.00	1	1.00	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	FALSO	0.00	0.00
14	7.20	1	7.20	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	0.00	0.00	0.00
15	5.47	1	5.47	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	1.42	4.47
16	4.51	1	4.51	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.46	3.51
17	3.48	1	3.48	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	2.48
18	5.20	1	5.20	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	1.15	4.20
19	6.15	1	6.15	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	2.10	5.15
20	7.20	1	7.20	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	0.00	0.00	0.00
21	3.50	1	3.50	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	2.50
22	2.11	1	2.11	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	1.11
23	1.50	1	1.50	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	FALSO	0.00	0.00
24	3.40	1	3.40	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.00	2.40
25	4.41	1	4.41	4.05	1.00	8.40	2.26	6.30	1.79	1.00	0.36	3.41

GRAFICO N° 10



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 10: El tiempo de salida del usuario de consulta externa fue un tiempo máximo de 8.40 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1 minutos y el tiempo promedio fue de 4.05 minutos.

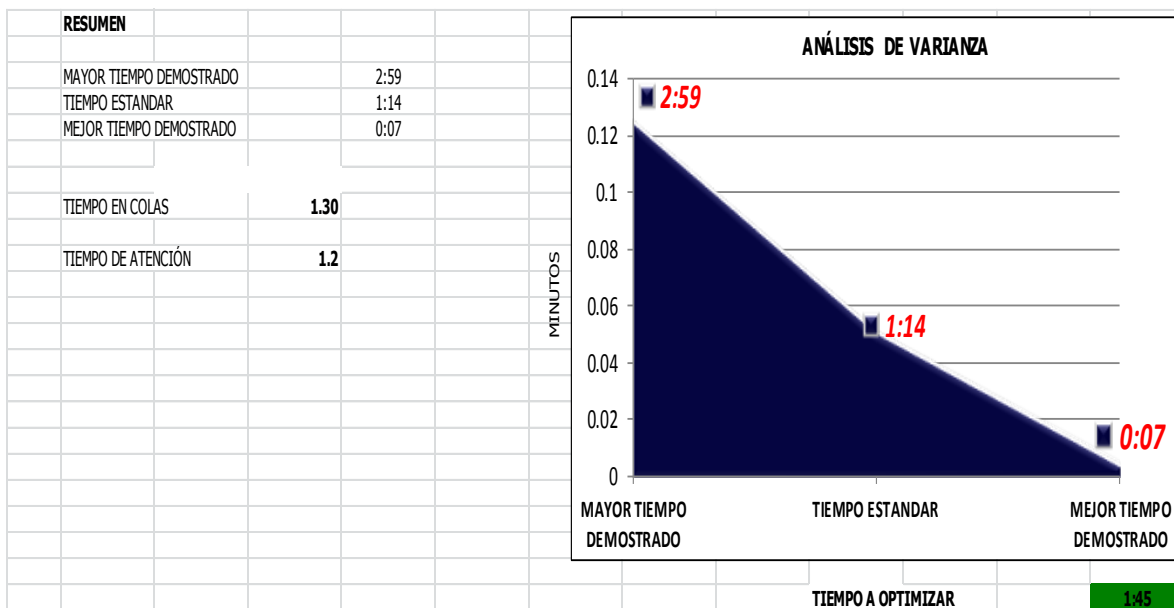
El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración

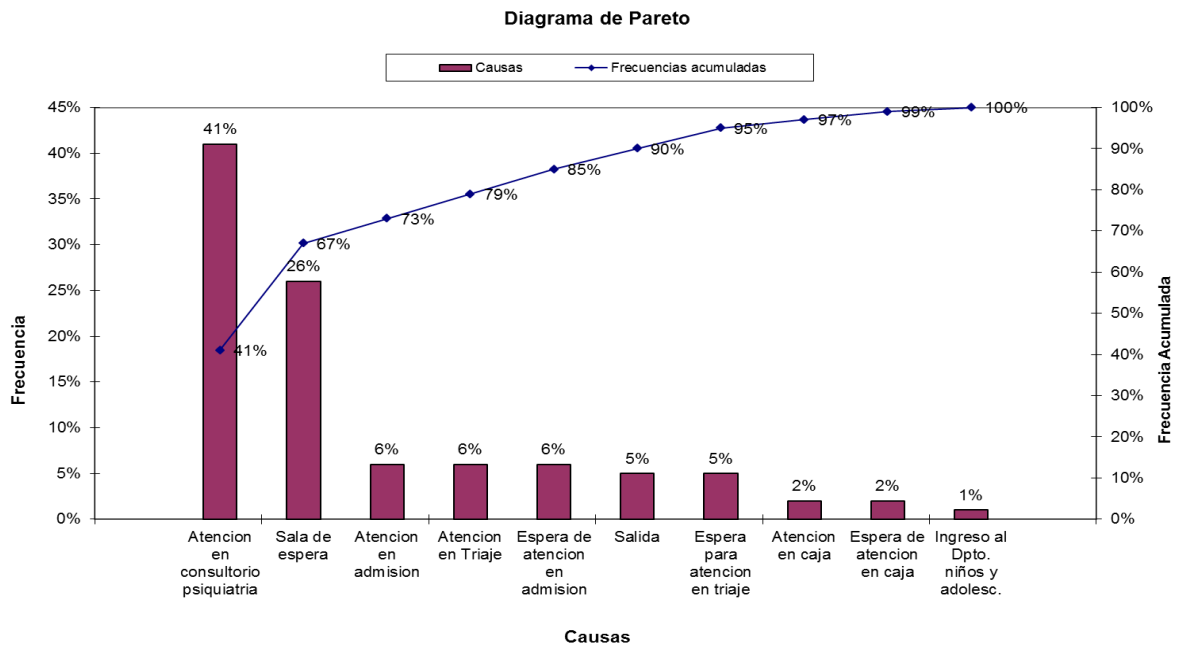


como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

**TABLA N° 11**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos					
Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
1 Ingreso del usuario	0.20	0.50	1.10		
2 Espera de atención en triaje	0.38	3.74	15.10	15.10	
3 Atención en triaje	1.00	4.64	11.00		11.00
4 Espera de atención en admisión	0.18	4.17	11.00	11.00	
5 Atención en admisión	0.00	4.69	10.00		10.00
6 Espera de atención en caja	0.18	1.16	5.00	5.00	
7 atención en caja	0.18	1.77	8.00		8.00
8 Sala de espera	4.10	19.06	59.08	59.08	
9 Atención por medico psiquiatra	0.18	30.29	51.30		51.30
10 Salida del usuario	1.00	4.05	8.40		
	<b>7.40</b>	<b>74.07</b>	<b>179.98</b>	<b>90.18</b>	<b>80.30</b>





En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área Atención en consultorio por médico psiquiatra es la principal causa del tiempo de espera en el Departamento de Psiquiatría de niños y adolescentes, por lo que son el 41% de la causa del tiempo de espera en los pacientes NUEVOS PAGANTES, seguidos por el tiempo en Sala de Espera (26%).

**III.- DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA, SALUD METAL Y COMUNITARIA (ADULTOS)**

**A.- PACIENTE CONTINUADOR SIS**

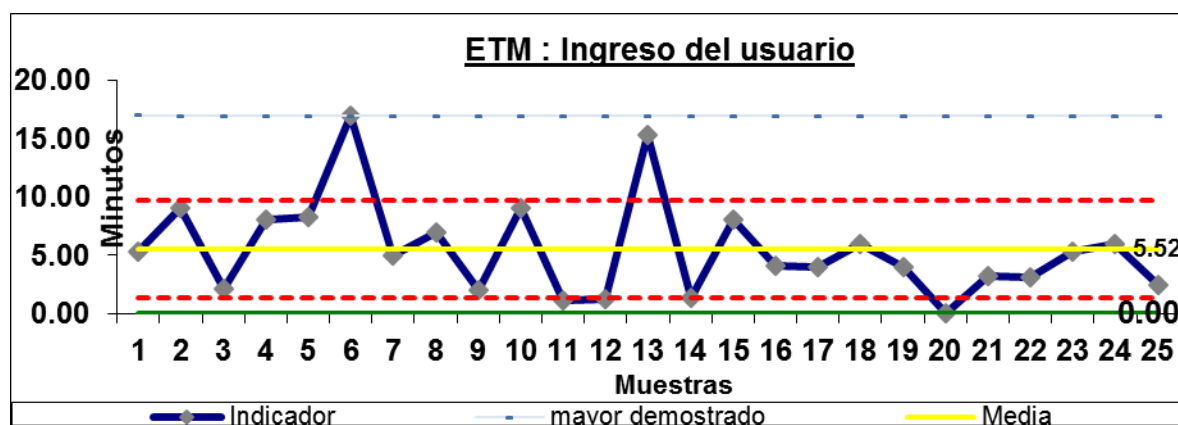
**CUADRO N° 01**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : Del 17 de julio al  
 Proceso: ATENCION POR CONSULTA EXTERNA Consultorio: CONSULTA EXTERNA  
 Actividad : Ingreso del usuario Condición: CONTINUADOR SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.26	1	1.26	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.26
2	1.06	1	1.06	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	FALSO	0.00	0.00
3	1.10	1	1.10	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.10
4	1.18	1	1.18	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.18
5	1.45	1	1.45	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.45
6	2.00	1	2.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	1.00
7	2.00	1	2.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	1.00
8	5.00	1	5.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	0.00	0.00	0.00
9	3.00	1	3.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	0.00	0.00	0.00
10	2.02	1	2.02	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.02	1.02
11	1.28	1	1.28	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.28
12	1.30	1	1.30	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.30
13	1.56	1	1.56	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.56
14	2.10	1	2.10	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.10	1.10
15	2.20	1	2.20	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.20	1.20
16	2.05	1	2.05	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.05	1.05
17	2.00	1	2.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	1.00
18	4.00	1	4.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	0.00	0.00	0.00
19	2.00	1	2.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	1.00
20	3.00	1	3.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	0.00	0.00	0.00
21	2.01	1	2.01	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.01	1.01
22	2.10	1	2.10	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.10	1.10
23	1.35	1	1.35	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.00	0.35
24	1.00	1	1.00	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	FALSO	0.00	0.00
25	2.01	1	2.01	2.00	1.00	5.00	0.93	2.93	1.07	1.00	0.01	1.01

**GRAFICO N° 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del hospital hasta el ingreso al departamento de Consulta externa y salud comunitaria fue un tiempo máximo 5 minutos, tiempo mínimo 1 minuto y el tiempo promedio fue de 2 minutos.

TABLA N° 02

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

Fecha : Del de julio al

Proceso: ATENCION POR CONSULTA EXTERNA

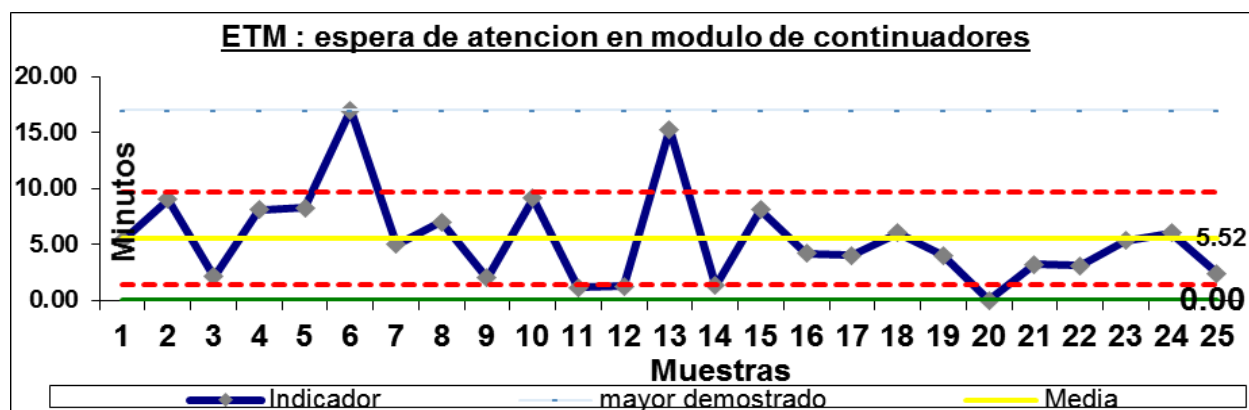
Consultorio: CONSULTA EXTERNA

Actividad : Espera de atencion en modulo de continuadores

Condición: CONTINUADOR SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	5.32	1	5.32	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	5.32
2	9.02	1	9.02	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	3.50	9.02
3	2.10	1	2.10	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	2.10
4	8.10	1	8.10	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	2.58	8.10
5	8.25	1	8.25	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	2.73	8.25
6	17.00	1	17.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	0.00	0.00	0.00
7	5.00	1	5.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	5.00
8	7.00	1	7.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	1.48	7.00
9	2.00	1	2.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	2.00
10	9.10	1	9.10	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	3.58	9.10
11	1.10	1	1.10	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	FALSO	0.00	0.00
12	1.23	1	1.23	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	FALSO	0.00	0.00
13	15.26	1	15.26	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	0.00	0.00	0.00
14	1.30	1	1.30	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	FALSO	0.00	0.00
15	8.10	1	8.10	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	2.58	8.10
16	4.15	1	4.15	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	4.15
17	4.00	1	4.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	4.00
18	6.00	1	6.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.48	6.00
19	4.00	1	4.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	4.00
20	0.00	1	0.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	FALSO	0.00	0.00
21	3.18	1	3.18	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	3.18
22	3.10	1	3.10	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	3.10
23	5.30	1	5.30	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	5.30
24	6.00	1	6.00	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.48	6.00
25	2.41	1	2.41	5.52	0.00	17.00	4.15	9.67	1.37	1.00	0.00	2.41

GRAFICO N° 02



## CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 2: En la espera en el Modulo de Continuadores en el Departamento de Consulta externa, el tiempo máximo de espera fue de 17 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 5.52 minutos.

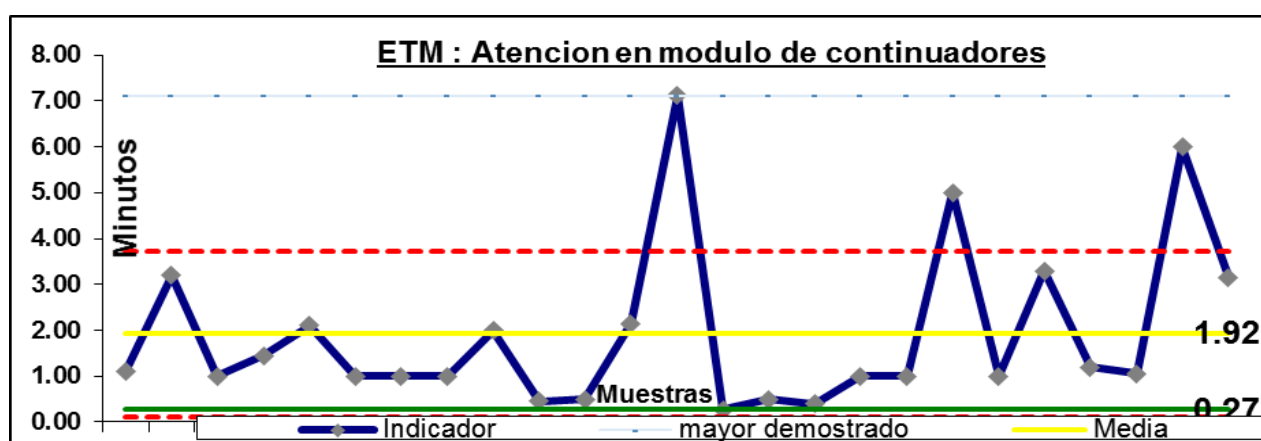
**TABLA N° 03**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : Del **de julio** al  
 Proceso: **ATENCION POR CONSULTA EXTERNA** Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Atencion en modulo de continuadores** Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	NDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.10	1	1.10	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.83
2	3.20	1	3.20	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	1.28	2.93
3	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
4	1.45	1	1.45	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	1.18
5	2.10	1	2.10	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.18	1.83
6	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
7	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
8	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
9	2.00	1	2.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.08	1.73
10	0.45	1	0.45	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.18
11	0.50	1	0.50	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.23
12	2.15	1	2.15	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.23	1.88
13	7.11	1	7.11	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	0.00	0.00	0.00
14	0.27	1	0.27	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.00
15	0.50	1	0.50	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.23
16	0.40	1	0.40	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.13
17	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
18	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
19	5.00	1	5.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	0.00	0.00	0.00
20	1.00	1	1.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.73
21	3.29	1	3.29	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	1.37	3.02
22	1.20	1	1.20	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.93
23	1.05	1	1.05	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	0.00	0.78
24	6.00	1	6.00	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	0.00	0.00	0.00
25	3.16	1	3.16	1.92	0.27	7.11	1.80	3.71	0.12	1.00	1.24	2.89

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en el módulo de continuadores el tiempo máximo de espera fue de 7:11 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 27 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.92 minutos.

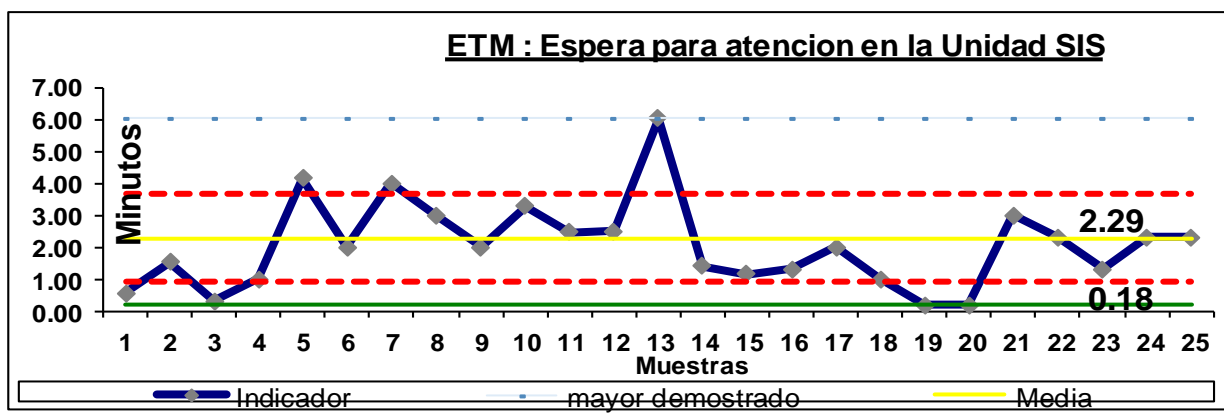
**TABLA N° 04**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : Del de julio al  
 Proceso: **ATENCION POR CONSULTA EXTERNA** Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Espera de atención en Unidad SIS** Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.55	1	0.55	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	FALSO	0.00	0.00
2	1.52	1	1.52	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	1.34
3	0.30	1	0.30	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	FALSO	0.00	0.00
4	1.00	1	1.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.82
5	4.15	1	4.15	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	0.00	0.00	0.00
6	2.00	1	2.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	1.82
7	4.00	1	4.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	0.00	0.00	0.00
8	3.00	1	3.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.71	2.82
9	2.00	1	2.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	1.82
10	3.28	1	3.28	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.99	3.10
11	2.46	1	2.46	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.00
12	2.50	1	2.50	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.21	2.32
13	6.04	1	6.04	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	0.00	0.00	0.00
14	1.40	1	1.40	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	1.22
15	1.15	1	1.15	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.97
16	1.30	1	1.30	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	1.12
17	2.00	1	2.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	1.82
18	4.00	1	1.00	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.82
19	3.00	1	0.20	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	FALSO	0.00	0.00
20	0.00	1	0.18	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	FALSO	0.00	0.00
21	4.14	1	3.01	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.00
22	2.30	1	2.30	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.00
23	2.01	1	1.30	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.00
24	1.00	1	2.30	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.00
25	2.09	1	2.30	2.29	0.18	6.04	1.37	3.66	0.92	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 04**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera para la atención en la unidad SIS fue un tiempo máximo de 6.04 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 2.29 minutos.

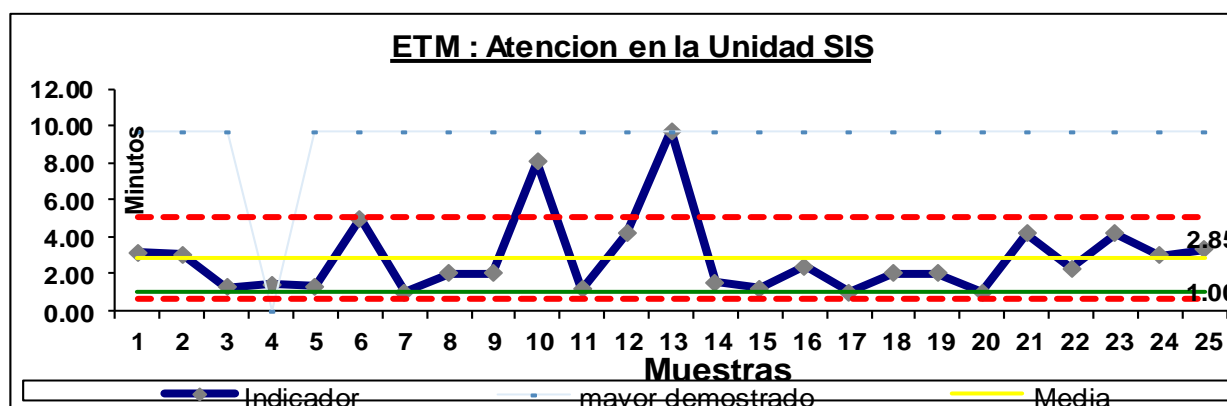
**TABLA N° 05**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : Del de julio al  
 Proceso: **ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA** Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Atencion en la Unidad SIS** Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3	1	3.14	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.29	2.14
2	3	1	3.03	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.18	2.03
3	1	1	1.26	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.26
4	1	1	1.40	2.85	1.00	0.00	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.40
5	1	1	1.30	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.30
6	5	1	5.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	2.15	4.00
7	1	1	1.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.00
8	2	1	2.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	1.00
9	2	1	2.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	1.00
10	8	1	8.03	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	0.00	0.00	0.00
11	1	1	1.15	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.15
12	4	1	4.20	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	1.35	3.20
13	10	1	9.70	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	0.00	0.00	0.00
14	2	1	1.53	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.53
15	1	1	1.20	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.20
16	2	1	2.40	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	1.40
17	1	1	1.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.00
18	2	1	2.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	1.00
19	2	1	2.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	1.00
20	1	1	1.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	0.00
21	4	1	4.19	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	1.34	3.19
22	2	1	2.30	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.00	1.30
23	4	1	4.20	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	1.35	3.20
24	3	1	3.00	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.15	2.00
25	3	1	3.33	2.85	1.00	9.70	2.16	5.02	0.69	1.00	0.48	2.33

**GRAFICO N° 05**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en la Unidad SIS fue un tiempo máximo de 9.70 minutos, el tiempo mínimo fue 1 minuto y el tiempo promedio fue de 2.85 minutos.

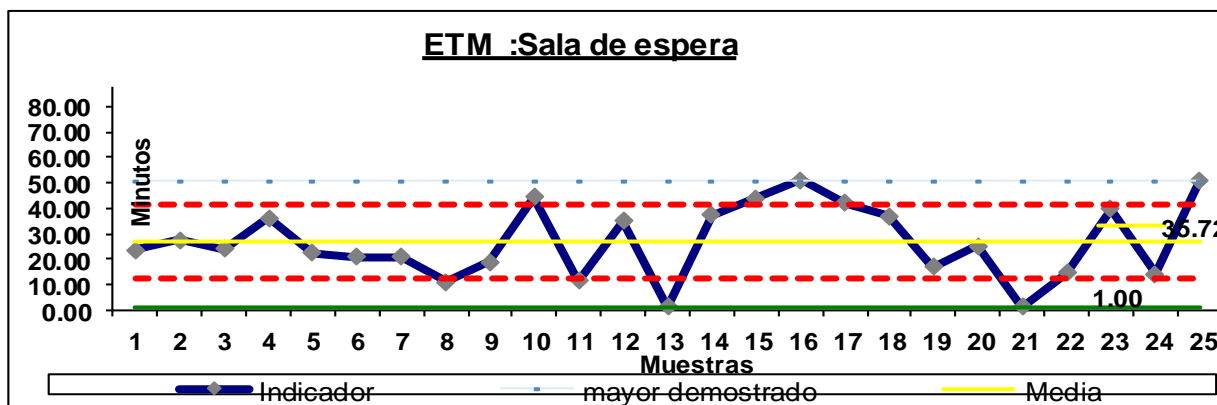
**TABLA N° 06**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha: Del de julio al  
 Proceso: **ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA** Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Espera para la atención médica(Sala de espera)** Condición: **CONTINUADOR SIS**

ESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	18.35	1	18.35	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	17.34
2	51.20	1	51.20	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	5.38	50.19
3	34.10	1	34.10	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	33.09
4	47.00	1	47.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	1.18	45.99
5	60.00	1	60.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	14.18	58.99
6	56.00	1	56.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	10.18	54.99
7	105.00	1	105.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	0.00	0.00	0.00
8	103.00	1	103.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	0.00	0.00	0.00
9	33.00	1	33.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	31.99
10	49.11	1	49.11	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	3.29	48.10
11	19.23	1	19.23	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	18.22
12	1.34	1	1.34	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	FALSO	0.00	0.00
13	1.01	1	1.01	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	FALSO	0.00	0.00
14	45.20	1	45.20	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	44.19
15	58.15	1	58.15	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	12.33	57.14
16	29.10	1	29.10	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	28.09
17	35.00	1	35.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	33.99
18	25.00	1	25.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	23.99
19	103.00	1	103.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	0.00	0.00	0.00
20	74.00	1	74.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	28.18	72.99
21	54.00	1	54.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	8.18	52.99
22	39.14	1	39.14	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	38.13
23	24.40	1	24.40	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	1.00	0.00	23.39
24	79.00	1	79.00	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	0.00	0.00	0.00
25	1.12	1	1.12	45.82	1.01	105.00	29.99	75.81	15.83	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera en sala para la atención por consultorio fue un tiempo máximo de 105 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 1.01 minutos y el tiempo promedio fue de 45.82 minutos.



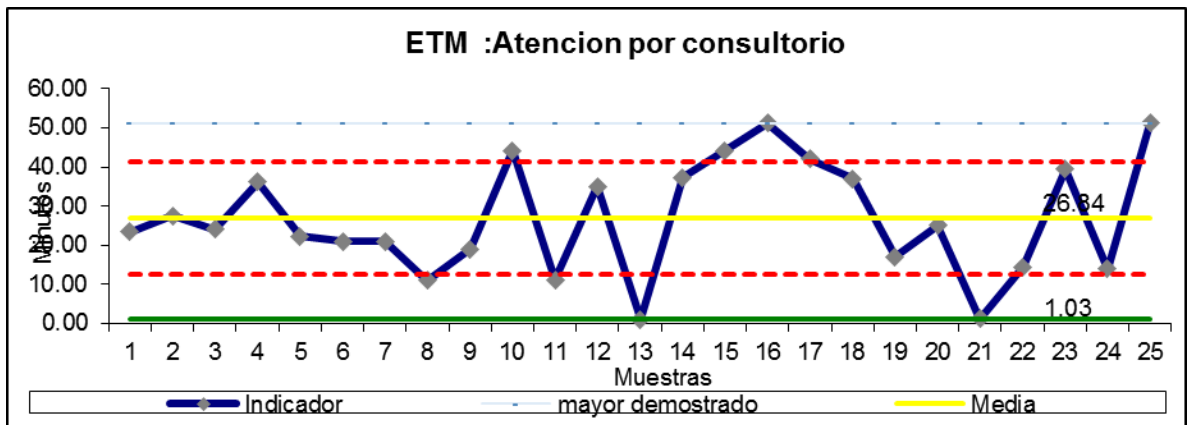
**TABLA N° 07**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : Del de julio al  
 Proceso: **ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA**      Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Atencion por consultorio**                      Condición: **CONTINUADOR SIS**

TESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	NDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	23	1	23.42	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	22.39
2	27	1	27.44	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.60	26.41
3	24	1	24.12	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	23.09
4	36	1	36.18	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	9.34	35.15
5	22	1	22.30	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	21.27
6	21	1	21.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	19.97
7	21	1	21.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	19.97
8	11	1	11.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	FALSO	0.00	0.00
9	19	1	19.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	17.97
10	44	1	44.25	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	0.00	0.00	0.00
11	11	1	11.20	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	FALSO	0.00	0.00
12	35	1	35.10	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	8.26	34.07
13	1	1	1.03	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	FALSO	0.00	0.00
14	37	1	37.30	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	10.46	36.27
15	44	1	44.10	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	0.00	0.00	0.00
16	51	1	51.15	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	0.00	0.00	0.00
17	42	1	42.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	0.00	0.00	0.00
18	37	1	37.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	10.16	35.97
19	17	1	17.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	15.97
20	25	1	25.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	23.97
21	1	1	1.22	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	FALSO	0.00	0.00
22	14	1	14.36	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	13.33
23	40	1	39.51	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	12.67	38.48
24	14	1	14.00	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	1.00	0.00	12.97
25	51	1	51.23	26.84	1.03	51.23	14.37	41.20	12.47	0.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 07**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en consultorio (Médico Psiquiatra) fue un tiempo máximo de 51.23 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.03 minutos y el tiempo promedio fue de 26.34 minutos.

**TABLA N° 08**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

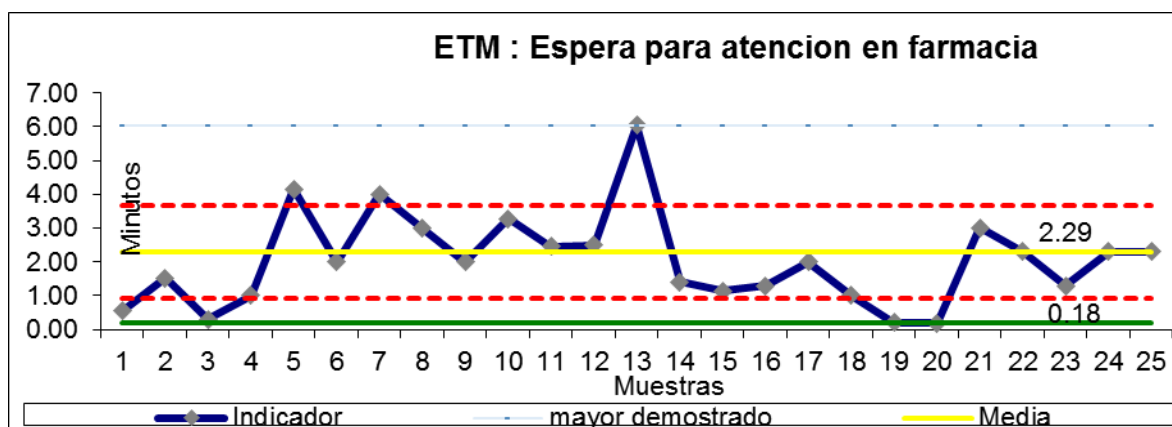
Fecha : Del de julio al

Proceso: **ATENCION POR CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Espera de atencion en farmacia**

Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Condición: **CONTINUADOR SIS**

JEST	TIEMPO (min)	USUARIO	NDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	13.54	1	13.54	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	5.51	13.36
2	10.40	1	10.40	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	2.37	10.22
3	4.10	1	4.10	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	3.92
4	10.21	1	10.21	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	2.18	10.03
5	18.00	1	18.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	0.00	0.00	0.00
6	12.00	1	12.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	3.97	11.82
7	11.00	1	11.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	2.97	10.82
8	14.00	1	14.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	0.00	5.97	13.82
9	11.00	1	11.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	2.97	10.82
10	5.25	1	5.25	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	5.07
11	7.10	1	7.10	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	6.92
12	3.45	1	3.45	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	3.27
13	11.00	1	11.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	0.00
14	8.08	1	8.08	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.05	7.90
15	16.30	1	16.30	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	0.00	8.27	16.12
16	17.43	1	17.43	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	0.00	0.00	0.00
17	4.00	1	2.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	FALSO	0.00	1.82
18	9.00	1	1.00	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	FALSO	0.00	0.82
19	0.00	1	0.20	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	FALSO	0.00	0.00
20	0.00	1	0.18	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	FALSO	0.00	0.00
21	4.14	1	3.01	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	0.00
22	2.28	1	2.30	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	0.00
23	1.00	1	1.30	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	FALSO	0.00	0.00
24	3.00	1	2.30	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	0.00
25	4.46	1	2.30	8.03	0.18	18.00	5.74	13.77	2.29	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 08**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 8: El tiempo de espera para la atención por farmacia fue un tiempo máximo de 18 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.18 minutos y el tiempo promedio fue de 8.03 minutos.

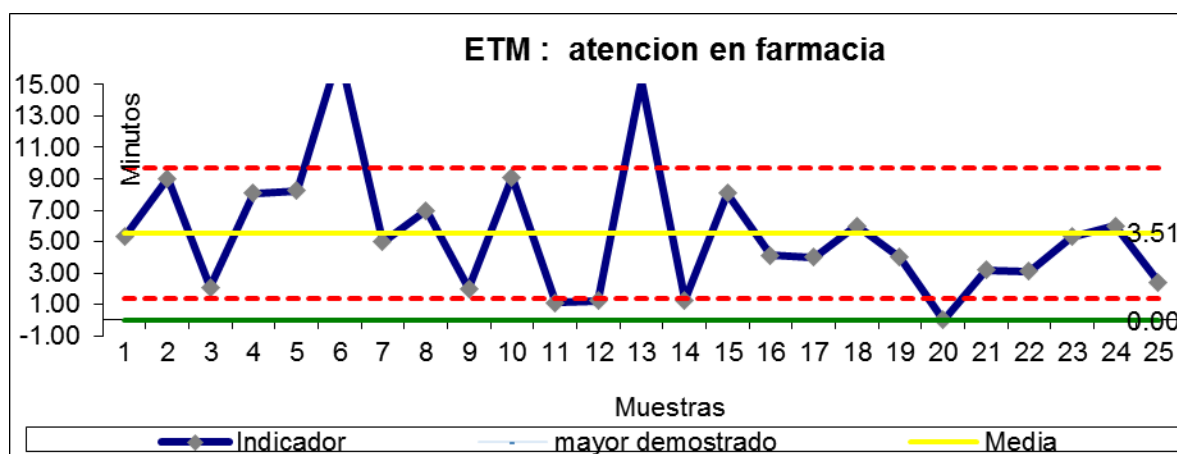
**TABLA N° 09**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : Del de julio al  
 Proceso: **ATENCION POR CONSULTA EXTERNA** Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Atencion en farmacia** Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESE	TIEMPO (min)	USUARIO	NDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.13	1	3.13	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.00	2.13
2	4.34	1	4.34	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.83	3.34
3	3.18	1	3.18	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.00	2.18
4	4.33	1	4.33	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.82	3.33
5	7.50	1	7.50	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	0.00	0.00	0.00
6	1.00	1	1.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
7	1.00	1	1.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
8	1.00	1	1.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
9	1.00	1	1.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
10	1.30	1	1.30	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
11	1.42	1	1.42	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
12	6.54	1	6.54	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	0.00	0.00	0.00
13	4.12	1	4.12	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.61	3.12
14	2.52	1	2.52	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.00	1.52
15	4.30	1	4.30	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.79	3.30
16	3.05	1	3.05	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.00	2.05
17	5.00	1	5.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	1.49	4.00
18	4.00	1	4.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.49	3.00
19	4.00	1	4.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.49	3.00
20	6.00	1	6.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	0.00	0.00	0.00
21	4.53	1	4.53	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	1.02	3.53
22	7.14	1	7.14	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	0.00	0.00	0.00
23	4.00	1	4.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.49	3.00
24	1.00	1	1.00	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	FALSO	0.00	0.00
25	2.47	1	2.47	3.51	1.00	7.50	1.98	5.49	1.53	1.00	0.00	1.47

**GRAFICO N° 09**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 9: El tiempo de espera para la atención por farmacia fue un tiempo máximo de 7.50 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1 minutos y el tiempo promedio fue de 3.51 minutos.

**TABLA N° 10**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

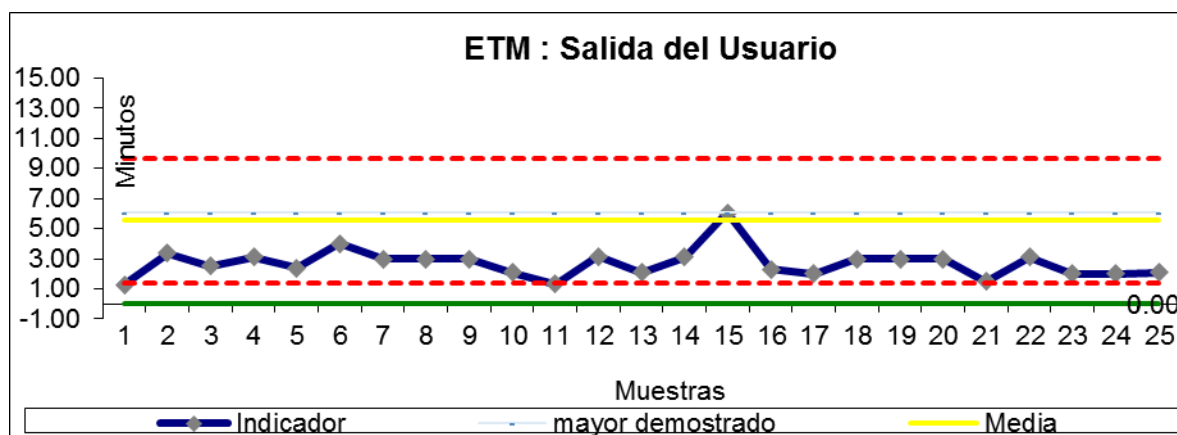
Fecha : Del de julio al

Proceso: **ATENCION POR CONSULTA EXTERNA**  
 Actividad : **Salida del usuario**

Consultorio: **CONSULTA EXTERNA**  
 Condición: **CONTINUADOR SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	NDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.29	1	1.29	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	FALSO	0.00	0.00
2	3.36	1	3.36	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.66	2.07
3	2.50	1	2.50	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	1.21
4	3.10	1	3.10	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.40	1.81
5	2.40	1	2.40	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	1.11
6	4.00	1	4.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	0.00	0.00	0.00
7	3.00	1	3.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.30	1.71
8	3.00	1	3.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.30	1.71
9	3.00	1	3.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.30	1.71
10	2.10	1	2.10	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	0.81
11	1.32	1	1.32	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	FALSO	0.00	0.00
12	3.16	1	3.16	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.46	1.87
13	2.07	1	2.07	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	0.78
14	3.11	1	3.11	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.41	1.82
15	6.05	1	6.05	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	0.00	0.00	0.00
16	2.30	1	2.30	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	1.01
17	2.00	1	2.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	0.71
18	3.00	1	3.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.30	1.71
19	3.00	1	3.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.30	1.71
20	3.00	1	3.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.30	1.71
21	1.49	1	1.49	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	FALSO	0.00	0.00
22	3.12	1	3.12	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.42	1.83
23	2.00	1	2.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	0.71
24	2.00	1	2.00	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	0.71
25	2.07	1	2.07	2.70	1.29	6.05	0.98	3.67	1.72	1.00	0.00	0.78

**GRAFICO N° 10**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 10: El tiempo de salida del usuario de consulta externa fue un tiempo máximo de 6.05 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.29 minutos y el tiempo promedio fue de 2.70 minutos.

El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión

en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

TABLA N° 11

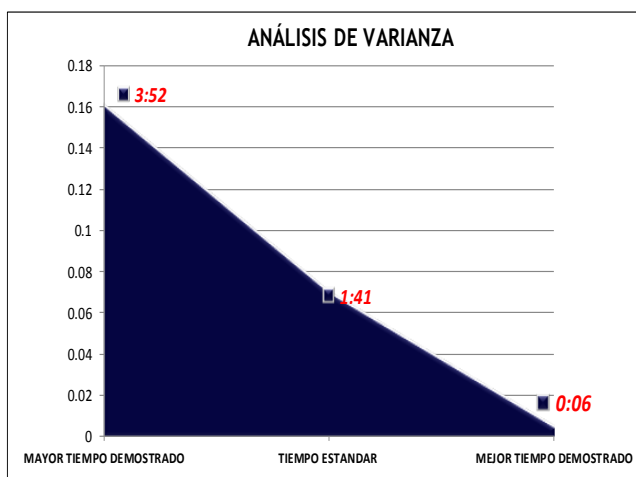
Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
Ingreso del usuario	1.00	2.00	5.00		
<b>Espera de atención en modulo de continuadores</b>	<b>0.00</b>	<b>5.52</b>	<b>17.00</b>	<b>17.00</b>	
Atención por modulo de continuadores	0.27	1.92	7.11		7.11
<b>Espera de atención en Unidad SIS</b>	<b>0.18</b>	<b>2.29</b>	<b>6.04</b>	<b>6.04</b>	
Atención en Unidad SIS	1.00	2.85	9.07		9.07
<b>Espera para la atención con medico psiquiatra (Sala de espera)</b>	<b>1.01</b>	<b>45.82</b>	<b>105.00</b>	<b>105.00</b>	
Atención con medico psiquiatra	1.03	26.84	51.23		51.23
<b>Espera de atención en farmacia</b>	<b>0.18</b>	<b>8.03</b>	<b>18.00</b>	<b>18.00</b>	
Atención en farmacia	1.00	3.51	7.50		7.50
Salida del usuario	1.29	2.70	6.05		
	6.96	101.48	232.00	146.04	74.91

## RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO 3:52  
 TIEMPO ESTANDAR 1:41  
 MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO 0:06

TIEMPO EN COLAS 00:00

TIEMPO DE ATENCIÓN 00:00



TIEMPO A OPTIMIZAR

2:10

El reporte final encontramos que: 2017	2018
1. El tiempo mayor demostrado es 3 horas 15 minutos.	3 horas 52 minutos
2. El tiempo en colas es de 1 hora 43 minutos.	2 horas 26 minutos
3. El tiempo de atención es 1 hora 21 minutos.	1 hora 15 minutos
4. El tiempo a optimizar es 1 hora y 55 minutos.	2 horas 10 minutos

DIAGRAMA DE PARETO

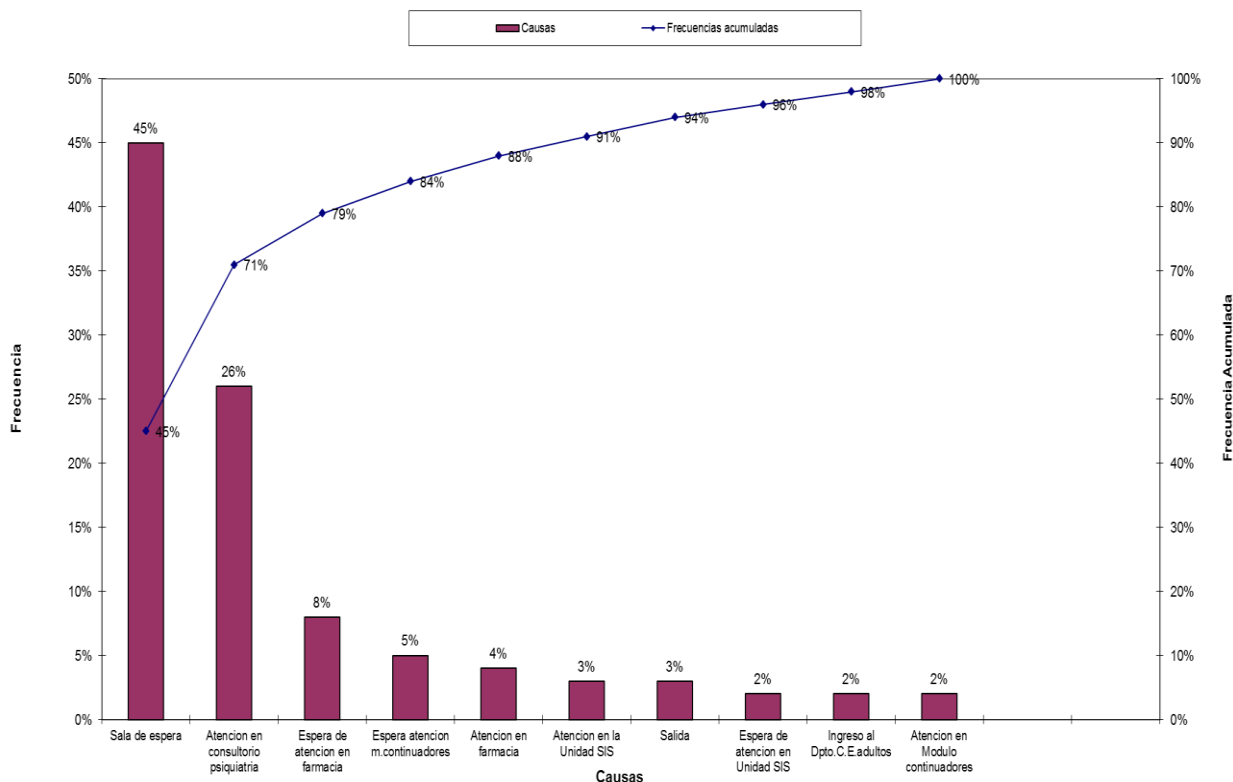
Tabla de frecuencias

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz
Ingreso al Dpto.C.E adultos	2.00	2%
Espera atencion m.continuadores	5.52	5%
Atencion en Modulo continuadores	1.92	2%
Espera de atencion en Unidad SIS	2.29	2%
Atencion en la Unidad SIS	2.85	3%
Sala de espera	45.82	45%
Atencion en consultorio psiquiatria	26.84	26%
Espera de atencion en farmacia	8.03	8%
Atencion en farmacia	3.51	4%
Salida	2.70	3%
	101.48	100%

Tabla de frecuencias ordenadas

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
Sala de espera	45.82	45%	45%
Atencion en consultorio psiquiatria	26.84	26%	71%
Espera de atencion en farmacia	8.03	8%	79%
Espera atencion m.continuadores	5.52	5%	84%
Atencion en farmacia	3.51	4%	88%
Atencion en la Unidad SIS	2.85	3%	91%
Salida	2.70	3%	94%
Espera de atencion en Unidad SIS	2.29	2%	96%
Ingreso al Dpto.C.E.adultos	2.00	2%	98%
Atencion en Modulo continuadores	1.92	2%	100%

Diagrama de Pareto



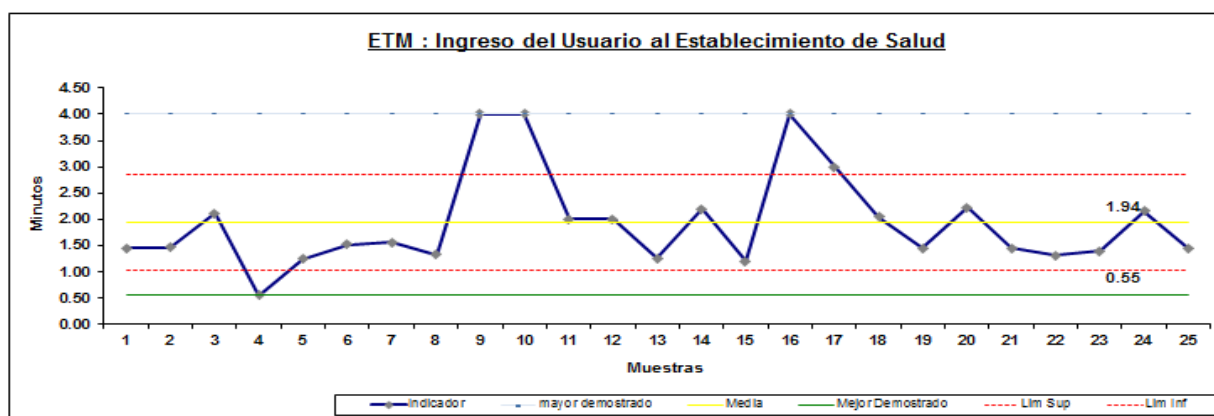
En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área (Espera en sala de espera para la atención por médico psiquiatra) es la causa del mayor tiempo de espera en el Departamento de Consulta externa, por lo que son el 45% de la causa del tiempo de espera en los pacientes CONTINUADORES SIS, seguido por la atención por médico psiquiatra en consultorio (26%).

**B.- PACIENTE CONTINUADOR PAGANTE**

**CUADRO N° 01**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA										
Fecha :		Del 7 al 27 Agosto										
Proceso:		Dpto de Consulta Externa					Consultorio:		Atencion Consulta Externa			
Actividad :		Ingreso del usuario					Condición:		CONTINUADOR PAGANTE			
EST	TIEMPO (Min)	USUARIO	INDICADOI	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	ES	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.45	1	1.45	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.90	
2	1.47	1	1.47	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.92	
3	2.12	1	2.12	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.18	1.57	
4	0.55	1	0.55	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	FALSO	0.00	0.00	
5	1.25	1	1.25	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.70	
6	1.52	1	1.52	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.97	
7	1.56	1	1.56	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	1.01	
8	1.33	1	1.33	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.78	
9	4.00	1	4.00	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	0.00	0.00	0.00	
10	4.00	1	4.00	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	0.00	0.00	0.00	
11	2.00	1	2.00	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.06	1.45	
12	2.00	1	2.00	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.06	1.45	
13	1.26	1	1.26	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.71	
14	2.20	1	2.20	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.26	1.65	
15	1.20	1	1.20	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.65	
16	4.00	1	4.00	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	0.00	0.00	0.00	
17	3.00	1	3.00	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	0.00	0.00	0.00	
18	2.05	1	2.05	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.11	1.50	
19	1.45	1	1.45	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.90	
20	2.23	1	2.23	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.29	1.68	
21	1.45	1	1.45	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.90	
22	1.31	1	1.31	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.76	
23	1.40	1	1.40	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.85	
24	2.15	1	2.15	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.21	1.60	
25	1.45	1	1.45	1.94	0.55	4.00	2.85	1.02	1.00	0.00	0.90	
		<b>48.40</b>	<b>25.00</b>							<b>1.20</b>	<b>21.85</b>	
										<b>2.48%</b>	<b>45.14%</b>	

**GRAFICO N° 01**



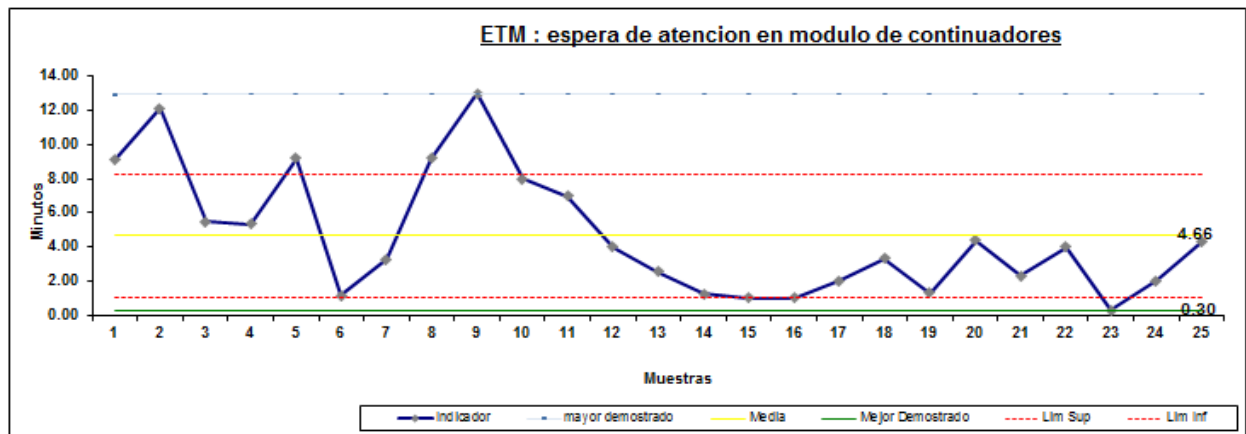
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo de ingreso que el usuario toma desde la puerta de ingreso del hospital hasta el ingreso al departamento de Consulta externa Y Salud Comunitaria fue un tiempo máximo 4 minutos, tiempo mínimo 0.55 minuto y el tiempo promedio fue de 1.94 minutos.

**TABLA N° 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA										
Fecha :		Del 07 al 27 Agosto										
Proceso:		Dpto de Consulta Externa					Consultorio:			Atencion Consulta Externa		
Actividad :		Espera de atencion en modulo de continuadores					Condición:			CONTINUADOR PAGANTE		
ESI	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	WDEMOS1	MYRDMOST	:S	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEN
1	9.10	1	9.10	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	0.00	0.00	0.00
2	12.12	1	12.12	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	0.00	0.00	0.00
3	5.49	1	5.49	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.83	5.19
4	5.35	1	5.35	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.69	5.05
5	9.22	1	9.22	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	0.00	0.00	0.00
6	1.15	1	1.15	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	0.95
7	3.26	1	3.26	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	2.96
8	9.18	1	9.18	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	0.00	0.00	0.00
9	13.00	1	13.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	0.00	0.00	0.00
10	8.00	1	8.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	3.34	7.70
11	7.00	1	7.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	2.34	6.70
12	4.00	1	4.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	3.70
13	2.57	1	2.57	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	2.27
14	1.25	1	1.25	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	0.95
15	1.00	1	1.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	FALSO	0.00	0.00
16	1.00	1	1.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	FALSO	0.00	0.00
17	2.00	1	2.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	1.70
18	3.30	1	3.30	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	3.00
19	1.30	1	1.30	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	1.00
20	4.40	1	4.40	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	4.10
21	2.30	1	2.30	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	2.00
22	4.01	1	4.01	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	3.71
23	0.30	1	0.30	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	FALSO	0.00	0.00
24	2.00	1	2.00	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	1.70
25	4.30	1	4.30	4.66	0.30	13.00		8.28	1.05	1.00	0.00	4.00
<b>116.60</b>		<b>25.00</b>								<b>7.18</b>		<b>56.58</b>

**GRAFICO N° 02**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 2: En la espera en el Modulo de Continuadores en el Departamento de Consulta externa, el tiempo máximo de espera fue de 13.00 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.30 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 4.66 minutos.



**TABLA N° 03**  
Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

Fecha : Del 16/07 al 05/09

Proceso: Dpto de Consulta Externa

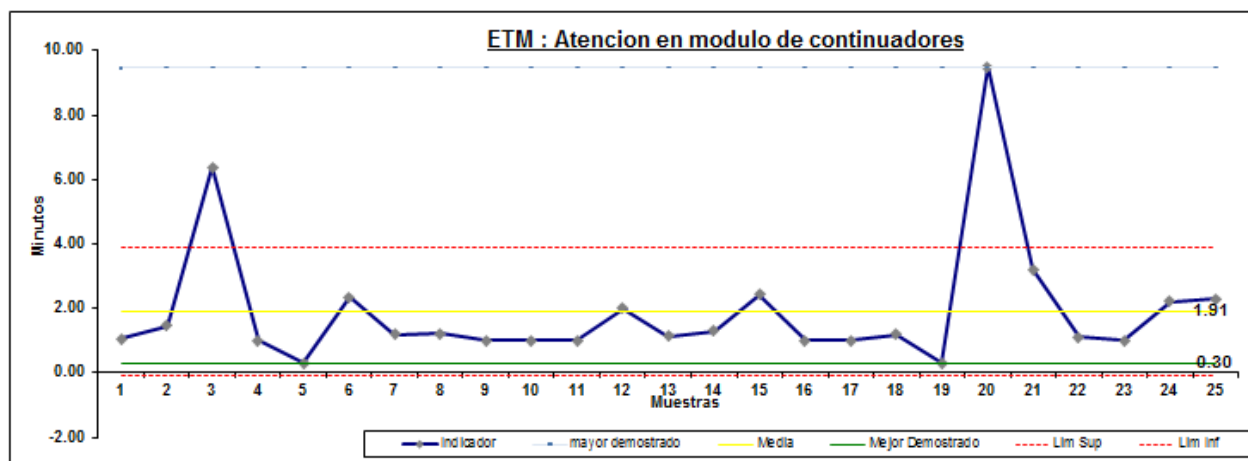
Consultorio: Atencion Consulta Externa

Actividad : Atencion en modulo de continuadores

Condición: CONTINUADOR PAGANTE

ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	WDEMOST	MYRDMOST	IS	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.05	1	1.05	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.75	
2	1.47	1	1.47	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	1.17	
3	6.39	1	6.39	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.00	
4	1.01	1	1.01	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.71	
5	0.31	1	0.31	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.01	
6	2.35	1	2.35	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.44	2.05	
7	1.19	1	1.19	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.89	
8	1.22	1	1.22	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.92	
9	1.00	1	1.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.70	
10	1.00	1	1.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.70	
11	1.00	1	1.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.70	
12	2.00	1	2.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.09	1.70	
13	1.13	1	1.13	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.83	
14	1.30	1	1.30	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	1.00	
15	2.44	1	2.44	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.53	2.14	
16	1.00	1	1.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.70	
17	1.00	1	1.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.70	
18	1.20	1	1.20	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.90	
19	0.30	1	0.30	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.00	
20	9.50	1	9.50	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	0.00	0.00	0.00	
21	3.20	1	3.20	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	1.29	2.90	
22	1.10	1	1.10	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.80	
23	1.00	1	1.00	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.00	0.70	
24	2.22	1	2.22	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.31	1.92	
25	2.30	1	2.30	1.91	0.30	9.50	3.90	-0.08	1.00	0.39	2.00	
<b>47.68</b>		<b>25.00</b>								<b>3.07</b>		<b>24.89</b>

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en el módulo de continuadores el tiempo máximo de espera fue de 9.50 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 30 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 1.91 minutos.

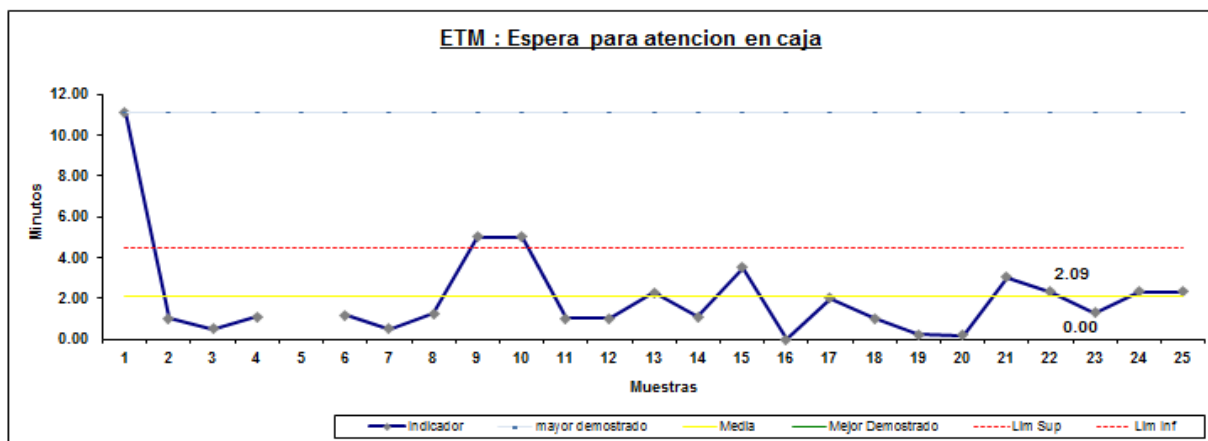
**TABLA N° 04**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

**Establecimiento de Salud:** HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
**Fecha :** Del 16/07 al 05/09  
**Proceso:** Dpto de Consulta Externa **Consultorio:** Atencion Consulta Externa  
**Actividad :** Espera de atencion en caja **Condición:** CONTINUADOR PAGANTE

ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	VIDEMOST	MYRDMOST	:S	LSC	LIC	DEPUR	DIF	vs MED	DIF vs MDEN
1	11.12	1	11.12	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	1.00	1	1.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00
3	0.49	1	0.49	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.49	0.49
4	1.08	1	1.08	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	1.08	1.08
5	5.18	1	5.18	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6	1.17	1	1.17	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	1.17	1.17
7	0.48	1	0.48	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.48	0.48
8	1.25	1	1.25	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9	5.00	1	5.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	0.00	2.91	5.00	5.00	5.00
10	5.00	1	5.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	0.00	2.91	5.00	5.00	5.00
11	1.00	1	1.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00
12	1.00	1	1.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00
13	2.29	1	2.29	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.20	2.29	2.29	2.29
14	1.10	1	1.10	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	1.10	1.10	1.10
15	3.51	1	3.51	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	1.42	3.51	3.51	3.51
16	0.00	1	0.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
17	1.00	1	2.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	2.00	1.00	1.00
18	0.40	1	1.00	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	1.00	0.40	0.40
19	3.35	1	0.20	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20	4.20	1	0.18	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21	1.21	1	3.01	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22	0.25	1	2.30	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
23	0.45	1	1.30	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
24	4.40	1	2.30	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
25	1.50	1	2.30	2.09	0.00	11.12	4.44	-0.26	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>52.25</b>		<b>25.00</b>									<b>7.44</b>	<b>26.12</b>	

**GRAFICO N° 04**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera para la atención en caja fue un tiempo máximo de 11.12 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.00 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 2.09 minutos.

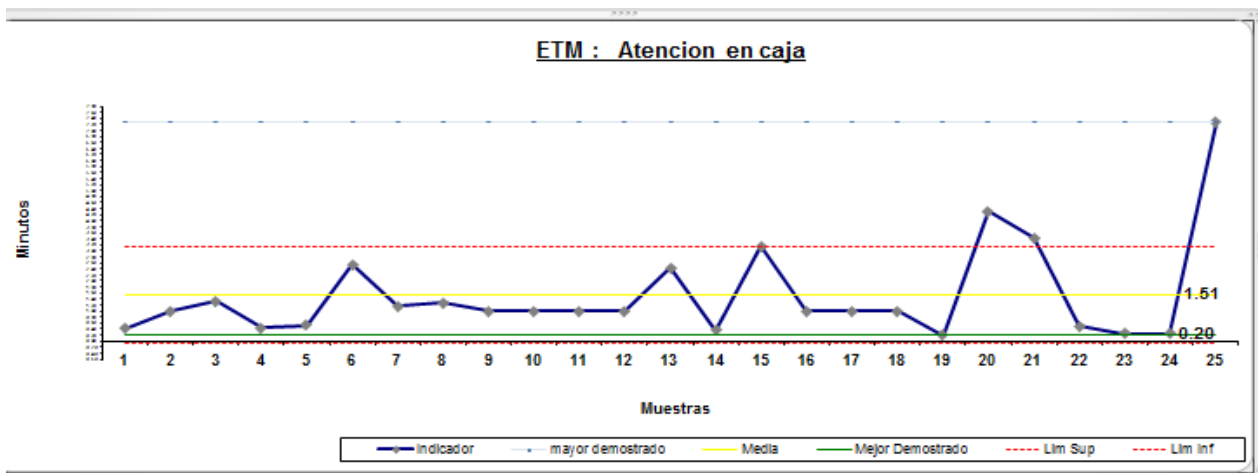
**TABLA N° 05**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 16/07 al 05/09**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa**      Consultorio: **Atención en Consulta Externa**  
 Actividad : **Atencion en caja**      Condición: **CONTINUADOR PAGANTE**

ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MEJOR DEMOSTRADO	MYRDMOST	MS	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0	1	0.42	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.22	
2	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
3	1	1	1.32	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	1.12	
4	0	1	0.45	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.25	
5	1	1	0.51	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.31	
6	3	1	2.55	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	1.04	2.35	
7	1	1	1.15	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.95	
8	1	1	1.26	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	1.06	
9	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
10	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
11	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
12	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
13	2	1	2.43	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.92	2.23	
14	0	1	0.35	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.15	
15	3	1	3.15	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	0.00	0.00	0.00	
16	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
17	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
18	1	1	1.00	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.80	
19	0	1	0.20	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.00	
20	4	1	4.30	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	0.00	0.00	0.00	
21	3	1	3.41	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	0.00	0.00	0.00	
22	1	1	0.50	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.30	
23	0	1	0.25	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.05	
24	0	1	0.25	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	1.00	0.00	0.05	
25	7	1	7.25	1.51	0.20	7.25	3.12	-0.10	0.00	0.00	0.00	
<b>37.75</b>	<b>25.00</b>									<b>1.96</b>	<b>15.44</b>	

**GRAFICO N° 05**



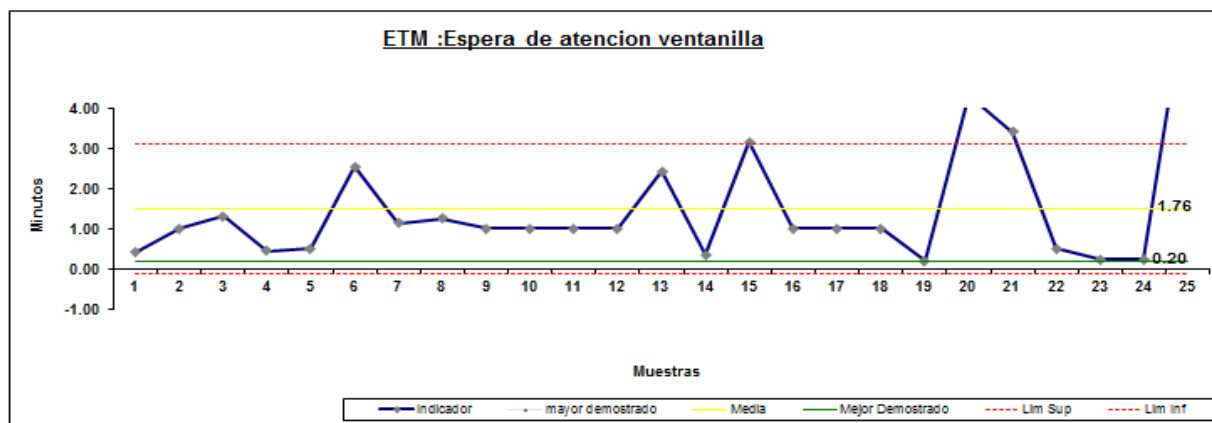
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en caja fue un tiempo máximo de 7.25 minutos, el tiempo mínimo fue 0.20 minuto y el tiempo promedio fue de 1.51 minutos.

**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA											
Fecha :		Del 16/07 al 05/09											
Proceso:		Dpto de Consulta Externa					Consultorio:		Atencion en Consulta Externa				
Actividad :		espera de atencion en ventanilla					Condición:		CONTINUADOR PAGANTE				
ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	WDEMOST	MYRDMOST	IS	LSC	LIC	DEPUR	DIF	vs MED	DIF vs MDEM
1	0	1	0.30	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	0.30	
2	3	1	2.51	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	0.00	0.00	0.00	0.00	
3	0	1	0.30	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	0.30	
4	3	1	2.50	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	0.00	0.00	0.00	0.00	
5	1	1	1.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.00	
6	1	1	0.57	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	0.57	
7	1	1	1.18	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.18	
8	1	1	0.53	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	0.53	
9	1	1	1.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.00	
10	1	1	1.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.00	
11	3	1	3.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	0.00	0.00	0.00	0.00	
12	3	1	3.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	0.00	0.00	0.00	0.00	
13	1	1	1.15	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.15	
14	2	1	2.15	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.77	0.00	2.15	
15	0	1	0.40	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	0.40	
16	0	1	0.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	FALSO	0.00	0.00	0.00	
17	0	1	0.00	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	FALSO	0.00	0.00	0.00	
18	0	1	0.30	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	0.30	
19	1	1	1.10	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.10	
20	2	1	2.25	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.97	0.00	2.25	
21	2	1	1.50	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.12	0.00	1.50	
22	4	1	4.25	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	0.00	0.00	0.00	0.00	
23	1	1	1.02	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.02	
24	1	1	1.35	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.00	0.00	1.35	
25	2	1	2.20	1.38	0.00	4.25	2.47	0.29	1.00	0.82	0.00	2.20	
<b>34.56</b>		<b>25.00</b>								<b>2.57</b>		<b>19.30</b>	

**GRAFICO N° 06**



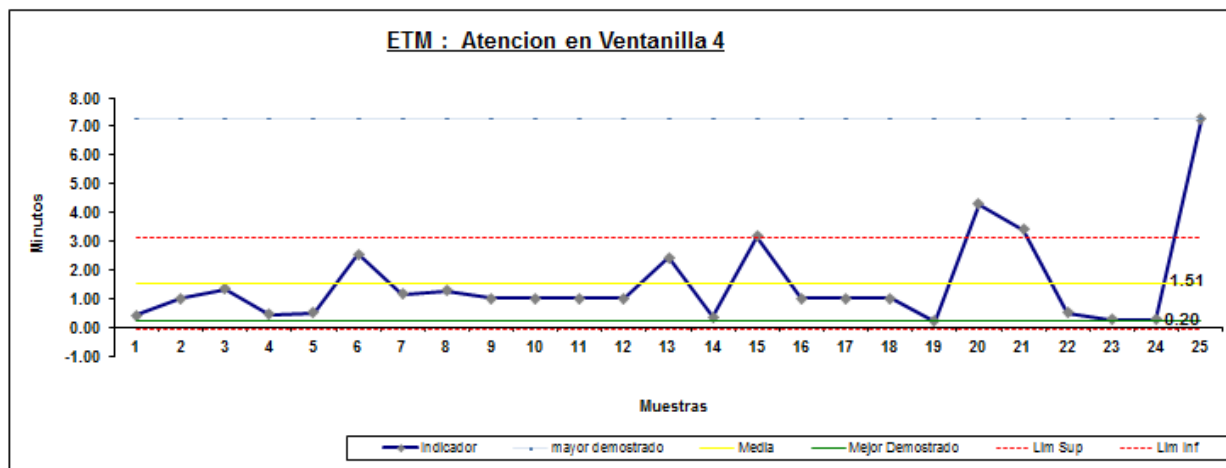
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera en ventanilla para la atención por consultorio fue un tiempo máximo de 4.25 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.00 minutos y el tiempo promedio fue de 1.38 minutos.

TABLA N° 07

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA											
Fecha :		Del 16/07 al 05/09											
Proceso:		Dpto de Consulta Externa						Consultorio:		Atencion en Consulta Externa			
Actividad :		Atencion en ventanilla						Condición:		CONTINUADOR PAGANTE			
ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	IS	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEN	
1	0	1	0.25	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.05		
2	1	1	1.13	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.93		
3	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
4	0	1	0.45	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.25		
5	0	1	0.20	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.00		
6	1	1	0.79	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.59		
7	0	1	0.46	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.26		
8	2	1	2.40	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	1.07	2.20		
9	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
10	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
11	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
12	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
13	0	1	0.31	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.11		
14	0	1	0.45	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.25		
15	0	1	0.25	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.05		
16	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
17	1	1	1.00	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.80		
18	0	1	0.30	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.10		
19	7	1	7.45	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	0.00	0.00	0.00		
20	3	1	2.50	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	1.17	2.30		
21	1	1	1.10	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.90		
22	2	1	2.35	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	1.02	2.15		
23	1	1	1.40	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.07	1.20		
24	0	1	0.20	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	1.00	0.00	0.00		
25	4	1	4.21	1.33	0.20	7.45	2.91	-0.25	0.00	0.00	0.00		
<b>33.20</b>		<b>25.00</b>								<b>3.34</b>		<b>16.94</b>	

GRAFICO N° 07



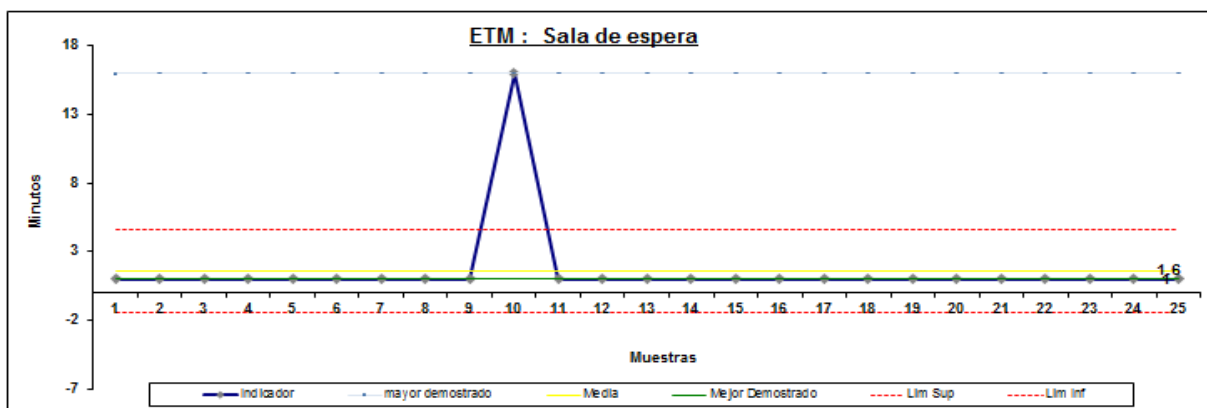
CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en ventanilla 4, fue un tiempo máximo de 7.45 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.20 minutos y el tiempo promedio fue de 1.33 minutos.

TABLA N° 08

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA											
Fecha:		Del 7 al 27 de Ago											
Proceso:		Dpto de Consulta Externa						Consultorio:		Atención en Consulta Externa			
Actividad:		Espera para la atención medica(Sala de espera)						Condición:		CONTINUADOR PAGANTE			
ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MDEMOST1	MYRDMOST	S	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEN	
1	1.35	1	1.35	30.62	1.05	116.00		61.25	-0.02	1.00	0.00	0.30	
2	4.49	1	4.49	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	3.44	
3	1.11	1	1.11	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	0.06	
4	12.10	1	12.10	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	11.05	
5	36.05	1	36.05	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	5.43	35.00	
6	51.45	1	51.45	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	20.83	50.40	
7	33.26	1	33.26	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	2.64	32.21	
8	1.20	1	1.20	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	0.15	
9	82.00	1	82.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	0.00	0.00	0.00	
10	10.00	1	10.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	8.95	
11	23.00	1	23.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	21.95	
12	81.00	1	81.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	0.00	0.00	0.00	
13	44.06	1	44.06	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	13.44	43.01	
14	1.23	1	1.23	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	0.18	
15	19.41	1	19.41	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	18.36	
16	116.00	1	116.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	0.00	0.00	0.00	
17	37.00	1	37.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	6.38	35.95	
18	5.40	1	5.40	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	4.35	
19	48.01	1	48.01	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	17.39	46.96	
20	11.40	1	11.40	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	10.35	
21	53.00	1	53.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	22.38	51.95	
22	22.30	1	22.30	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	21.25	
23	1.05	1	1.05	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	0.00	
24	62.00	1	62.00	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	0.00	0.00	0.00	
25	7.55	1	7.55	30.62	1.05	116.00	✓	61.25	-0.02	1.00	0.00	6.50	
		<b>765.42</b>		<b>25.00</b>						<b>88.51</b>		<b>402.37</b>	
										<b>11.56%</b>		<b>52.57%</b>	

GRAFICO N° 08



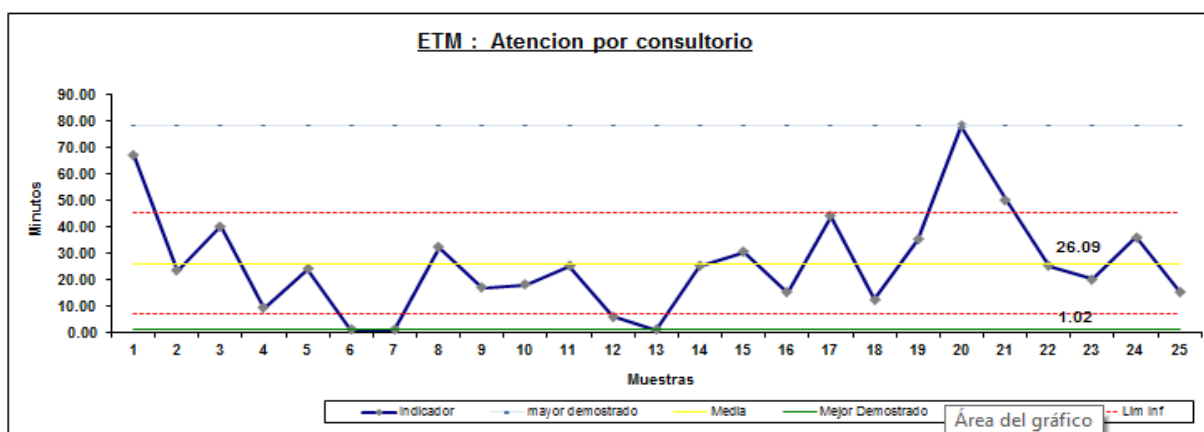
CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 8: El tiempo de espera para la atención por Psiquiatra fue un tiempo máximo de 116.0 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.05 minutos y el tiempo promedio fue de 30.62 minutos.

TABLA N° 09

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA										
Fecha :		Del 7 al 27 de Ago										
Proceso:		Dpto de Consulta Externa					Consultorio:		Atencion Consulta Externa			
Actividad :		Atencion por consultorio					Condición:		CONTINUADOR PAGANTE			
ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MEJOR DEMOSTRADO	MYRDMOST	ES	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	67	1	67.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	0.00	0.00	0.00
2	23	1	23.31	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	22.29
3	40	1	40.27	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	14.18	39.25
4	9	1	9.30	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	8.28
5	24	1	24.08	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	23.06
6	1	1	1.03	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	FALSO	0.00	0.00
7	1	1	1.02	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	FALSO	0.00	0.00
8	32	1	32.29	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	6.20	31.27
9	17	1	17.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	15.98
10	18	1	18.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	16.98
11	25	1	25.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	23.98
12	6	1	6.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	FALSO	0.00	0.00
13	1	1	1.10	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	FALSO	0.00	0.00
14	25	1	25.19	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	24.17
15	30	1	30.48	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	4.39	29.46
16	15	1	15.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	13.98
17	44	1	44.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	17.91	42.98
18	12	1	12.45	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	11.43
19	35	1	35.20	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	9.11	34.18
20	78	1	78.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	0.00	0.00	0.00
21	50	1	50.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	0.00	0.00	0.00
22	25	1	25.15	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	24.13
23	20	1	20.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	18.98
24	36	1	36.00	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	9.91	34.98
25	15	1	15.35	26.09	1.02	78.00		45.34	6.84	1.00	0.00	14.33
<b>652.22</b>		<b>25.00</b>								<b>61.71</b>		<b>429.71</b>
										<b>9.46%</b>		<b>65.88%</b>

GRAFICO N° 09



CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 9: El tiempo de espera para la atención en consultorio (Médico Psiquiatra) fue un tiempo máximo de 78.00 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.02 minutos y el tiempo promedio fue de 26.09 minutos.

TABLA N° 10

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

Fecha : Del 7 al 27 de ago

Proceso: Dpto de Consulta Externa

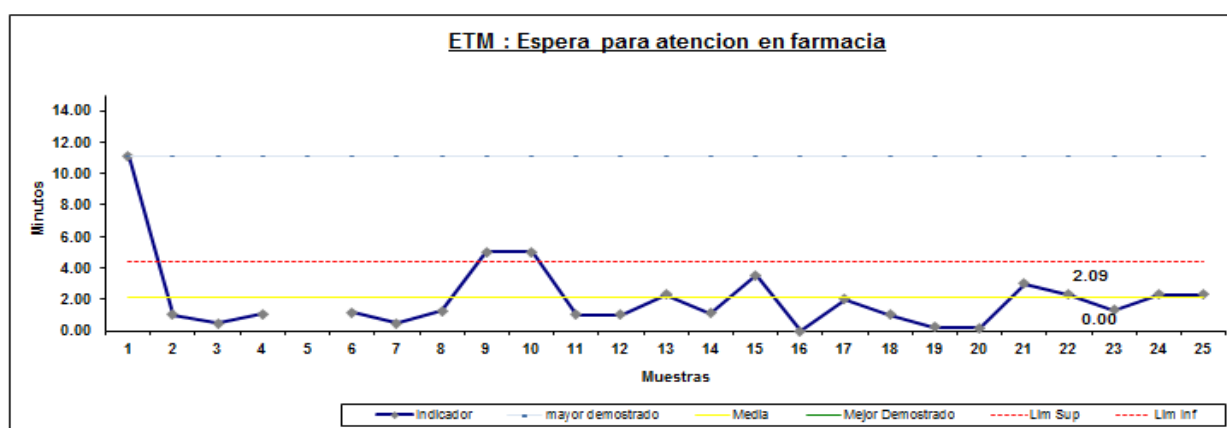
Consultorio: Atencion Consulta Externa

Actividad : Espera de atencion en farmacia

Condición: CONTINUADOR PAGANTE

EST	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MEJORMOST	MYRDMOST	ES	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	IF vs MDEM
1	1.50	1	1.50	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	1.50	
2	6.51	1	6.51	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	0.00	0.00	0.00	
3	2.49	1	2.49	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	2.49	
4	9.45	1	9.45	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	0.00	0.00	0.00	
5	2.51	1	2.51	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	2.51	
6	1.26	1	1.26	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	1.26	
7	1.56	1	1.56	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	1.56	
8	3.25	1	3.25	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.32	3.25	
9	3.00	1	3.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.07	3.00	
10	5.00	1	5.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
11	3.00	1	3.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
12	0.00	1	0.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	FALSO	0.00	0.00	
13	7.44	1	7.44	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	0.00	0.00	0.00	
14	2.30	1	2.30	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	2.30	
15	2.10	1	2.10	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	2.10	
16	0.00	1	0.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	FALSO	0.00	0.00	
17	1.00	1	2.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	2.00	
18	2.40	1	1.00	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	1.00	
19	3.25	1	0.20	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	FALSO	0.00	0.00	
20	2.30	1	0.18	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	FALSO	0.00	0.00	
21	2.14	1	3.01	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
22	4.40	1	2.30	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
23	1.40	1	1.30	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
24	2.50	1	2.30	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
25	2.45	1	2.30	2.93	0.00	9.45	5.23	0.63	1.00	0.00	0.00	
	<b>73.21</b>		<b>25.00</b>							<b>0.39</b>	<b>22.97</b>	

GRAFICO N° 10



CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

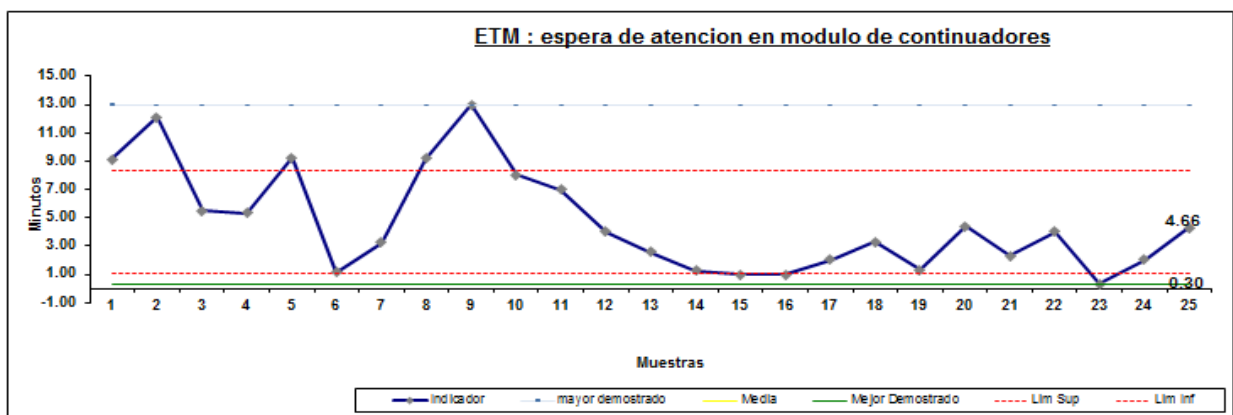
En el Gráfico N° 10: El tiempo de espera de atención en farmacia fue un tiempo máximo de 9.45 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.00 minutos y el tiempo promedio fue de 2.93 minutos.



**TABLA N° 11**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos													
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA											
Fecha :		Del 7 al 27 de Ago											
Proceso:		Dpto de Consulta Externa					Consultorio:		Atención Consulta Externa				
Actividad :		Atención en farmacia					Condición:		CONTINUADOR PAGANTE				
ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MDEMOST1	MYROMOST	IS	LSC	LIC	DEPUR	DIF	vs MED	DIF vs MDEM
1	5.35	1	5.35	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			2.37	5.35
2	0.46	1	0.46	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	0.46
3	1.05	1	1.05	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	1.05
4	1.25	1	1.25	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	1.25
5	2.10	1	2.10	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	2.10
6	3.02	1	3.02	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.04	3.02
7	3.01	1	3.01	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.03	3.01
8	2.51	1	2.51	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	2.51
9	5.00	1	5.00	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			2.02	5.00
10	4.00	1	4.00	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			1.02	4.00
11	15.00	1	15.00	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	0.00			0.00	0.00
12	-	1	0.00	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	0.00
13	3.12	1	3.12	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.14	3.12
14	2.56	1	2.56	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	2.56
15	3.11	1	3.11	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.13	3.11
16	-	1	0.00	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	0.00
17	8.00	1	8.00	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	0.00			0.00	0.00
18	2.20	1	2.20	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	2.20
19	1.30	1	1.30	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	1.30
20	1.45	1	1.45	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	1.45
21	3.11	1	3.11	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.13	3.11
22	2.20	1	2.20	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	2.20
23	1.25	1	1.25	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	1.25
24	3.20	1	3.20	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.22	3.20
25	0.30	1	0.30	2.98	0.00	15.00	6.07	-0.11	1.00			0.00	0.30
<b>74.55</b>		<b>25.00</b>										<b>6.08</b>	<b>51.55</b>
												<b>8.16%</b>	<b>69.15%</b>

**GRAFICO N° 11**



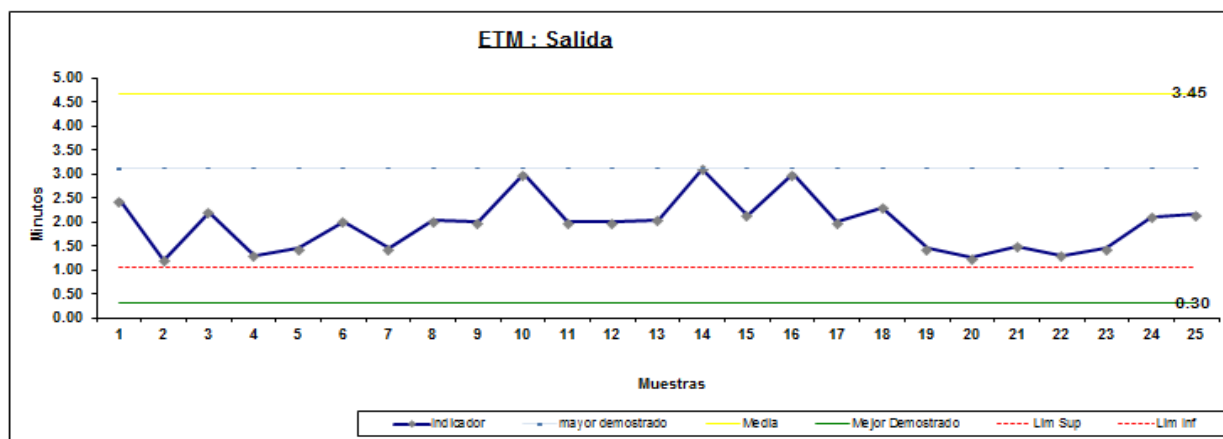
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 11: El tiempo de espera de atención en farmacia fue un tiempo máximo de 15 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0.00 minutos y el tiempo promedio fue de 2.98 minutos.

**TABLA N° 12**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos															
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA													
Fecha :		Del 7 al 27 de Ago													
Proceso:		Dpto de Consulta Externa						Consultorio:		Atencion Consulta Externa					
Actividad :		Salida del usuario						Condición:		CONTINUADOR PAGANTE					
ES1	TIEMPO (min)	USUARIO	IDICADO	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	IS	LSC	LIC	DEPUR	DIF	vs MED	JIF	vs MDE	
1	2.45	1	2.45	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.50	1.24		
2	1.21	1	1.21	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	FALSO			0.00	0.00		
3	2.20	1	2.20	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.25	0.99		
4	1.30	1	1.30	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	FALSO			0.00	0.00		
5	1.45	1	1.45	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.00	0.24		
6	2.01	1	2.01	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.06	0.80		
7	1.44	1	1.44	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.00	0.23		
8	2.03	1	2.03	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.08	0.82		
9	2.00	1	2.00	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.05	0.79		
10	3.00	1	3.00	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	0.00			0.00	0.00		
11	2.00	1	2.00	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.05	0.79		
12	2.00	1	2.00	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.05	0.79		
13	2.04	1	2.04	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.09	0.83		
14	3.10	1	3.10	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	0.00			0.00	0.00		
15	2.14	1	2.14	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.19	0.83		
16	3.00	1	3.00	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	0.00			0.00	0.00		
17	2.00	1	2.00	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.05	0.79		
18	2.30	1	2.30	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.35	1.09		
19	1.45	1	1.45	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.00	0.24		
20	1.25	1	1.25	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	FALSO			0.00	0.00		
21	1.50	1	1.50	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.00	0.29		
22	1.30	1	1.30	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	FALSO			0.00	0.00		
23	1.45	1	1.45	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.00	0.24		
24	2.10	1	2.10	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.15	0.89		
25	2.15	1	2.15	1.95	1.21	3.10	2.50	1.41	1.00			0.20	0.94		
<b>48.87</b>		<b>25.00</b>										<b>2.01</b>		<b>12.93</b>	
												<b>4.11%</b>		<b>26.46%</b>	

**GRAFICO N° 12**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 12: El tiempo de salida del usuario fue un tiempo máximo de 3.10 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.21 minutos y el tiempo promedio fue de 1.95 minutos.

El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo, mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

TABLA N° 13

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

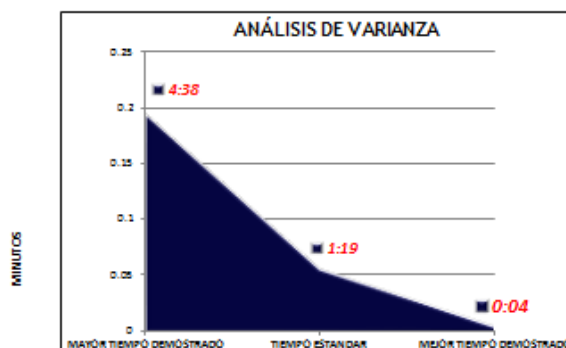
Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M DE MEDIA MYR D EN COLA T. DE ATE				
Ingreso del usuario	0.55	1.94	4.00		
Espera de atención en modulo de continuadores	0.30	4.66	13.00	13.00	
Atencion por modulo de continuadores	0.30	1.91	9.50		6.50
Espera de atención en caja	0.00	2.09	11.12	11.12	
Atención en caja	0.20	1.51	7.25		7.25
espera para atención por ventanilla 4	0.00	1.38	4.25	4.25	
Atencion por ventanilla 4	0.20	1.33	7.45		7.45
Espera para la atención con medico psiquiatra (Sala de espera)	1.05	30.62	116.00	116.00	
Ingreso para la atención con medico psiquiatra	1.02	26.09	78.00		78.00
Espera de atención en farmacia	0.00	2.93	9.45	9.45	
Atencion en farmacia	0.00	2.98	15.00		15.00
Salida del usuario	1.21	1.95	3.10		
	4.83	79.39	278.12	153.82	114.20

## RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO 4:38  
 TIEMPO ESTANDAR 1:19  
 MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO 0:04

TIEMPO EN COLAS 2.54

TIEMPO DE ATENCIÓN 1.54



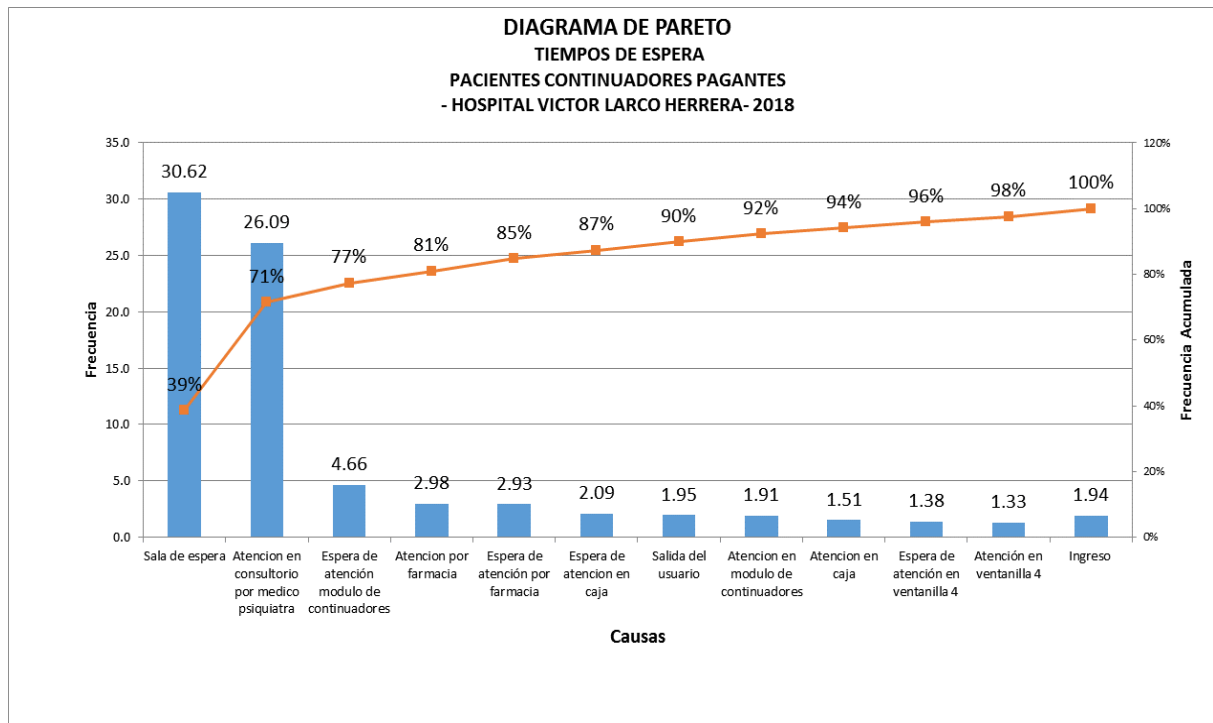
El reporte final encontramos que: 2018	2017
1. El tiempo mayor demostrado es 4 horas 38 minutos.	5 h. 8 min
2. El tiempo en colas es de 2 horas 54 minutos.	3 h. 21 min
3. El tiempo de atención es 1 hora 54 minutos.	1 h. 31 min
4. El tiempo a optimizar es 3 horas y 18 minutos.	3 h.27 min

**DIAGRAMA DE PARETO****TABLA DE FRECUENCIAS**

Nº	Actividad	Frecuencia
1	Sala de espera	30.62
2	Atención en consultorio por médico psiquiatra	26.09
3	Espera de atención módulo de continuadores	4.66
4	Atención por farmacia	2.98
5	espera de atención por farmacia	2.93
6	espera de atención en caja	2.09
7	Salida del usuario	1.95
8	Atención en módulo de continuadores	1.91
9	Atención en caja	1.51
10	espera de atención en ventanilla 4	1.38
11	Atención en ventanilla 4	1.33
12	Ingreso	1.94
	<b>Total</b>	<b>79.39</b>

**TABLA DE FRECUENCIAS ORDENADAS**

Nº	FRECUENCIAS	FRECUENCIA NORMALIZADA	FRECUENCIA ACUMULADA
Sala de espera	30.62	39%	39%
Atención en consultorio por médico psiquiatra	26.09	33%	71%
Espera de atención módulo de continuadores	4.66	6%	77%
Atención por farmacia	2.98	4%	81%
Espera de atención por farmacia	2.93	4%	85%
Espera de atención en caja	2.09	3%	87%
Salida del usuario	1.95	2%	90%
Atención en módulo de continuadores	1.91	2%	92%
Atención en caja	1.51	2%	94%
Espera de atención en ventanilla 4	1.38	2%	96%
Atención en ventanilla 4	1.33	2%	98%
Ingreso	1.94	2%	100%
<b>Total</b>	<b>79.39</b>	<b>100%</b>	



En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área (Espera en Sala de Espera para la atención por Médico Psiquiatra) es la causa del mayor tiempo de espera en el Departamento de Consulta externa, por lo que son el 30 % de la causa del tiempo de espera en los pacientes CONTINUADORES PAGANTES, seguido por la atención por Médico Psiquiatra en consultorio (26 %).

**C.- PACIENTE NUEVO SIS**

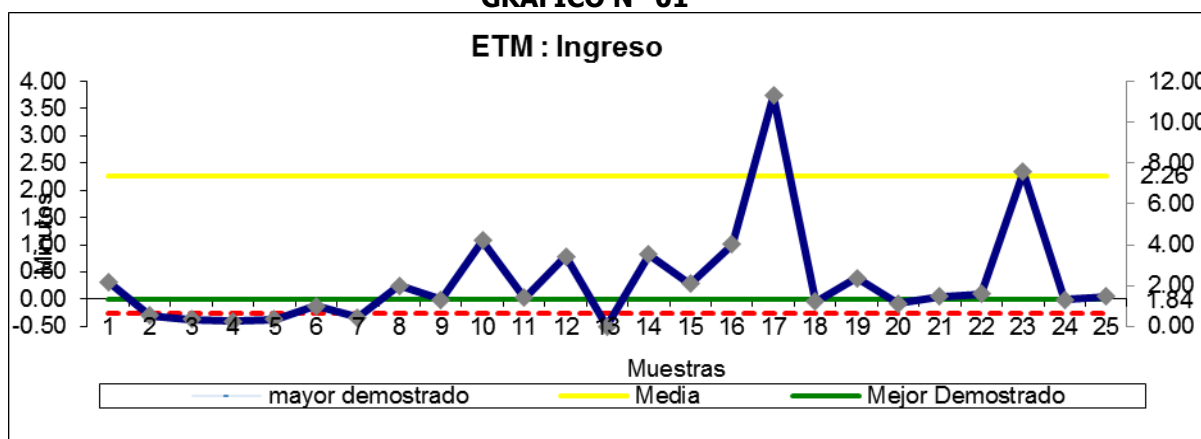
**CUADRO N° 01**

**IA1:N64Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC** Consultorio: **Consulta Externa**  
 Actividad : **Ingreso del usuario** Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.37	1	1.37	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	FALSO	0.00	0.00
2	1.51	1	1.51	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.21
3	2.08	1	2.08	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.78
4	1.52	1	1.52	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.22
5	1.48	1	1.48	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.18
6	2.00	1	2.00	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.70
7	1.30	1	1.30	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	FALSO	0.00	0.00
8	3.00	1	3.00	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.67	1.70
9	2.30	1	2.30	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	1.00
10	1.51	1	1.51	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.21
11	1.50	1	1.50	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.20
12	2.52	1	2.52	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.19	1.22
13	2.00	1	2.00	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.70
14	3.57	1	3.57	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	0.00	0.00	0.00
15	4.70	1	4.70	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	0.00	0.00	0.00
16	3.33	1	3.33	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	0.00	0.00	0.00
17	2.15	1	2.15	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.85
18	2.47	1	2.47	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.14	1.17
19	2.24	1	2.24	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.94
20	2.37	1	2.37	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.04	1.07
21	2.04	1	2.04	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.74
22	4.43	1	4.43	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	0.00	0.00	0.00
23	2.55	1	2.55	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.22	1.25
24	2.04	1	2.04	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.74
25	2.27	1	2.27	2.33	1.30	4.70	3.22	1.44	1.00	0.00	0.97

**GRAFICO N° 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:** En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del hospital hasta el ingreso al departamento de consulta externa y salud comunitaria fue un tiempo máximo 4.70 minutos, tiempo mínimo 1.30 minutos y el tiempo promedio fue de 2.33 minutos.

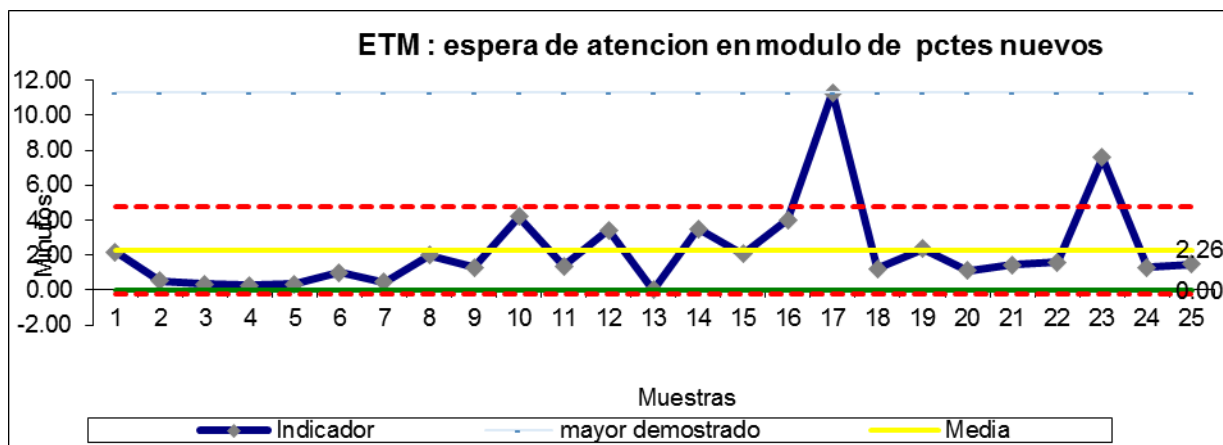
**TABLA N° 02**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**      Consultorio: **Consulta Externa**  
 Actividad : **Espera de atención en modulo de P.nuevos sis**      Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	2.19	1	2.19	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	2.19
2	0.54	1	0.54	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	0.54
3	0.34	1	0.34	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	0.34
4	0.26	1	0.26	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	0.26
5	0.35	1	0.35	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	0.35
6	1.00	1	1.00	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.00
7	0.45	1	0.45	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	0.45
8	2.00	1	2.00	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	2.00
9	1.31	1	1.31	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.31
10	4.20	1	4.20	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	1.94	4.20
11	1.39	1	1.39	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.39
12	3.42	1	3.42	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	1.16	3.42
13	0.00	1	0.00	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	0.00
14	3.52	1	3.52	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	1.26	3.52
15	2.09	1	2.09	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	2.09
16	4.03	1	4.03	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	1.77	4.03
17	11.30	1	11.30	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	0.00	0.00	0.00
18	1.22	1	1.22	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.22
19	2.38	1	2.38	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.12	2.38
20	1.11	1	1.11	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.11
21	1.46	1	1.46	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.46
22	1.58	1	1.58	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.58
23	7.58	1	7.58	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	0.00	0.00	0.00
24	1.30	1	1.30	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.30
25	1.48	1	1.48	2.26	0.00	11.30	4.77	-0.25	1.00	0.00	1.48

**GRAFICO N° 02**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 2: En la espera en el Modulo de pacientes nuevos SIS, en el Departamento de Consulta externa, el tiempo máximo de espera fue de 11.30 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 2.26 minutos.

**TABLA N° 03**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

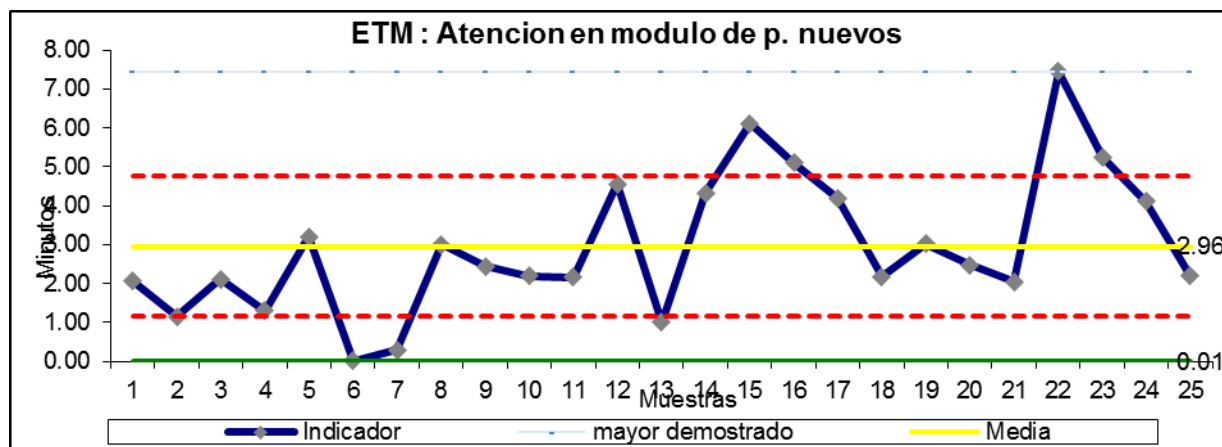
Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion en modulo de pac. Nuevo SIS**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	2.06	1	2.06	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.05
2	1.15	1	1.15	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	FALSO	0.00	0.00
3	2.12	1	2.12	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.11
4	1.31	1	1.31	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	1.30
5	3.20	1	3.20	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.24	3.19
6	0.01	1	0.01	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	FALSO	0.00	0.00
7	0.30	1	0.30	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	FALSO	0.00	0.00
8	3.00	1	3.00	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.04	2.99
9	2.45	1	2.45	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.44
10	2.20	1	2.20	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.19
11	2.16	1	2.16	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.15
12	4.55	1	4.55	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	1.59	4.54
13	1.00	1	1.00	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	FALSO	0.00	0.00
14	4.32	1	4.32	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	1.36	4.31
15	6.11	1	6.11	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	0.00	0.00	0.00
16	5.10	1	5.10	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	0.00	0.00	0.00
17	4.20	1	4.20	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	1.24	4.19
18	2.18	1	2.18	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.17
19	3.02	1	3.02	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.06	3.01
20	2.47	1	2.47	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.46
21	2.04	1	2.04	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.03
22	7.45	1	7.45	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	0.00	0.00	0.00
23	5.26	1	5.26	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	0.00	0.00	0.00
24	4.11	1	4.11	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	1.15	4.10
25	2.19	1	2.19	2.96	0.01	7.45	4.76	1.15	1.00	0.00	2.18

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en el módulo de pacientes nuevos SIS el tiempo máximo de espera fue de 7.45 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.01 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 2.96 minutos.



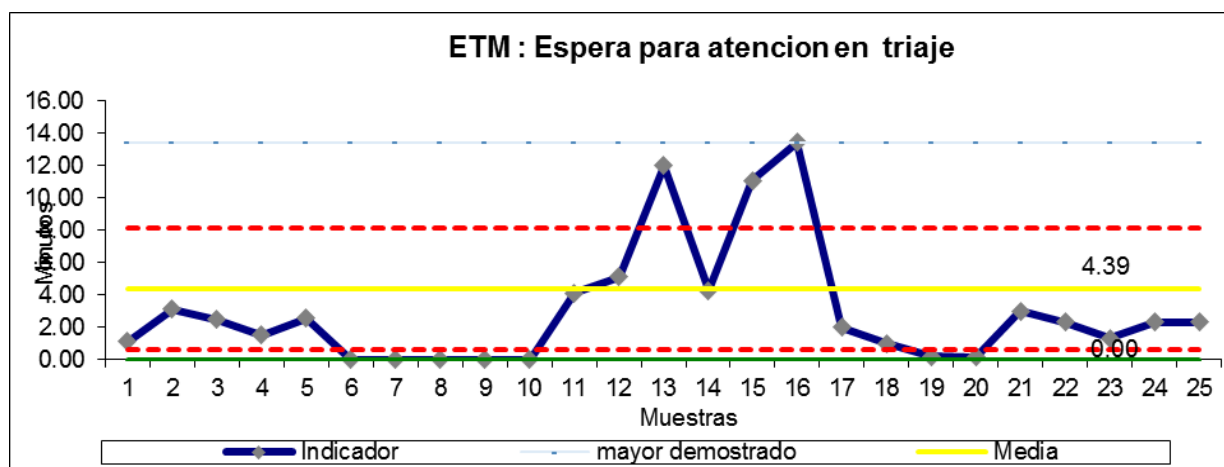
**TABLA N° 04**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC** Consultorio: **Consulta Externa**  
 Actividad : **Espera de atencion en Triaje** Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.10	1	1.10	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	1.10
2	3.10	1	3.10	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	3.10
3	2.46	1	2.46	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	2.46
4	1.52	1	1.52	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	1.52
5	2.57	1	2.57	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	2.57
6	0.00	1	0.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
7	0.00	1	0.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
8	0.00	1	0.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
9	0.00	1	0.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
10	0.00	1	0.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
11	4.13	1	4.13	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	0.00
12	5.10	1	5.10	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.71	5.10
13	12.00	1	12.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	0.00	0.00	0.00
14	4.26	1	4.26	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	4.26
15	11.08	1	11.08	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	0.00	6.69	11.08
16	13.42	1	13.42	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	0.00	9.03	13.42
17	3.45	1	2.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	2.00
18	3.38	1	1.00	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	1.00
19	4.02	1	0.20	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
20	8.20	1	0.18	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	FALSO	0.00	0.00
21	3.23	1	3.01	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	0.00
22	13.41	1	2.30	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	0.00
23	7.10	1	1.30	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	0.00
24	3.08	1	2.30	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	0.00
25	3.17	1	2.30	4.39	0.00	13.42	8.15	0.64	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 04**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera para la atención en triaje fue un tiempo máximo de 13.42 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 4.39 minutos.

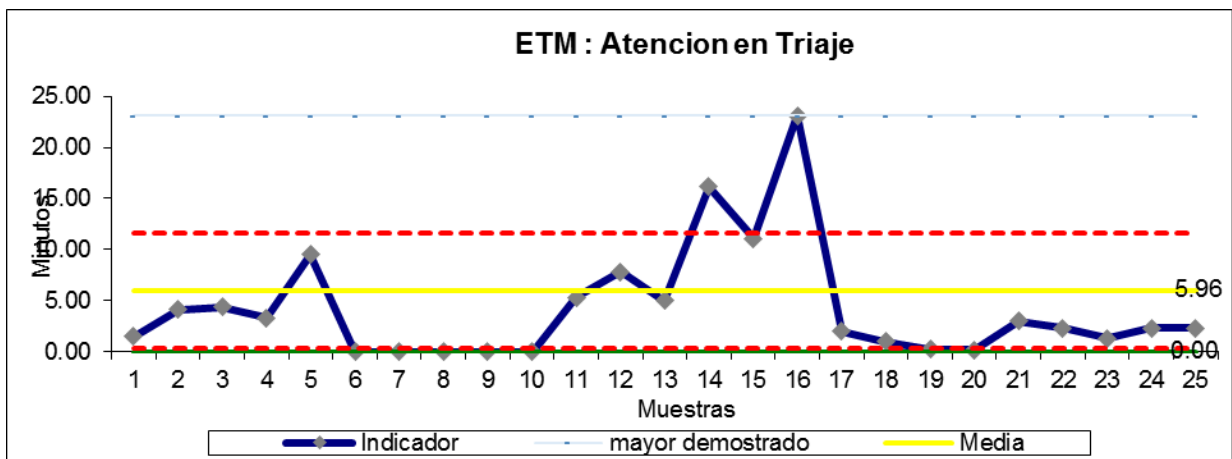
**TABLA N° 05**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

**Establecimiento de Salud:** HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
**Fecha :** Del 20/10 al 06/12/2018  
**Proceso:** Dpto de Consulta Externa y SMC      **Consultorio:** Consulta Externa  
**Actividad :** Atencion en Triaje      **Condición:** ADULTO NUEVO SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.48	1	1.48	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	1.48
2	4.14	1	4.14	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	4.14
3	4.39	1	4.39	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	4.39
4	3.30	1	3.30	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	3.30
5	9.51	1	9.51	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	3.55	9.51
6	0.00	1	0.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
7	0.00	1	0.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
8	0.00	1	0.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
9	0.00	1	0.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
10	0.00	1	0.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
11	5.28	1	5.28	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	5.28
12	7.80	1	7.80	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00
13	5.00	1	5.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00
14	16.17	1	16.17	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	0.00	10.21	16.17
15	11.06	1	11.06	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	5.10	11.06
16	23.11	1	23.11	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	0.00	17.15	23.11
17	5.34	1	2.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	2.00
18	7.32	1	1.00	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	1.00
19	8.54	1	0.20	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
20	6.27	1	0.18	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	FALSO	0.00	0.00
21	3.56	1	3.01	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00
22	12.30	1	2.30	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00
23	4.11	1	1.30	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00
24	6.25	1	2.30	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00
25	4.03	1	2.30	5.96	0.00	23.11	11.57	0.35	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 05**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en triaje fue un tiempo máximo de 23.11 minutos, el tiempo mínimo fue 0 minutos y el tiempo promedio fue de 5.96 minutos.

**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

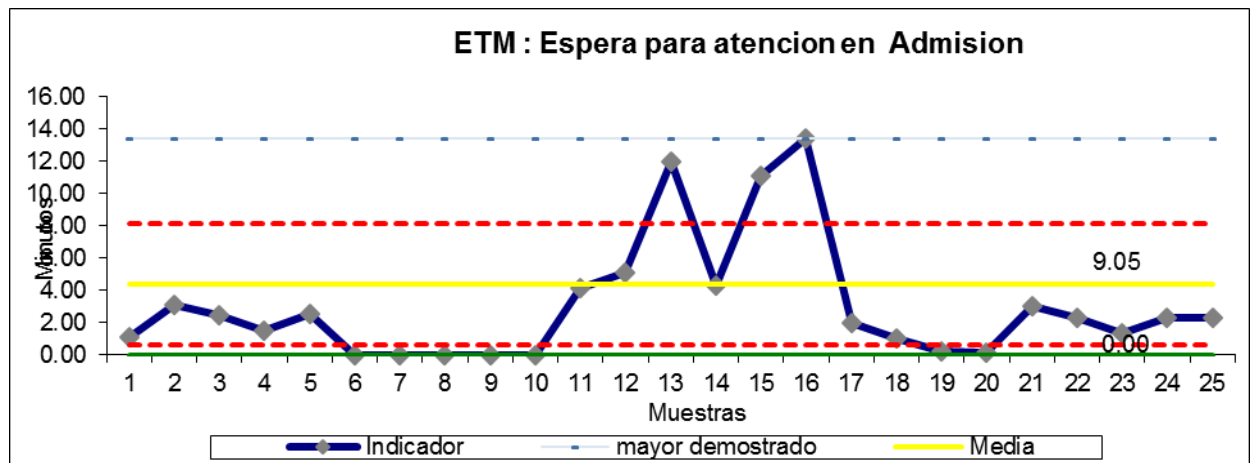
Fecha : Del 20/10 al 06/12/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC  
 Actividad : Espera de atención en Admisión

Consultorio: Consulta Externa  
 Condición: ADULTO NUEVO SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.12	1	3.12	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	3.12
2	3.41	1	3.41	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	3.41
3	4.22	1	4.22	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	4.22
4	4.59	1	4.59	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	4.59
5	9.15	1	9.15	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	0.00	0.00	0.00
6	0.00	1	0.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
7	0.00	1	0.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
8	0.00	1	0.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
9	0.00	1	0.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
10	0.00	1	0.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
11	7.00	1	7.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	1.72	7.00
12	5.26	1	5.26	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	0.00
13	4.00	1	4.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	0.00
14	10.01	1	10.01	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	0.00	4.73	10.01
15	10.37	1	10.37	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	0.00	5.09	10.37
16	9.02	1	9.02	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	0.00	0.00	0.00
17	3.66	1	2.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	2.00
18	21.46	1	1.00	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	1.00
19	8.40	1	0.20	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
20	8.16	1	0.18	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
21	3.18	1	3.01	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	0.00
22	5.13	1	2.30	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	0.00
23	3.19	1	1.30	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	FALSO	0.00	0.00
24	5.16	1	2.30	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	0.00
25	3.48	1	2.30	5.28	0.00	10.37	8.63	1.92	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera en admisión fue un tiempo máximo de 10.37 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0 minutos y el tiempo promedio fue de 5.28 minutos.

**TABLA N° 07**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

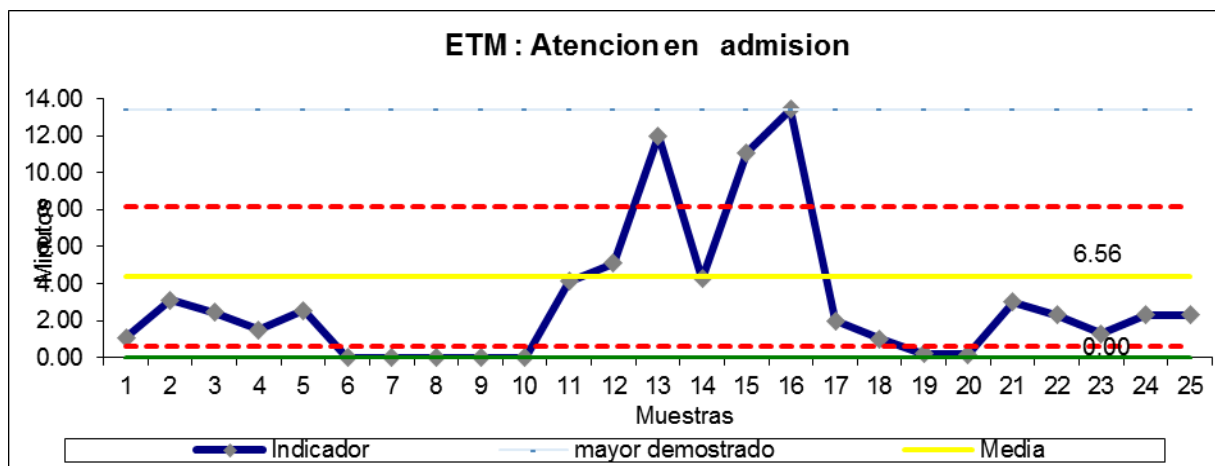
Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion en Admision**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.27	1	3.27	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	3.27
2	5.35	1	5.35	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	1.12	5.35
3	5.29	1	5.29	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	1.06	5.29
4	3.42	1	3.42	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	3.42
5	5.10	1	5.10	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.87	5.10
6	0.00	1	0.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
7	0.00	1	0.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
8	0.00	1	0.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
9	0.00	1	0.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
10	0.00	1	0.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
11	2.49	1	2.49	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	2.49
12	9.09	1	9.09	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	0.00	0.00	0.00
13	5.00	1	5.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	0.00
14	8.15	1	8.15	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	0.00	3.92	8.15
15	0.05	1	0.05	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.05
16	5.36	1	5.36	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	0.00
17	4.56	1	2.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	2.00
18	5.32	1	1.00	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	1.00
19	4.59	1	0.20	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
20	5.49	1	0.18	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
21	12.50	1	3.01	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	0.00
22	3.27	1	2.30	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	0.00
23	4.11	1	1.30	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	FALSO	0.00	0.00
24	5.32	1	2.30	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	0.00
25	8.01	1	2.30	4.23	0.00	9.09	6.85	1.61	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 07**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en admisión fue un tiempo máximo de 9.09 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0 minutos y el tiempo promedio fue de 4.23 minutos.

**TABLA N° 08**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

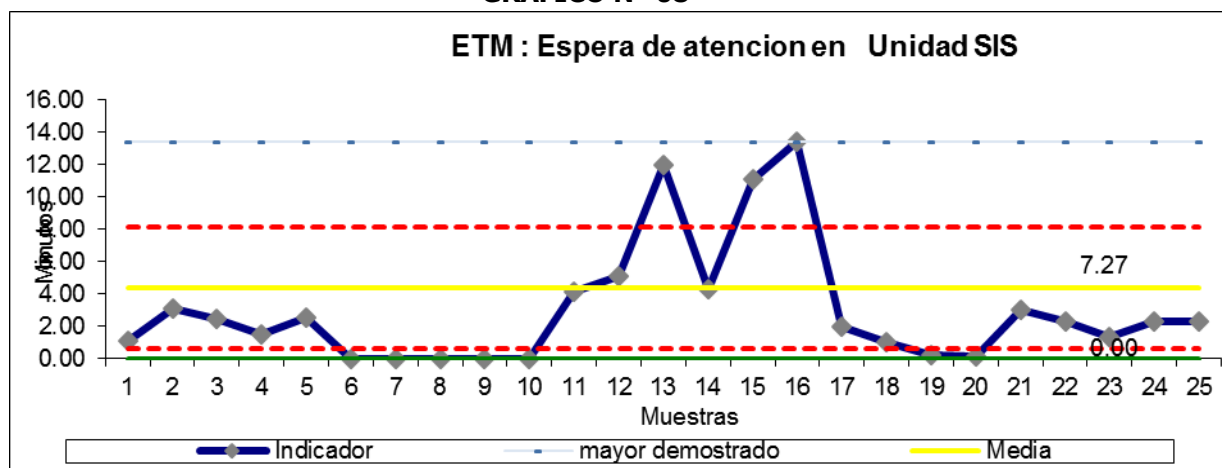
Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Espera de atención en Unidad SIS**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	5.07	1	5.07	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	4.89
2	4.33	1	4.33	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
3	8.16	1	8.16	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	7.98
4	5.10	1	5.10	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	4.92
5	15.00	1	15.00	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	4.73	14.82
6	11.00	1	11.00	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.73	10.82
7	11.05	1	11.05	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.78	10.87
8	2.05	1	2.05	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	1.87
9	6.25	1	6.25	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	0.00
10	7.10	1	7.10	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	0.00
11	20.00	1	20.00	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	0.00	9.73	19.82
12	17.59	1	17.59	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	0.00	7.32	17.41
13	6.00	1	6.00	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	0.00
14	8.52	1	8.52	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	0.00
15	10.47	1	10.47	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	0.00
16	8.05	1	8.05	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	1.00	0.00	0.00
17	5.34	1	2.00	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
18	6.56	1	1.00	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
19	7.32	1	0.20	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
20	3.27	1	0.18	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
21	4.48	1	3.01	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
22	2.03	1	2.30	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
23	8.20	1	1.30	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
24	66.23	1	2.30	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00
25	7.55	1	2.30	10.27	0.18	20.00	15.65	4.89	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 08**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 8: El tiempo de espera para atención en la Unidad SIS fue un tiempo máximo de 20 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 18 segundos y el tiempo promedio fue de 10.27 minutos.

**TABLA N° 09**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

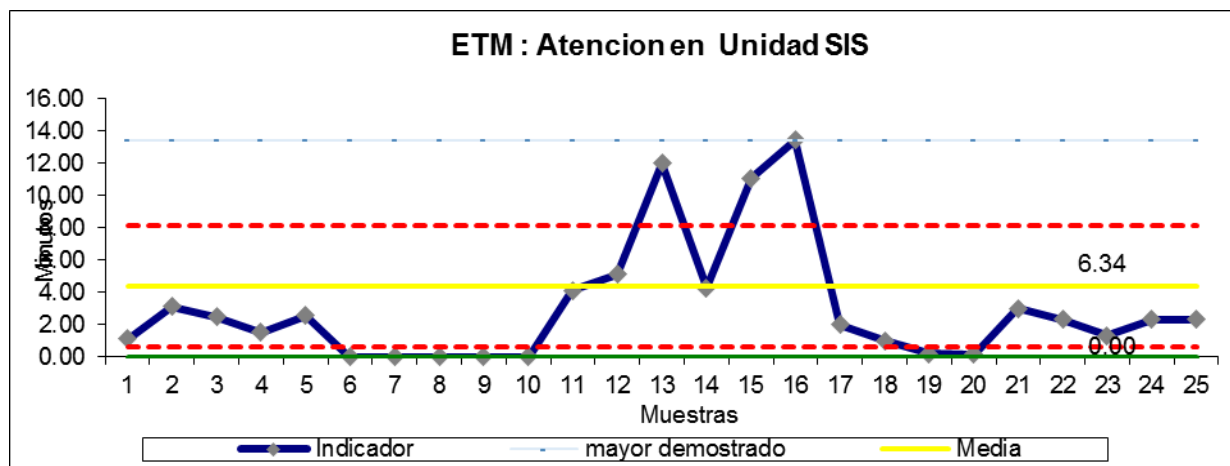
Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion en Unidad SIS (entrega de FUA)**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.41	1	1.41	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
2	3.48	1	3.48	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	1.00	0.00	3.48
3	2.28	1	2.28	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
4	5.23	1	5.23	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	1.00	0.12	5.23
5	5.16	1	5.16	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	1.00	0.05	5.16
6	1.00	1	1.00	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
7	1.25	1	1.25	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
8	0.00	1	0.00	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
9	2.20	1	2.20	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
10	8.05	1	8.05	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	0.00	0.00	0.00
11	0.19	1	0.19	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
12	8.40	1	8.40	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	0.00	0.00	0.00
13	2.00	1	2.00	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
14	8.27	1	8.27	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	0.00	3.16	8.27
15	3.04	1	3.04	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	1.00	0.00	0.00
16	6.35	1	6.35	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	1.00	0.00	0.00
17	4.36	1	2.00	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
18	9.44	1	1.00	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
19	5.45	1	0.20	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
20	8.41	1	0.18	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
21	8.30	1	3.01	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	1.00	0.00	0.00
22	6.49	1	2.30	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
23	10.15	1	1.30	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
24	5.56	1	2.30	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00
25	11.20	1	2.30	5.11	0.00	8.40	7.67	2.55	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 09**



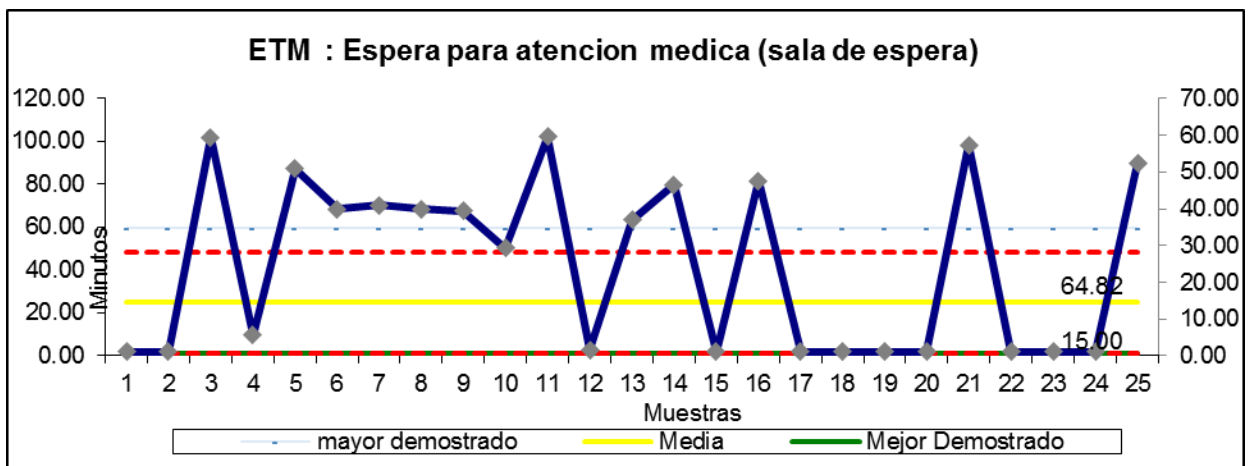
**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 9: El tiempo de atención en la unidad SIS fue un tiempo máximo de 8.40 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0 minutos y el tiempo promedio fue de 5.11 minutos.

**TABLA N° 10**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos												
Establecimiento de Salud:		HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA										
Fecha:		Del 20/10 al 06/12/2018										
Proceso:		Dpto de Consulta Externa y SMC					Consultorio:			CONSULTA EXTERNA		
Actividad :		Sala de espera					Condición:			ADULTO NUEVO SIS		
JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	40.56	1	40.56	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	6.32	40.56	
2	20.08	1	20.08	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	20.08	
3	1.12	1	1.12	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	FALSO	0.00	0.00	
4	21.22	1	21.22	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	21.22	
5	1.20	1	1.20	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	FALSO	0.00	0.00	
6	90.00	1	90.00	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	0.00	0.00	0.00	
7	31.00	1	31.00	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	31.00	
8	-	1	0.00	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	FALSO	0.00	0.00	
9	41.55	1	41.55	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	7.31	41.55	
10	20.20	1	20.20	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	20.20	
11	16.02	1	16.02	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	16.02	
12	32.23	1	32.23	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	32.23	
13	31.00	1	31.00	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	31.00	
14	51.20	1	51.20	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	16.96	51.20	
15	58.03	1	58.03	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	0.00	0.00	0.00	
16	27.55	1	27.55	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.00	27.55	
17	40.31	1	40.31	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	6.07	40.31	
18	34.54	1	34.54	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	0.30	34.54	
19	55.27	1	55.27	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	0.00	0.00	0.00	
20	10.08	1	10.08	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	FALSO	0.00	0.00	
21	48.31	1	48.31	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	14.07	48.31	
22	53.52	1	53.52	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	19.28	53.52	
23	41.49	1	41.49	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	7.25	41.49	
24	53.36	1	53.36	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	19.12	53.36	
25	36.20	1	36.20	34.24	0.00	90.00	55.10	13.38	1.00	1.96	36.20	

**GRAFICO N° 10**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 10: El tiempo de espera para la Sala de espera fue un tiempo máximo de 90 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0 minutos y el tiempo promedio fue de 34.24 minutos.

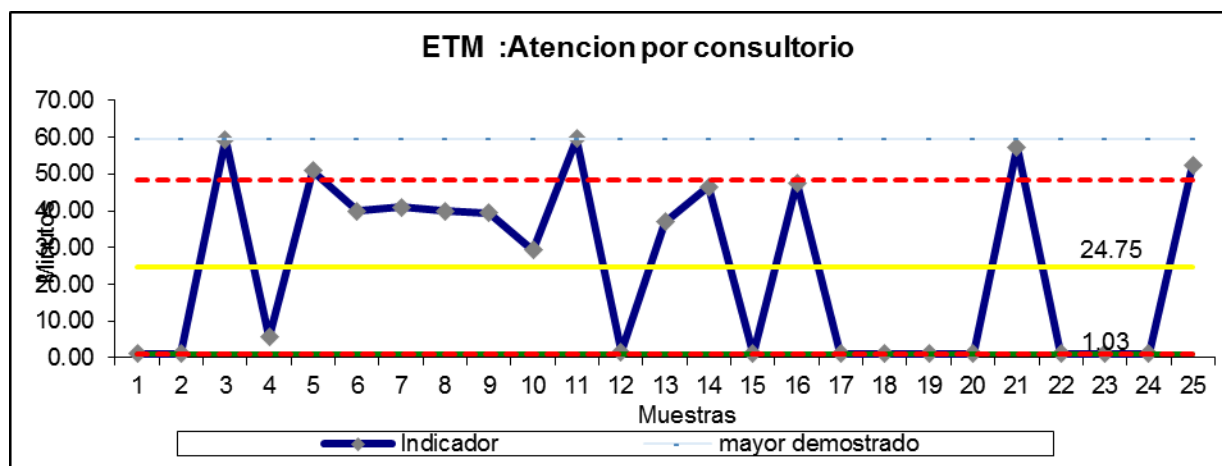
**TABLA N° 11**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**      Consultorio: **Consulta Externa**  
 Actividad : **Atencion con medico psiq.**      Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1	1	1.03	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.00
2	1	1	1.07	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.04
3	59	1	59.46	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	0.00	0.00	0.00
4	6	1	5.56	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	-4.53
5	51	1	50.98	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	0.00	0.00	0.00
6	40	1	40.00	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	15.25	38.97
7	41	1	41.00	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	16.25	39.97
8	40	1	40.00	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	15.25	38.97
9	39	1	39.35	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	14.60	38.32
10	29	1	29.30	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	4.55	28.27
11	60	1	59.56	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	0.00	0.00	0.00
12	2	1	1.60	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.57
13	37	1	37.00	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	12.25	35.97
14	46	1	46.47	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	21.72	45.44
15	1	1	1.15	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.12
16	48	1	47.52	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	22.77	46.49
17	1	1	1.08	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.05
18	1	1	1.04	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.01
19	1	1	1.18	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.15
20	1	1	1.08	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.05
21	57	1	57.35	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	0.00	0.00	0.00
22	1	1	1.13	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.10
23	1	1	1.18	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.15
24	1	1	1.06	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	1.00	0.00	0.03
25	53	1	52.50	24.75	1.03	59.56	48.50	1.00	0.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 11**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 11: El tiempo de atención en consultorio fue un tiempo máximo de 59.56 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.03 minutos y el tiempo promedio fue de 24.75 minutos.



**TABLA N° 12**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

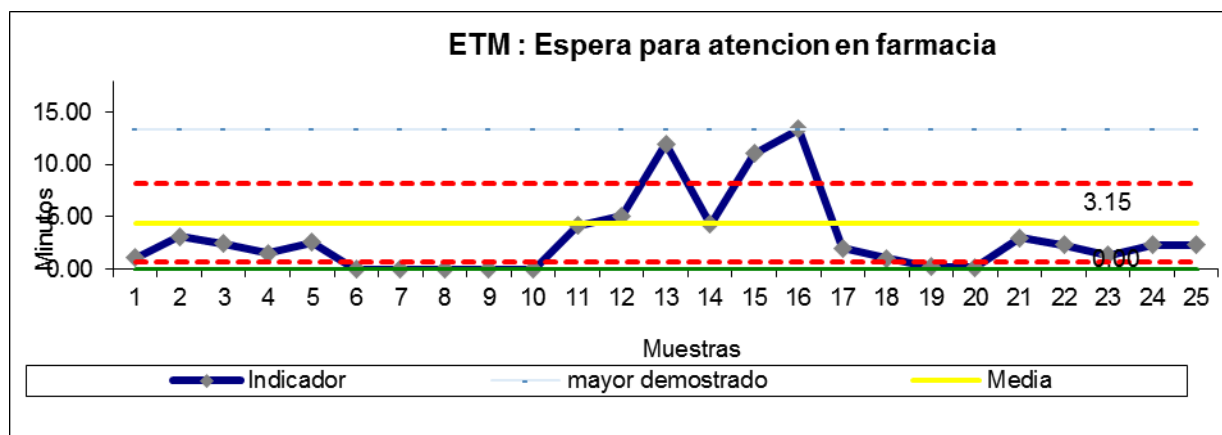
Fecha : Del 20/10 al 06/12/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC  
 Actividad : Espera de atención en farmacia

Consultorio: Consulta Externa  
 Condición: ADULTO NUEVO SIS

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	4.48	1	4.48	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	4.30
2	6.19	1	6.19	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.86	6.01
3	4.97	1	4.97	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	4.79
4	8.35	1	8.35	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	3.02	8.17
5	4.23	1	4.23	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	4.05
6	2.00	1	2.00	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	1.82
7	1.20	1	1.20	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	FALSO	0.00	0.00
8	5.00	1	5.00	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	4.82
9	4.25	1	4.25	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	4.07
10	2.45	1	2.45	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	2.27
11	7.41	1	7.41	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	2.08	7.23
12	5.46	1	5.46	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.13	5.28
13	5.00	1	5.00	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	0.00
14	5.29	1	5.29	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	5.11
15	4.59	1	4.59	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	4.41
16	18.00	1	18.00	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	0.00	0.00	0.00
17	1.23	1	2.00	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	1.82
18	20.51	1	1.00	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	FALSO	0.00	0.82
19	3.11	1	0.20	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	FALSO	0.00	0.00
20	2.36	1	0.18	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	FALSO	0.00	0.00
21	2.46	1	3.01	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	0.00
22	2.04	1	2.30	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	0.00
23	4.31	1	1.30	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	FALSO	0.00	0.00
24	2.46	1	2.30	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	0.00
25	6.02	1	2.30	5.33	0.18	18.00	8.94	1.73	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 12**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 12: El tiempo de espera para la atención en farmacia fue un tiempo máximo de 18 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 18 segundo y el tiempo promedio fue de 5.33 minutos.

**TABLA N° 13**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

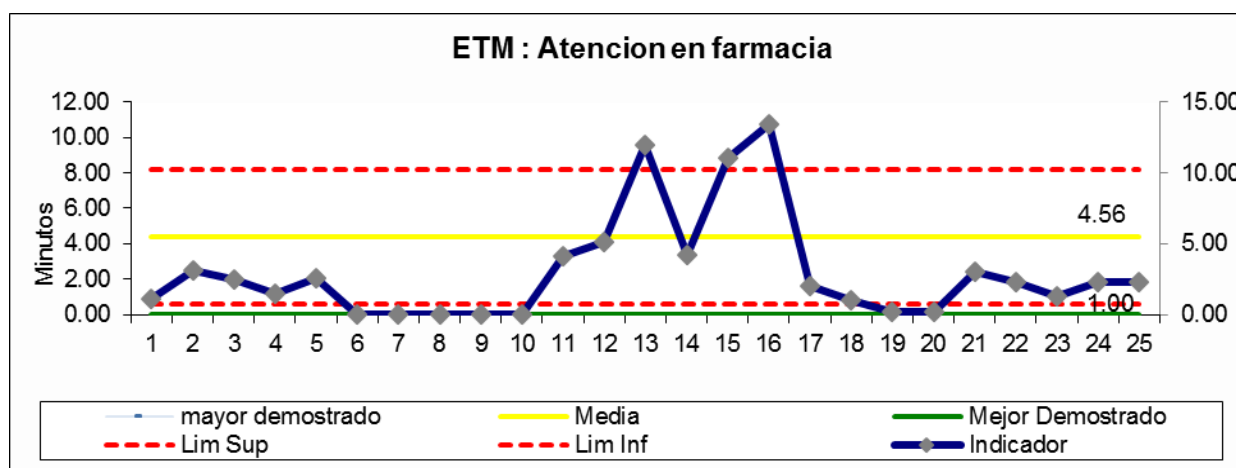
Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion en farmacia**

Consultorio: **Consult Externa**  
 Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3	1	3.48	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	2.20
2	4	1	4.29	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	3.01
3	3	1	3.32	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	2.04
4	5	1	4.58	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.10	3.30
5	2	1	2.25	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	0.97
6	3	1	3.00	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.72
7	3	1	3.30	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	2.02
8	3	1	3.00	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.72
9	3	1	3.20	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.92
10	3	1	2.52	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.24
11	10	1	10.34	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	0.00	0.00	0.00
12	9	1	9.00	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	0.00	0.00	0.00
13	6	1	6.00	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	1.52	4.72
14	8	1	8.11	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	0.00	0.00	0.00
15	11	1	11.45	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	0.00	0.00	0.00
16	5	1	4.59	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.11	3.31
17	2	1	2.42	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.14
18	2	1	2.22	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	0.94
19	4	1	4.43	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	3.15
20	3	1	3.21	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.93
21	1	1	1.28	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	FALSO	0.00	0.00
22	5	1	5.44	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.96	4.16
23	3	1	3.25	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	1.97
24	2	1	2.03	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.00	0.75
25	5	1	5.17	4.48	1.28	11.45	7.12	1.83	1.00	0.69	3.89

**GRAFICO N° 13**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 13: El tiempo de atención en farmacia fue un tiempo máximo de 11.45 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.28 minuto y el tiempo promedio fue de 4.48 minutos.

**TABLA N° 14**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

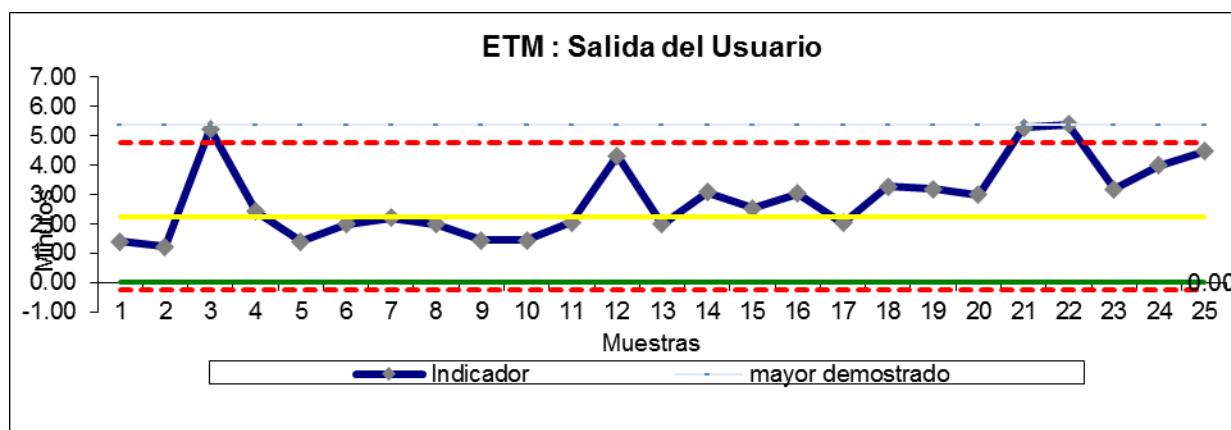
Fecha : **Del 20/10 al 06/12/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Salida del usuario**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **ADULTO NUEVO SIS**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.39	1	1.39	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	FALSO	0.00	0.00
2	1.23	1	1.23	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	FALSO	0.00	0.00
3	5.24	1	5.24	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	0.00	0.00	0.00
4	2.43	1	2.43	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	1.20
5	1.39	1	1.39	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	FALSO	0.00	0.00
6	2.00	1	2.00	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	0.77
7	2.20	1	2.20	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	0.97
8	2.00	1	2.00	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	0.77
9	1.45	1	1.45	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	FALSO	0.00	0.00
10	1.45	1	1.45	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	FALSO	0.00	0.00
11	2.06	1	2.06	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	0.83
12	4.33	1	4.33	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	0.00	0.00	0.00
13	2.00	1	2.00	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	0.77
14	3.08	1	3.08	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.21	1.85
15	2.53	1	2.53	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	1.30
16	3.04	1	3.04	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.17	1.81
17	2.03	1	2.03	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.00	0.80
18	3.27	1	3.27	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.40	2.04
19	3.19	1	3.19	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.32	1.96
20	3.00	1	3.00	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.13	1.77
21	5.29	1	5.29	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	0.00	0.00	0.00
22	5.40	1	5.40	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	0.00	0.00	0.00
23	3.19	1	3.19	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	0.32	1.96
24	4.00	1	4.00	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	1.00	1.13	2.77
25	4.48	1	4.48	2.87	1.23	5.40	4.15	1.58	0.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 14**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 14: El tiempo de atención en farmacia fue un tiempo máximo de 5.40 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.23 minutos y el tiempo promedio fue de 2.87 minutos.

El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión

en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

TABLA N° 15

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

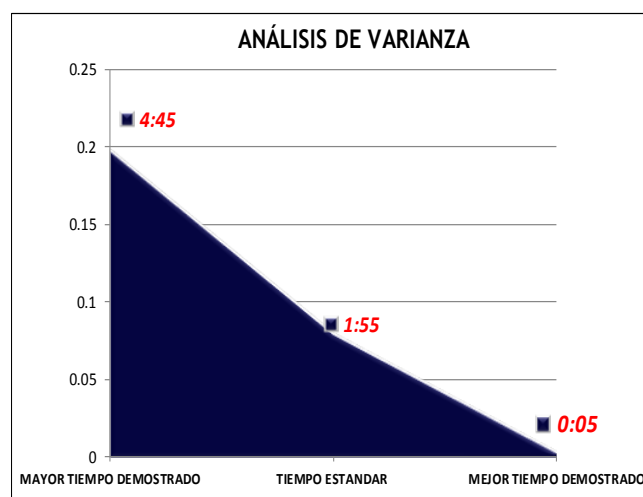
Cuadro de Reporte Final					
ACTIVIDADES	M. DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN
1 Ingreso del usuario	1.30	2.33	4.70		
2 Espera de atención en modulo de P. nuevo SIS	0.00	2.26	11.30	11.30	
3 Atención por modulo de p. nuevo SIS	0.00	2.96	7.45		7.45
4 Espera de atención en triaje	0.00	4.39	13.42	13.42	
5 Atención en triaje	0.00	5.96	23.11		23.11
6 Espera de atención en admisión	0.00	5.28	10.37	10.37	
7 Atención en Admisión	0.00	4.23	9.09		9.09
8 Espera de atención en Unidad SIS	0.18	11.27	20.00	20.00	
9 Atención en Unidad SIS (entrega de FUA)	0.00	5.11	8.40		8.40
10 Espera para la atención con medico psiquiatra (Sala de espera)	0.00	34.24	90.00	90.00	
11 Atención con medico psiquiatra	1.03	24.75	59.56		59.56
12 Espera de atención en farmacia	0.18	5.33	11.00	11.00	
13 Atención en farmacia	1.28	4.48	11.45		11.45
14 Salida del usuario	1.23	2.87	5.40		
	5.20	115.46	285.25	156.09	119.06

## RESUMEN

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO 4:45  
 TIEMPO ESTANDAR 1:55  
 MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO 0:05

TIEMPO EN COLAS 2.36

TIEMPO DE ATENCIÓN 1.59



TIEMPO A OPTIMIZAR

2:49

DIAGRAMA DE PARETO

Tabla de frecuencias

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz
Ingreso del usuario	2.33	2%
Espera de atencion en M. contin	2.26	2%
Atencion en M. continuadores	2.96	2%
Espera de atencion triaje	4.39	4%
Atencion en triaje	5.96	5%
Espera de atencion en admision	5.28	5%
Atencion en admision	4.23	4%
Espera de atencion en caja	11.27	10%
Atencion en caja	5.11	4%
sala de espera	34.24	30%
Atencion en consultorio	24.75	21%
Espera para atencion en farmacia	5.33	5%
Atencion en farmacia	4.48	4%
Salida del usuario	2.87	2%
	115.46	

Tabla de frecuencias ordenadas

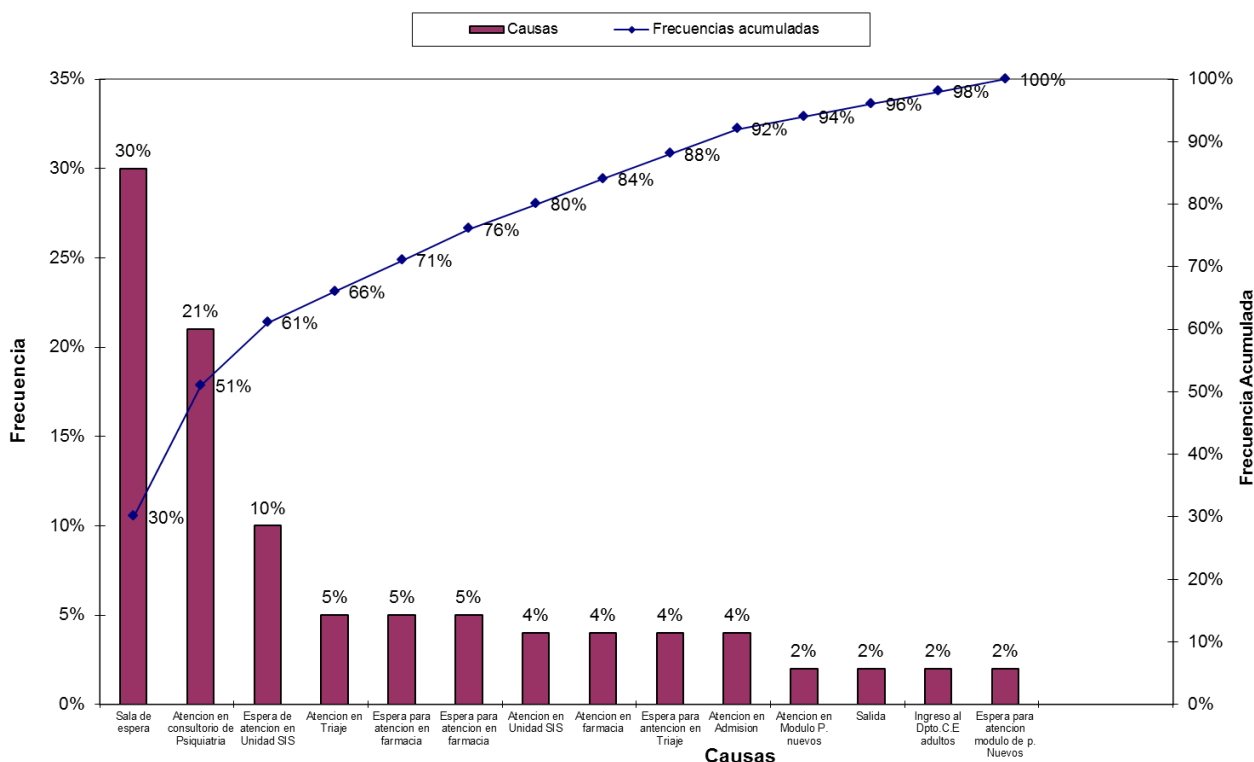
CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
Sala de espera	34.24	30%	30%
Atencion en consultorio de Psiquiatria	24.75	21%	51%
Espera de atencion en Unidad SIS	11.27	10%	61%
Atencion en Triaje	5.96	5%	66%
Espera para atencion en farmacia	5.33	5%	71%
Espera para atencion en farmacia	5.28	5%	76%
Atencion en Unidad SIS	5.11	4%	80%
Atencion en farmacia	4.48	4%	84%
Espera para atencion en Triaje	4.39	4%	88%
Atencion en Admision	4.23	4%	92%
Atencion en Modulo P. nuevos	2.96	2%	94%
Salida	2.87	2%	96%
Ingreso al Dpto.C.E adultos	2.33	2%	98%
Atencion modulo de p.	2.26	2%	100%

Ordenar Frecuencias

Borrar Tablas

Ver Diagrama de Pareto

Diagrama de Pareto



En el Diagrama de Pareto podemos observar que el área Espera en **sala de espera** para la atención por médico psiquiatra, es la causa de mayor tiempo de espera en el Departamento de Consulta externa, por lo que representa el 30% de la causa del tiempo de espera en los pacientes NUEVOS SIS, seguido por la atención por médico psiquiatra en consultorio 21%.

**D.- PACIENTE NUEVO PAGANTE**

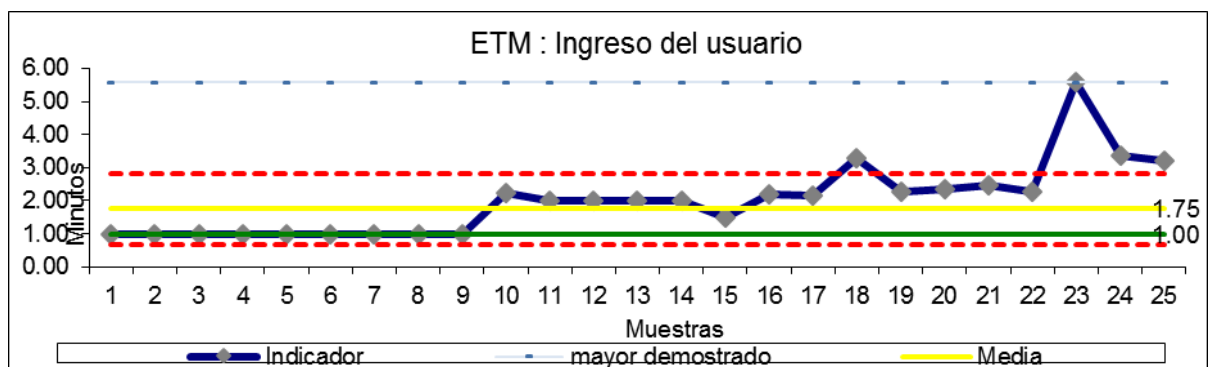
**TABLA N° 01**

IA1:N64nforme Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
 Fecha : Del 26/07 al 13/08/2018  
 Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC  
 Actividad : Ingreso del usuario  
 Consultorio: Consulta Externa  
 Condición: NUEVO PAGANTE

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.00	3	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
2	1.30	1	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
3	2.02	2	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
4	1.37	1	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
5	1.30	1	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
6	2.10	2	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
7	2.07	2	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
8	2.00	2	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
9	2.00	2	1.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.00
10	2.25	1	2.25	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.50	1.25
11	2.00	1	2.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.25	1.00
12	2.00	1	2.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.25	1.00
13	2.00	1	2.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.25	1.00
14	2.00	1	2.00	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.25	1.00
15	1.50	1	1.50	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.00	0.50
16	2.18	1	2.18	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.43	1.18
17	2.15	1	2.15	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.40	1.15
18	3.28	1	3.28	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	0.00	0.00	0.00
19	2.29	1	2.29	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.54	1.29
20	2.36	1	2.36	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.61	1.36
21	2.47	1	2.47	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.72	1.47
22	2.26	1	2.26	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	1.00	0.51	1.26
23	5.58	1	5.58	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	0.00	0.00	0.00
24	3.35	1	3.35	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	0.00	0.00	0.00
25	3.19	1	3.19	1.75	1.00	5.58	1.07	2.82	0.68	0.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 01**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 1: El tiempo que el usuario toma desde la puerta de ingreso del hospital hasta el ingreso al departamento de consulta externa y salud comunitaria fue un tiempo máximo 5.58 minutos, tiempo mínimo 1 minuto y el tiempo promedio fue de 1.75 minutos.

TABLA N° 02

## Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

Fecha : Del 26/07 al 13/08/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC

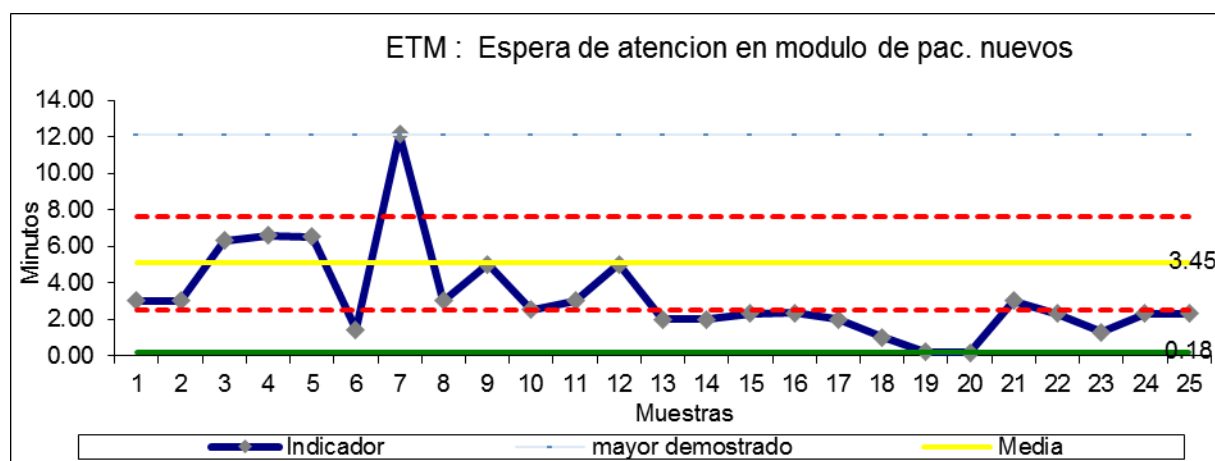
Consultorio: Consulta Externa

Actividad : Espera de atención en modulo de pac.nuevos

Condición: NUEVO PAGANTE

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	5.00	1	5.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	1.55	5.00
2	2.50	1	2.50	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	2.50
3	1.02	1	1.02	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.02
4	1.17	1	1.17	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.17
5	4.45	1	4.45	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	1.00	4.45
6	2.25	1	2.25	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	2.25
7	1.01	1	1.01	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.01
8	12.00	1	12.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	0.00	0.00	0.00
9	8.00	1	8.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	0.00	0.00	0.00
10	1.55	1	1.55	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.55
11	12.00	1	12.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	0.00	0.00	0.00
12	8.00	1	8.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	0.00	0.00	0.00
13	0.00	1	0.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	FALSO	0.00	0.00
14	0.00	1	0.00	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	FALSO	0.00	0.00
15	1.39	1	1.39	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.39
16	1.25	1	1.25	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.25
17	1.28	1	1.28	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.28
18	1.40	1	1.40	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.40
19	3.23	1	3.23	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	3.23
20	6.26	1	6.26	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	2.81	6.26
21	2.13	1	2.13	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	2.13
22	1.40	1	1.40	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	1.40
23	2.34	1	2.34	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	2.34
24	4.29	1	4.29	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.84	4.29
25	2.27	1	2.27	3.45	0.00	12.00	3.37	6.82	0.07	1.00	0.00	2.27

GRAFICO N° 02



## CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

En el Gráfico N° 2: En la espera en el Modulo de pacientes nuevos pagantes, en el Departamento de Consulta externa, el tiempo máximo de espera fue de 12 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 3.45 minutos.

**TABLA N° 03**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

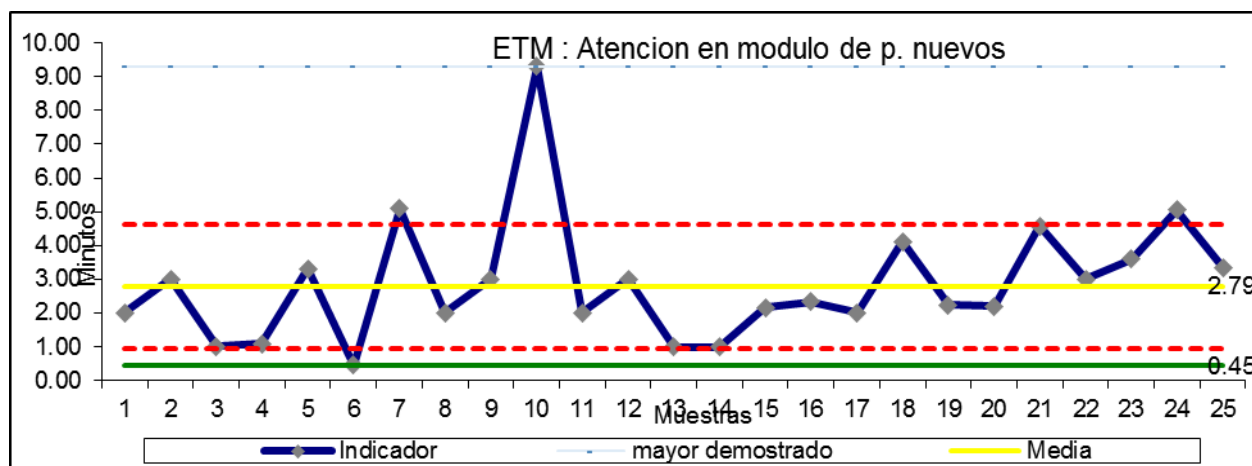
Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion en modulo de p. pagantes**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	2.00	1	2.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.55
2	3.01	1	3.01	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.22	2.56
3	1.02	1	1.02	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	0.57
4	1.08	1	1.08	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	0.63
5	3.30	1	3.30	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.51	2.85
6	0.45	1	0.45	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	FALSO	0.00	0.00
7	5.09	1	5.09	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	0.00	0.00	0.00
8	2.00	1	2.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.55
9	3.00	1	3.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.21	2.55
10	9.30	1	9.30	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	0.00	0.00	0.00
11	2.00	1	2.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.55
12	3.00	1	3.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.21	2.55
13	1.00	1	1.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	0.55
14	1.00	1	1.00	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	0.55
15	2.16	1	2.16	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.71
16	2.33	1	2.33	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.88
17	2.01	1	2.01	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.56
18	4.11	1	4.11	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	1.32	3.66
19	2.24	1	2.24	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.79
20	2.20	1	2.20	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.00	1.75
21	4.58	1	4.58	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	1.79	4.13
22	3.01	1	3.01	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.22	2.56
23	3.59	1	3.59	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.80	3.14
24	5.05	1	5.05	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	0.00	0.00	0.00
25	3.34	1	3.34	2.79	0.45	9.30	1.83	4.63	0.96	1.00	0.55	2.89

**GRAFICO N° 03**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 3: Para el tiempo de la atención en el módulo de pacientes nuevos pagantes el tiempo máximo de espera fue de 9.30 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0.45 minutos y el tiempo promedio de espera fue de 2.79 minutos.



**TABLA N° 04**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

Fecha : Del 26/07 al 13/08/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC

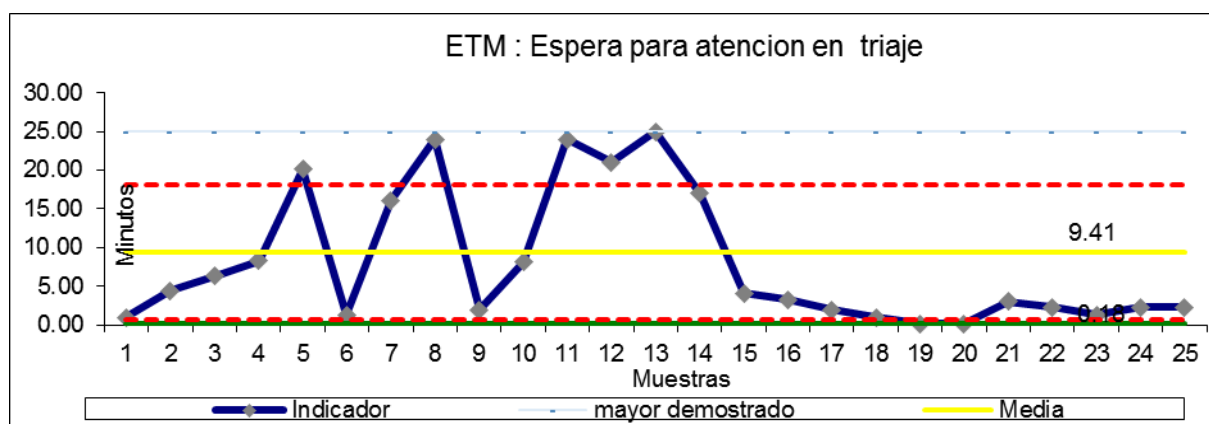
Consultorio: Consulta Externa

Actividad : Espera de atencion en Triaje

Condición: NUEVO PAGANTE

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	1.00	1	1.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.82
2	4.40	1	4.40	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	4.22
3	6.36	1	6.36	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	6.18
4	8.31	1	8.31	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	8.13
5	20.10	1	20.10	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	0.00	0.00	0.00
6	1.35	1	1.35	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	1.17
7	16.09	1	16.09	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	6.68	15.91
8	24.00	1	24.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	0.00	14.59	23.82
9	2.00	1	2.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00
10	8.16	1	8.16	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00
11	24.00	1	24.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	0.00	0.00	0.00
12	21.00	1	21.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	0.00	11.59	20.82
13	25.00	1	25.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	0.00	0.00	0.00
14	17.00	1	17.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	7.59	16.82
15	4.13	1	4.13	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	3.95
16	3.25	1	3.25	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	3.07
17	3.09	1	2.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	1.82
18	5.03	1	1.00	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.82
19	3.57	1	0.20	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	FALSO	0.00	0.00
20	2.23	1	0.18	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	FALSO	0.00	0.00
21	6.10	1	3.01	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00
22	3.37	1	2.30	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00
23	11.12	1	1.30	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00
24	4.40	1	2.30	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00
25	10.20	1	2.30	9.41	0.18	25.00	8.71	18.12	0.70	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 04**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 4: El tiempo de espera para la atención en triaje fue un tiempo máximo de 25 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 18 segundos y el tiempo promedio de espera fue de 9.41 minutos.

**TABLA N° 05**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**

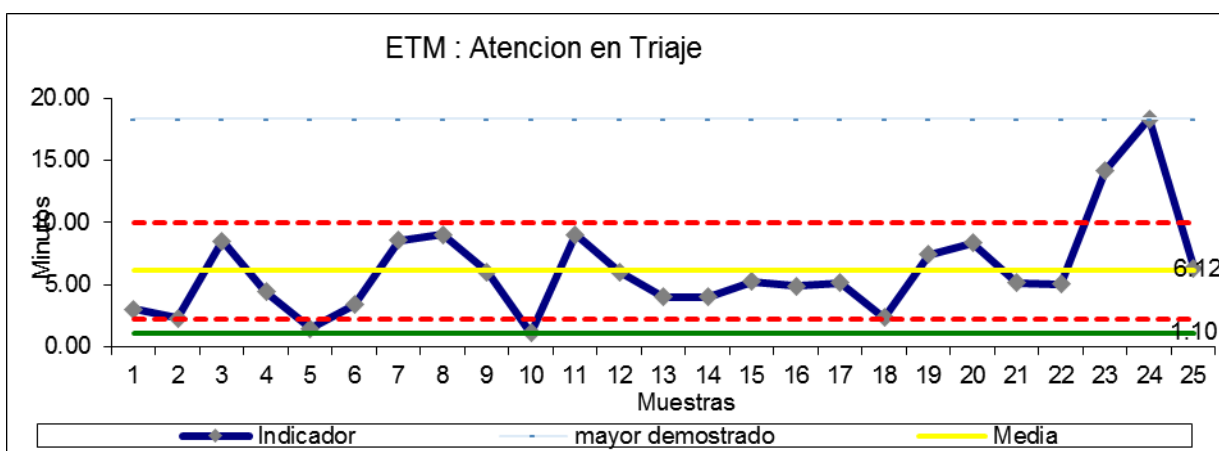
Consultorio: **Consulta Externa**

Actividad : **Atencion en Triaje**

Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.00	1	3.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	1.90
2	2.30	1	2.30	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	1.20
3	8.49	1	8.49	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	2.37	7.39
4	4.39	1	4.39	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	3.29
5	1.44	1	1.44	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	FALSO	0.00	0.00
6	3.40	1	3.40	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	2.30
7	8.54	1	8.54	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	2.42	7.44
8	9.00	1	9.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	2.88	7.90
9	6.00	1	6.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	4.90
10	1.10	1	1.10	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	FALSO	0.00	0.00
11	9.00	1	9.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	2.88	7.90
12	6.00	1	6.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	4.90
13	4.00	1	4.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	2.90
14	4.00	1	4.00	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	2.90
15	5.25	1	5.25	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	4.15
16	4.90	1	4.90	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	3.80
17	5.15	1	5.15	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	4.05
18	2.33	1	2.33	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	1.23
19	7.42	1	7.42	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	1.30	6.32
20	8.36	1	8.36	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	2.24	7.26
21	5.12	1	5.12	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	4.02
22	5.05	1	5.05	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.00	3.95
23	14.21	1	14.21	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	0.00	0.00	0.00
24	18.36	1	18.36	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	0.00	0.00	0.00
25	6.31	1	6.31	6.12	1.10	18.36	3.88	10.00	2.25	1.00	0.19	5.21

**GRAFICO N° 05**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 5: El tiempo en la Atención en triaje fue un tiempo máximo de 18.36 minutos, el tiempo mínimo fue 1.10 minuto y el tiempo promedio fue de 6.12 minutos.

**TABLA N° 06**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

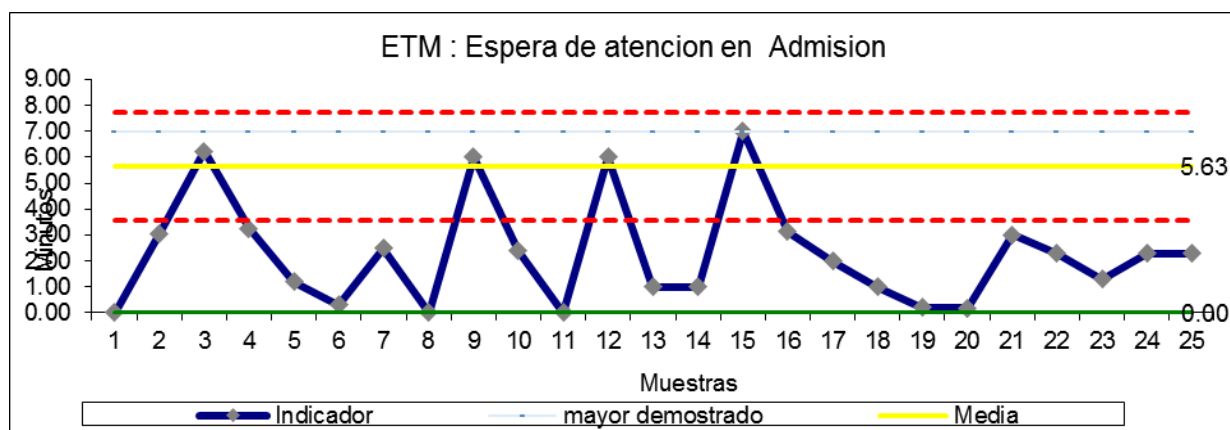
Fecha : Del 26/07 al 13/08/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC  
Actividad : Espera de atención en Admisión

Consultorio: Consulta Externa  
Condición: NUEVO PAGANTE

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.00	1	0.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
2	3.05	1	3.05	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
3	6.24	1	6.24	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	1.00	0.61	6.24
4	3.25	1	3.25	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
5	1.20	1	1.20	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
6	0.30	1	0.30	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
7	2.50	1	2.50	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
8	0.00	1	0.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
9	6.00	1	6.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	1.00	0.00	0.00
10	2.40	1	2.40	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	2.40
11	0.00	1	0.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
12	6.00	1	6.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	1.00	0.00	0.00
13	1.00	1	1.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
14	1.00	1	1.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
15	7.00	1	7.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	1.00	0.00	0.00
16	3.12	1	3.12	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
17	4.21	1	2.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
18	5.26	1	1.00	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
19	10.24	1	0.20	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
20	7.30	1	0.18	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
21	3.02	1	3.01	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
22	4.56	1	2.30	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
23	9.50	1	1.30	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
24	25.48	1	2.30	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00
25	28.05	1	2.30	5.63	0.00	7.00	2.08	7.71	3.55	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 06**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 6: El tiempo de espera de atención en admisión fue un tiempo máximo de 7 minutos, el tiempo mínimo de espera es de 0 segundos y el tiempo promedio fue de 5.63 minutos.

**TABLA N° 07**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

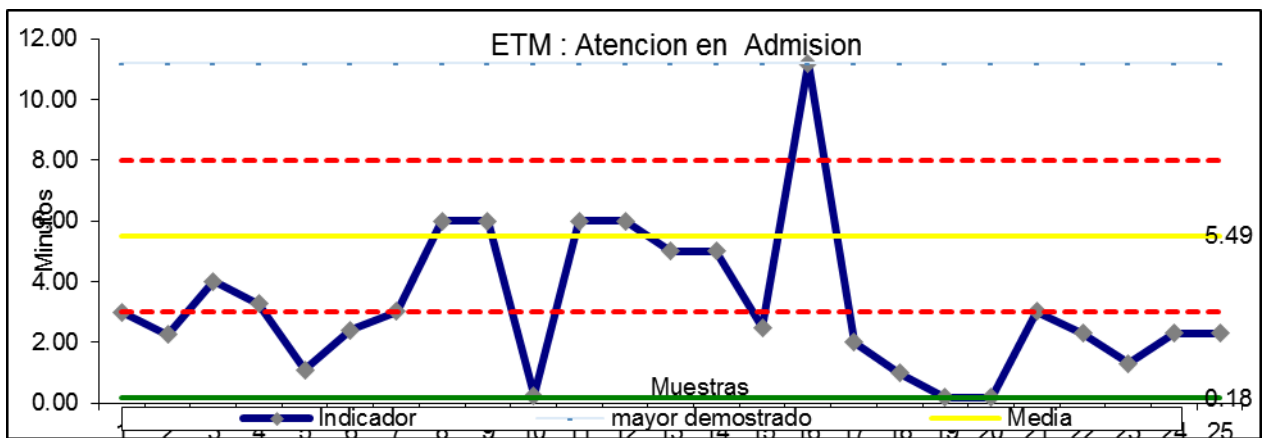
Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion en Admision**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.00	1	3.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
2	2.25	1	2.25	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
3	4.02	1	4.02	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	3.84
4	3.27	1	3.27	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	3.09
5	1.10	1	1.10	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
6	2.40	1	2.40	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
7	3.02	1	3.02	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	2.84
8	6.00	1	6.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	0.00
9	6.00	1	6.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.51	5.82
10	0.25	1	0.25	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.07
11	6.00	1	6.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.51	5.82
12	6.00	1	6.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.51	5.82
13	5.00	1	5.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	0.00
14	5.00	1	5.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	4.82
15	2.49	1	2.49	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
16	11.20	1	11.20	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	0.00	0.00	0.00
17	6.59	1	2.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
18	8.39	1	1.00	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
19	4.55	1	0.20	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
20	5.07	1	0.18	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
21	20.20	1	3.01	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	1.00	0.00	0.00
22	8.11	1	2.30	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
23	4.01	1	1.30	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
24	8.39	1	2.30	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00
25	5.04	1	2.30	5.49	0.18	11.20	2.48	7.98	3.01	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 07**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 7: El tiempo de atención en admisión fue un tiempo máximo de 11.20 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 18 segundos y el tiempo promedio fue de 5.49 minutos.

**TABLA N° 08**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

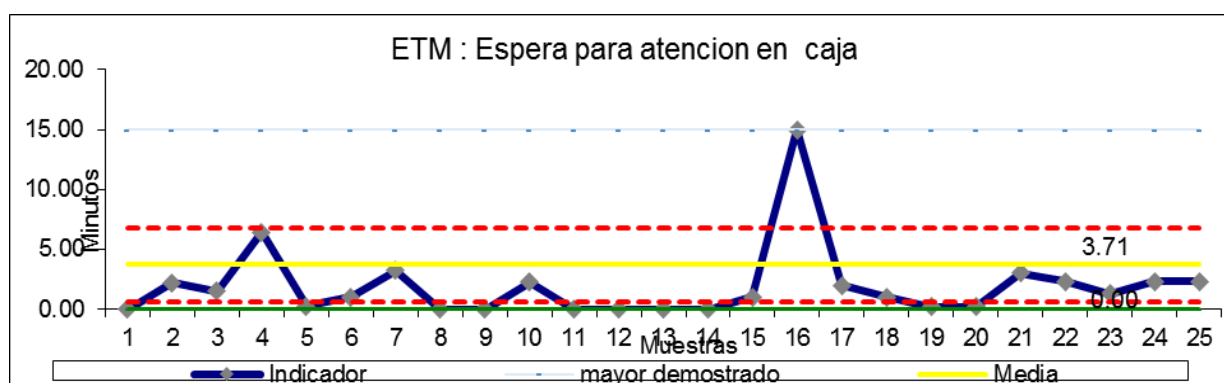
Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Espera de atencion en caja**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
2	2.21	1	2.21	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	2.21
3	1.49	1	1.49	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	1.49
4	6.41	1	6.41	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	2.70	6.41
5	0.25	1	0.25	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
6	1.00	1	1.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	1.00
7	3.20	1	3.20	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	3.20
8	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
9	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
10	2.25	1	2.25	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	0.00
11	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
12	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
13	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
14	0.00	1	0.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
15	1.03	1	1.03	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	1.03
16	15.00	1	15.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	0.00	11.29	15.00
17	4.10	1	2.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	2.00
18	3.31	1	1.00	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	1.00
19	4.33	1	0.20	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
20	16.37	1	0.18	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	FALSO	0.00	0.00
21	3.06	1	3.01	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	0.00
22	11.41	1	2.30	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	0.00
23	6.59	1	1.30	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	0.00
24	7.29	1	2.30	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	0.00
25	3.47	1	2.30	3.71	0.00	15.00	3.11	6.82	0.60	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 08**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 8: El tiempo de espera para atención en caja fue un tiempo máximo de 15 Minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0 segundos y el tiempo promedio fue de 3.71 minutos.

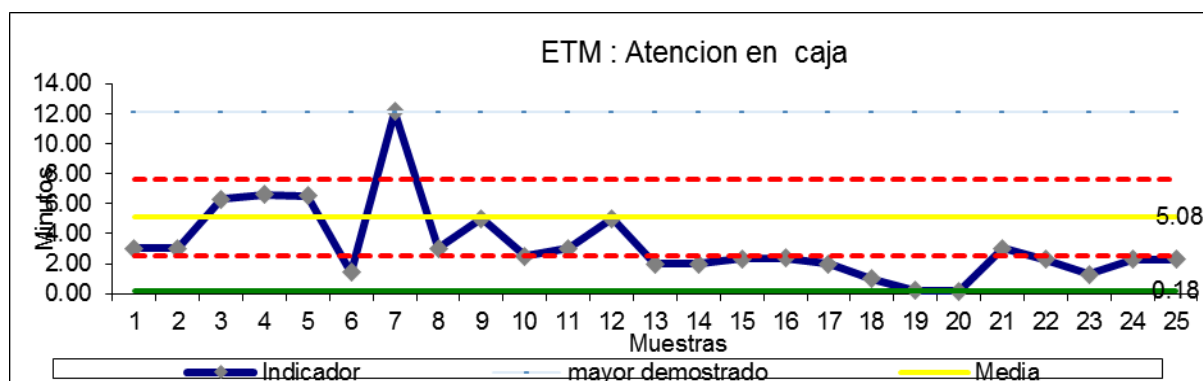
**TABLA N° 09**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**      Consultorio: **Consulta Externa**  
 Actividad : **Atencion en Caja**      Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	3.00	1	3.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	2.82
2	3.01	1	3.01	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	2.83
3	6.30	1	6.30	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	1.22	6.12
4	6.60	1	6.60	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	1.52	6.42
5	6.51	1	6.51	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	1.43	6.33
6	1.43	1	1.43	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
7	12.14	1	12.14	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	0.00	0.00	0.00
8	3.00	1	3.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	0.00
9	5.00	1	5.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	4.82
10	2.50	1	2.50	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	2.32
11	3.00	1	3.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	0.00
12	5.00	1	5.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	0.00
13	2.00	1	2.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
14	2.00	1	2.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	1.82
15	2.32	1	2.32	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
16	2.35	1	2.35	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
17	7.17	1	2.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
18	2.47	1	1.00	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
19	5.10	1	0.20	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
20	7.15	1	0.18	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
21	7.15	1	3.01	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	1.00	0.00	0.00
22	10.49	1	2.30	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
23	9.03	1	1.30	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
24	8.03	1	2.30	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00
25	4.25	1	2.30	5.08	0.18	12.14	2.56	7.64	2.52	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 09**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 9: El tiempo de atención en caja fue un tiempo máximo de 12.14 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 18 segundos y el tiempo promedio fue de 5.08 minutos.

**TABLA N° 10**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

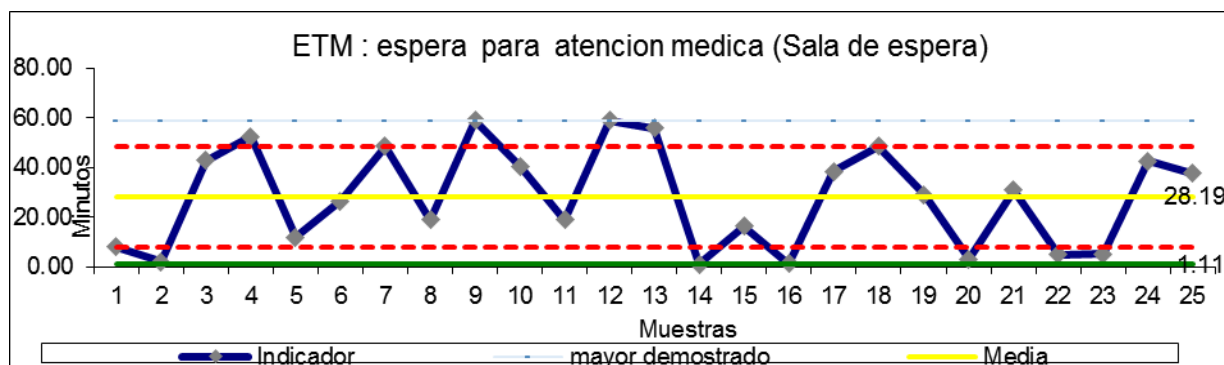
Fecha: **Del 26/07 al 13/08/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Espera para la atencion medica(Sala de espera)**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	8.00	1	8.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
2	2.00	1	2.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
3	43.00	1	43.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	14.81	41.89
4	52.56	1	52.56	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	0.00	0.00	0.00
5	12.00	1	12.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	0.00	10.89
6	26.47	1	26.47	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	0.00	25.36
7	48.60	1	48.60	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	0.00	0.00	0.00
8	19.00	1	19.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	0.00	17.89
9	59.00	1	59.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	0.00	0.00	0.00
10	40.45	1	40.45	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	12.26	39.34
11	19.00	1	19.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	0.00	17.89
12	59.00	1	59.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	0.00	0.00	0.00
13	56.00	1	56.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	0.00	0.00	0.00
14	1.11	1	1.11	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
15	16.41	1	16.41	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	0.00	15.30
16	1.30	1	1.30	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
17	38.44	1	38.44	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	10.25	37.33
18	48.57	1	48.57	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	0.00	0.00	0.00
19	29.00	1	29.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	0.81	27.89
20	3.18	1	3.18	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
21	31.00	1	31.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	2.81	29.89
22	5.00	1	5.00	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
23	5.29	1	5.29	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	FALSO	0.00	0.00
24	42.58	1	42.58	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	14.39	41.47
25	37.70	1	37.70	28.19	1.11	59.00	20.09	48.28	8.09	1.00	9.51	36.59

**GRAFICO N° 10**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 10: El tiempo de espera para la Sala de espera fue un tiempo máximo de 59 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.11 minutos y el tiempo promedio fue de 28.19 minutos.

**TABLA N° 11**

**Informe Estudio de Tiempo y Movimientos**

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**

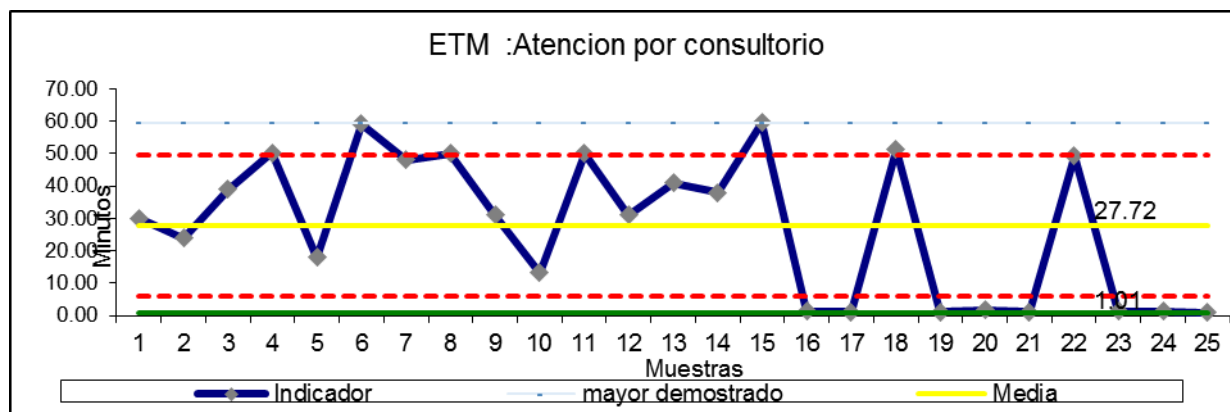
Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**

Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**  
 Actividad : **Atencion consultorio PSIQUIATRIA**

Consultorio: **Consulta Externa**  
 Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	30	1	30.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	2.28	28.99
2	24	1	24.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	0.00	22.99
3	39	1	39.03	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	11.31	38.02
4	50	1	50.21	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	0.00	0.00	0.00
5	18	1	18.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	0.00	16.99
6	59	1	59.25	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	0.00	0.00	0.00
7	48	1	48.18	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	20.46	47.17
8	50	1	50.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	0.00	0.00	0.00
9	31	1	31.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	3.28	29.99
10	13	1	13.30	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	0.00	12.29
11	50	1	50.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	0.00	0.00	0.00
12	31	1	31.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	3.28	29.99
13	41	1	41.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	13.28	39.99
14	38	1	38.00	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	10.28	36.99
15	60	1	59.56	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	0.00	0.00	0.00
16	1	1	1.41	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
17	1	1	1.06	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
18	51	1	51.23	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	0.00	0.00	0.00
19	1	1	1.09	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
20	2	1	1.77	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
21	1	1	1.12	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
22	49	1	49.25	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	1.00	21.53	48.24
23	1	1	1.26	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
24	1	1	1.35	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00
25	1	1	1.01	27.72	1.01	59.56	21.70	49.42	6.03	FALSO	0.00	0.00

**GRAFICO N° 11**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 11: El tiempo de atención en consultorio fue un tiempo máximo de 59.56 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.01 minutos y el tiempo promedio fue de 27.72 minutos.



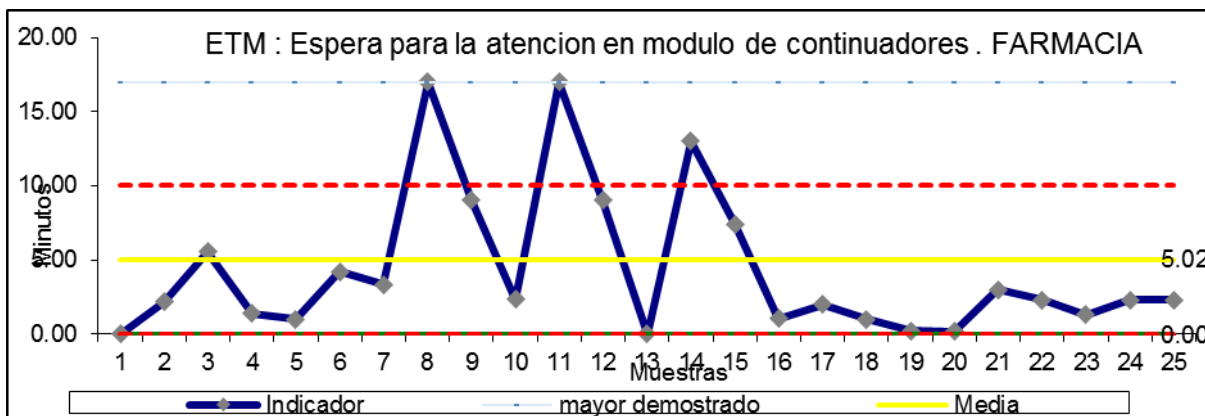
**TABLA N° 12**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: **HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 Fecha : **Del 26/07 al 13/08/2018**  
 Proceso: **Dpto de Consulta Externa y SMC**      Consultorio: **Consulta Externa**  
 Actividad : **Espera de atencion en Modulo de continuadores FARMACIA**      Condición: **NUEVO PAGANTE**

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	0.00	1	0.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	FALSO	0.00	0.00
2	2.15	1	2.15	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	2.15
3	5.56	1	5.56	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.54	5.56
4	1.38	1	1.38	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	1.38
5	1.00	1	1.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	1.00
6	4.20	1	4.20	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	4.20
7	3.33	1	3.33	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	3.33
8	17.00	1	17.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	0.00	11.98	17.00
9	9.00	1	9.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
10	2.35	1	2.35	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	2.35
11	17.00	1	17.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	0.00	0.00	0.00
12	9.00	1	9.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
13	0.00	1	0.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	FALSO	0.00	0.00
14	13.00	1	13.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	0.00	7.98	13.00
15	7.41	1	7.41	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	2.39	7.41
16	1.02	1	1.02	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	1.02
17	3.23	1	2.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	2.00
18	4.34	1	1.00	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	1.00
19	2.47	1	0.20	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
20	2.01	1	0.18	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
21	2.51	1	3.01	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
22	3.34	1	2.30	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
23	1.53	1	1.30	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
24	7.39	1	2.30	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00
25	5.16	1	2.30	5.02	0.00	17.00	5.01	10.03	0.00	1.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 12**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 12: El tiempo de espera para la atención en farmacia fue un tiempo máximo de 17 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0 segundo y el tiempo promedio fue de 5.02 minutos.

**TABLA N° 13**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

Fecha : Del 26/07 al 13/08/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC

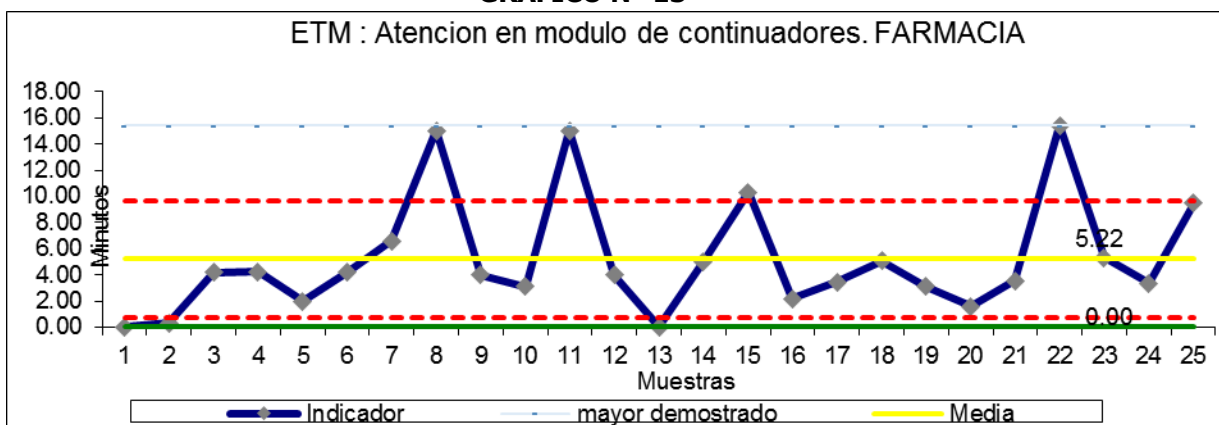
Consultorio: Consulta Externa

Actividad : Atencion en Modulos de continuadores FARMACIA

Condición: NUEVO PAGANTE

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	-	1	0.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	FALSO	0.00	0.00
2	0.30	1	0.30	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	FALSO	0.00	0.00
3	4.18	1	4.18	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	4.18
4	4.25	1	4.25	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	4.25
5	2.00	1	2.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	2.00
6	4.20	1	4.20	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	4.20
7	6.57	1	6.57	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	1.35	6.57
8	15.00	1	15.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	0.00	0.00	0.00
9	4.00	1	4.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	4.00
10	3.10	1	3.10	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	3.10
11	15.00	1	15.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	0.00	0.00	0.00
12	4.00	1	4.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	4.00
13	-	1	0.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	FALSO	0.00	0.00
14	5.00	1	5.00	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	5.00
15	10.34	1	10.34	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	0.00	0.00	0.00
16	2.19	1	2.19	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	2.19
17	3.45	1	3.45	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	3.45
18	5.07	1	5.07	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	5.07
19	3.09	1	3.09	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	3.09
20	1.57	1	1.57	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	1.57
21	3.53	1	3.53	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	3.53
22	15.40	1	15.40	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	0.00	0.00	0.00
23	5.31	1	5.31	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.09	5.31
24	3.37	1	3.37	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	0.00	3.37
25	9.49	1	9.49	5.22	0.00	15.40	4.46	9.68	0.76	1.00	4.27	9.49

**GRAFICO N° 13**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 13: El tiempo de atención en farmacia fue un tiempo máximo de 15.40 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 0 minutos y el tiempo promedio fue de 5.72 minutos.

**TABLA N° 14**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Establecimiento de Salud: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

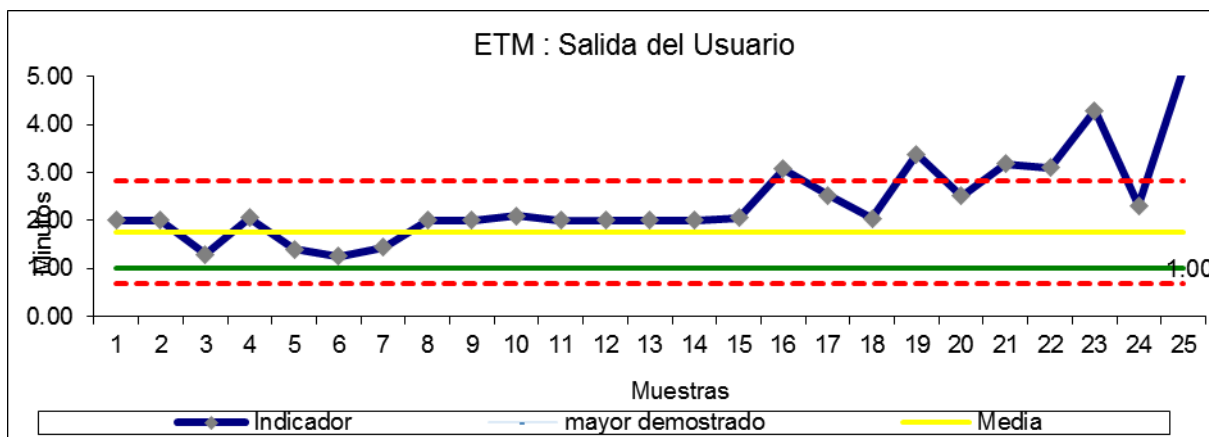
Fecha : Del 26/07 al 13/08/2018

Proceso: Dpto de Consulta Externa y SMC  
Actividad : Salida del usuario

Consultorio: Consulta Externa  
Condición: NUEVO PAGANTE

JESTI	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM
1	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
2	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
3	1.30	1	1.30	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	FALSO	0.00	0.00
4	2.06	1	2.06	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.81
5	1.40	1	1.40	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	FALSO	0.00	0.00
6	1.25	1	1.25	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	FALSO	0.00	0.00
7	1.45	1	1.45	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	FALSO	0.00	0.00
8	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
9	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
10	2.10	1	2.10	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.85
11	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
12	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
13	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
14	2.00	1	2.00	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.75
15	2.06	1	2.06	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.81
16	3.08	1	3.08	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	1.83
17	2.53	1	2.53	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.16	1.28
18	2.05	1	2.05	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	0.80
19	3.39	1	3.39	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	0.00	0.00	0.00
20	2.51	1	2.51	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.14	1.26
21	3.18	1	3.18	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.81	1.93
22	3.10	1	3.10	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.73	1.85
23	4.29	1	4.29	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	0.00	0.00	0.00
24	2.31	1	2.31	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	1.00	0.00	1.06
25	5.15	1	5.15	2.37	1.25	5.15	0.91	3.28	1.46	0.00	0.00	0.00

**GRAFICO N° 14**



**CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:**

En el Gráfico N° 14: El tiempo de salida del usuario fue un tiempo máximo de 5.15 minutos, el tiempo mínimo de atención es de 1.25 minutos y el tiempo promedio fue de 2.37 minutos.

El tiempo de espera, es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo., mientras que el tiempo de atención es el tiempo que dura la prestación del servicio. Tanto el tiempo máximo como el mínimo son parámetros de calidad y de gestión en la asistencia sanitaria; tan inadecuada es una consulta ambulatoria de escasa duración como una estancia hospitalaria innecesariamente larga, por lo cual en el Hospital Víctor Larco Herrera se ha considerado el tiempo de atención en consultorio por el médico psiquiatra.

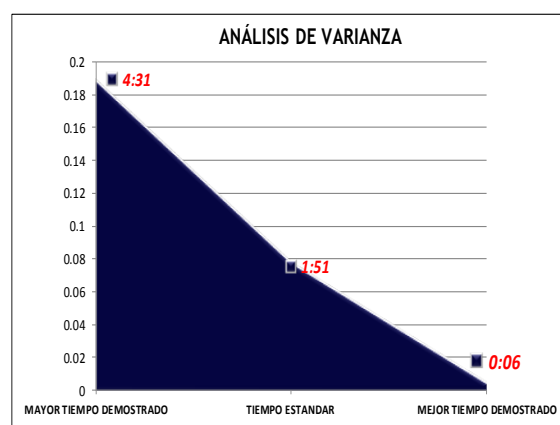
**TABLA N° 15**

Informe Estudio de Tiempo y Movimientos

Cuadro de Reporte Final						
ACTIVIDADES	M. DEMOST	MEDIA	MYR DMOST	T. EN COLAS	T. DE ATENCIÓN	
1 Ingreso del usuario	1.00	1.75	5.58			
2 Espera de atención en modulo de P. nuevos pagantes	0.00	3.45	12.00	12.00		
3 Atención por modulo de p. nuevos	0.45	2.79	9.30		9.30	
4 Espera de atención en triaje	0.00	9.41	25.00	25.00		
5 Atención en triaje	1.10	6.12	18.36		18.36	
6 Espera de atención en admisión	0.00	5.63	7.00	7.00		
7 Atención en admisión	0.18	5.49	11.20		11.20	
8 espera de atención en caja	0.00	3.71	15.00	15.00		
9 Atención en caja	0.18	5.08	12.14		12.14	
10 Espera para la atención con medico psiquiatra (Sala de espera)	1.11	28.19	59.00	59.00		
11 Atención con medico psiquiatra	1.01	27.72	59.56		59.56	
12 Espera de atención en farmacia	0.00	5.02	17.00	17.00		
13 Atención en farmacia	0.00	5.22	15.40		15.40	
14 Salida del usuario	1.25	2.37	5.15			
	6.28	111.95	271.69	135.00	125.96	

**RESUMEN**

MAYOR TIEMPO DEMOSTRADO	4:31
TIEMPO ESTANDAR	1:51
MEJOR TIEMPO DEMOSTRADO	0:06
TIEMPO EN COLAS	2.15
TIEMPO DE ATENCIÓN	2.05



TIEMPO A OPTIMIZAR

2:39

El reporte final encontramos que: 2017	2018
1. El tiempo mayor demostrado es 4 horas 43 minutos.	4 h 31 min
2. El tiempo en colas es de 2 horas 38 minutos.	2 h 15 min
3. El tiempo de atención es 1 hora 58 minutos.	2 horas 5 min
4. El tiempo a optimizar es 2 horas y 31 minutos.	2 h 39 min

CAUSAS	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada
Ingreso del usuario	1.75	2%	25%
Espera de atencion en mod.p.nue	3.45	3%	50%
Atencion en mod.p.nuevos	2.79	2%	58%
Espera de atencion triaje	9.41	8%	63%
Atencion en triaje	6.12	5%	68%
Espera de atencion en admision	5.63	5%	73%
Atencion en admision	5.49	5%	78%
Atencion en farmacia	5.22		83%
Espera de atencion en caja	3.71	3%	88%
Atencion en caja	5.08	5%	91%
sala de espera	28.19	25%	94%
Atencion en consultorio	27.72	25%	
Espera para atencion en farmacia	5.02	5%	
Espera de atencion en caja	3.71		
Espera de atencion en M. contin	3.45		
Atencion en M. continuadores	2.79	2%	
Salida del usuario	2.37	2%	
Ingreso del usuario	1.75	2%	
	111.95		

Se puede observar que el área (Tiempo esperando en sala de espera y la atención por médico psiquiatra) son las dos causas principales del tiempo de espera en el Departamento de Consulta externa, de pacientes Nuevos pagantes, por lo que ambos juntos representan el 50% de la causa del tiempo que los pacientes NUEVOS PAGANTES esperan en el hospital.

Es todo lo que tengo que informar para los fines pertinentes.

**José Del Carmen Farro Sánchez.**

Médico Auditor

RNA: A03842

## 6.5 DOCENCIA E INVESTIGACION

### a) Análisis del Plan de Investigación:

En el Hospital Víctor Larco Herrera, existe una pobre producción de investigaciones. El hospital recibe diversos proyectos, especialmente de personas externas al hospital que desean realizar trabajos de investigación en nuestra institución. Estos son evaluados por el Comité de Investigación para su aprobación, sin embargo son muy pocos trabajos los que se ejecutan. Respecto a los trabajadores del hospital, también recibimos proyectos para su aprobación, pero son muy pocos que son concluidos y menos publicados. Esto sucede a pesar que en los últimos años, la institución se ha venido haciendo esfuerzos por mejorar la biblioteca, de proveer de servicio de internet en la mayoría de los servicios. Por tanto, pensamos que es necesario brindar un acompañamiento y un monitoreo cercano a los trabajadores que tienen proyectos para que los lleguen a realizar. Así mismo es necesario motivar a que los residentes de psiquiatría también desarrollen sus proyectos antes que culminen el tercer año. Otro aspecto importante es que la OADI, debería contar con personal con el perfil de competencias necesarias para apoyar la ejecución de trabajos de investigación, sobre todo en los temas de metodología. Ya se ha solicitado la incorporación de un profesional que tenga las competencias para tal fin

### b) Artículos Publicados en el 2018:

**Características personales, clínicas y sociales en pacientes con estancia hospitalaria prolongada en los pabellones de pacientes agudos del Hospital Víctor Larco Herrera** Roger Abanto<sup>1,a</sup>, Glauco Valdivieso-Jiménez<sup>1,b</sup>, Adrián Arévalo<sup>1,2,b</sup>, Sandra Orihuela<sup>1,3,b</sup> Revista Scielo.

### c) Pasantías:

Solicitudes recibidas: 5

Solicitudes aceptadas: 1

Lugar de la Pasantía Realizada: Dpto. de Adicciones

Motivo de no aceptación de otras pasantías: Incumplimiento de requisitos estipulados en la Directiva de Docencia de Pasantías de nuestra institución aprobada con RD N° 136-2018-DG\_HVLH

## 6.6 Gestión de los Servicio de Salud.

### Gestión de los Servicios de Salud:

Es un Hospital Especializado categoría III - 1, que tiene como objetivo principal brindar una atención especializada en trastornos Psiquiátricos y de Salud Mental mediante programas de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación, para lo cual ofrece una serie de servicios, profesionales especializados y recursos físicos, con la finalidad de aliviar la salud de la población.

### Departamentos Hospitalarios Ofertados como Institución Especializada

Como institución especializada tenemos los siguientes servicios que brindamos a la comunidad en general:

#### Departamento de Hospitalización

En 02 Servicios de Hospitalización de agudos.  
En 07 Servicios de Hospitalización de crónicos.  
En 01 Servicio de Emergencia varones.  
En 01 Servicio de Emergencia mujeres  
En 01 Servicio de Adicciones.  
En 01 Servicio de UCE (Unidad de Cuidados Especiales).  
En 01 Servicio de UCE- geriátricos.  
En 01 Servicio de Psiquiatría forense (INPE).

#### Departamento Consultorios Externos Adultos

Consulta Externa de Psiquiatría (13 consultorios)  
Consulta Externa de Psicología (04 consultorios)  
Salud Mental Comunitaria

#### Departamento Apoyo Medico Complementario

Consulta Externa - Neurología (02 consultorio)  
Consulta Externa - Medicina General (01 consultorio)  
Consulta Externa - Ginecología (01 consultorio)  
Consulta Externa - Cirugía (01 consultorio)  
Consulta Externa - Odontología (02 consultorios)  
Servicio de Laboratorio clínico  
Servicio de Rayos X

#### Departamento de Adicciones

Consulta Externa (01 consultorio)

**Departamento de Consultorios Externos Niños y Adolescentes.**

Consulta Externa - Psiquiatría (04 consultorios)  
Consulta Externa - Psicología (07 consultorios)  
Consulta Externa - Terapia Ocupacional (01 consultorio)  
Consulta Externa - Terapia Lenguaje (02 consultorios)  
Consulta Externa - Terapia Relajación (01 consultorio)  
Consulta Externa - Terapia Física (01 consultorio)  
Consulta Externa - Terapia Aprendizaje (01 consultorio)  
Consulta Externa – Neurología (01 consultorio)

**Otros Servicios complementarios**

Terapia ocupacional  
Talleres Laborterapia

**Descripción de los servicios finales e intermedios**

Como Institución especializada en Salud Mental tenemos los siguientes servicios que brindamos a la comunidad en general de la atención y tratamiento a través de:

**a. Departamentos Finales:**

Departamento de Hospitalización.  
Departamento de Rehabilitación y Psicoterapia.  
Departamento de Psiquiatría de Niños y el Adolescentes.  
Departamento de Adicciones.  
Departamento de Atención Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria.  
Departamento de Emergencia.

**b. Departamento de Intermedios**

Enfermería Especializada en Psiquiatría que brinda servicios en todas las áreas de trabajo hospitalario.

Servicio Social brinda servicios en:

Consulta Externa de Niños y Adolescentes, Adultos, Emergencia y Hospitalización.  
Servicios de Psicología en Consultorios Externos de Niños y Adolescentes, Adultos y Hospitalización.  
Servicios de Laboratorio y Rayos X.  
Servicios de Tecnólogos Médicos y Terapistas Ocupacionales en Hospitalización, Consulta Externa de Adultos y Niños y Adolescentes.  
Servicios de Profesoras Especializadas en Audición, Lenguaje y Aprendizaje en Consultorios Externos de Niños y Adolescentes.  
Servicios de Tecnología Médica: Terapia física en Consulta Externa de Niños y Adolescentes.



Las tres Instituciones especializadas en salud mental y psiquiatría (Hospital Víctor Larco Herrera, Instituto Honorio Delgado Noguchi y Hospital Herminio Valdizán), ofrecen en conjunto aproximado a 855 camas; de las cuales 590 corresponden a nuestro Hospital.

Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" Número de camas	
Infraestructura Hospitalaria (Fuente: Servicios de Especialidad - Año 2018)	
Servicio	Nº Camas
Hospitalización Varones B1	10
Hospitalización Varones B2	19
Hospitalización Damas B1	12
Hospitalización Damas B2	21
Hospitalización Adicciones	18
Observación Emergencia	15
<b>Total Camas</b>	<b>95</b>

<b>Número de Camas en Hospitales e Institutos Especializados en Psiquiatría – AÑO 2018</b>	
HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA (según su POA 2018)	590
INSTITUTO HONORIO DELGADO NOGUCHI Dato encontrado en la R.D. N° 287-2015-DG/INSM "HD – HN" (Plan de Contingencia denominado "FENOMENO DEL NIÑO") Camas instaladas	95
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN (según R.D. N° 005-DG/HHV-2015 – Servicio de Hospitalización de D.S.M.A.G.)	170
<b>TOTAL CAMAS</b>	<b>855</b>
<b>Elaborado: OESA</b>	

## 6.7 Infraestructura Hospitalaria.

### Producción Hospitalaria de Servicios.

El Hospital está especializado en la atención de los problemas de salud mental, para lo cual el ofrece una serie de servicios, profesionales especializados y recursos físicos, con la finalidad de aliviar la salud mental, de la población.

#### 6.7.1 DISPONIBILIDAD DE CAMAS

El Hospital atiende 5 grupos de pacientes para los cuales cuenta con la siguiente disposición de camas:

- Pacientes Agudos (Pabellones N°1 y 20)
- Pacientes Farmacodependientes (Pabellón N° 18)
- Pacientes crónicos en Rehabilitación (Pabellones N° 2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 13, Casa hogar)
- Pacientes de Cuidados Especiales (UCE)
- Pacientes de Psiquiatría Forense (INPE)

<b>DISPONIBILIDAD DE CAMAS HOSPITALARIAS AÑO 2018</b>	
Total de camas presupuestadas	590
Nº de camas rotativas (ofertadas)	216
Nº de camas cautivas	374

Fuente: Oficina de Estadística e Informática  
Elaborado: OESA

Del total de camas la distribución se establece según la capacidad para cada uno de los pabellones como se observa en la tabla adjunta:

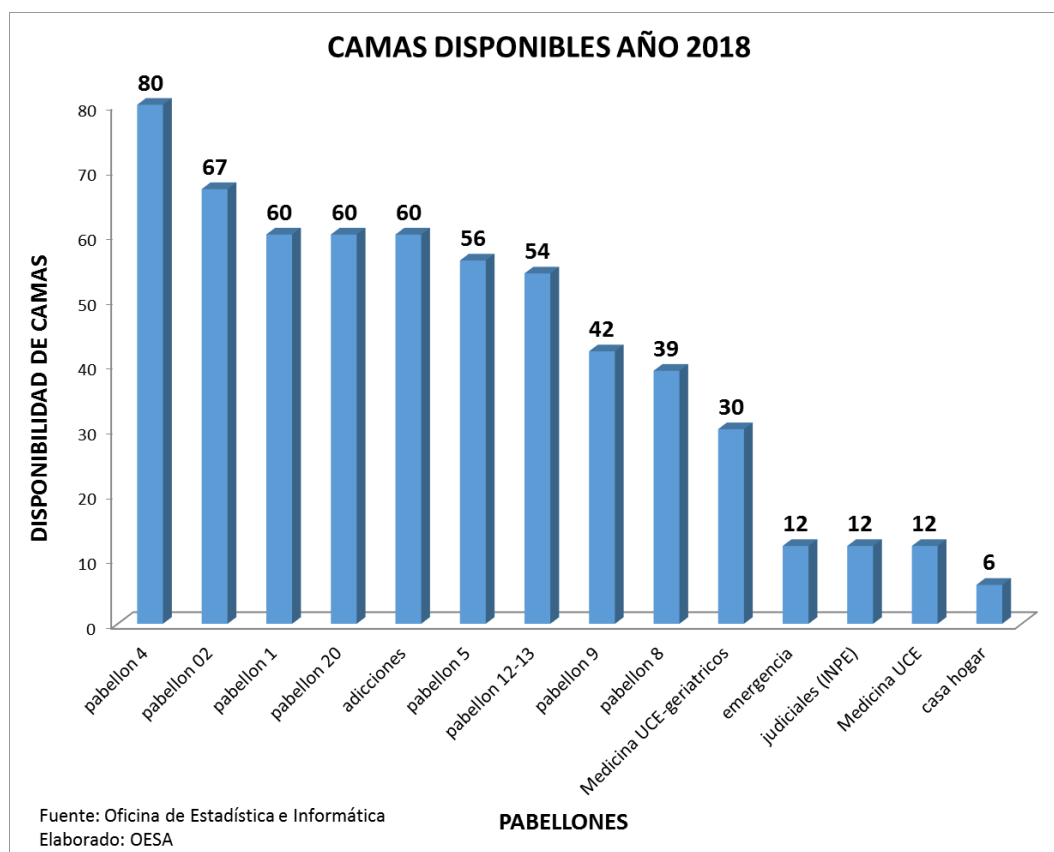
<b>Distribución de Camas año 2018</b>	
<b>Pacientes de Corta Estancia</b>	
Pabellón 01 (hombres)	60 camas
Pabellón 20 (mujeres)	60 camas
<b>Pacientes con Adicciones</b>	
Pabellón 18 (hombres)	60 camas
<b>Emergencia</b>	
Pacientes hombres	06 camas
Pacientes mujeres	06 camas
<b>Pacientes Judiciales</b>	

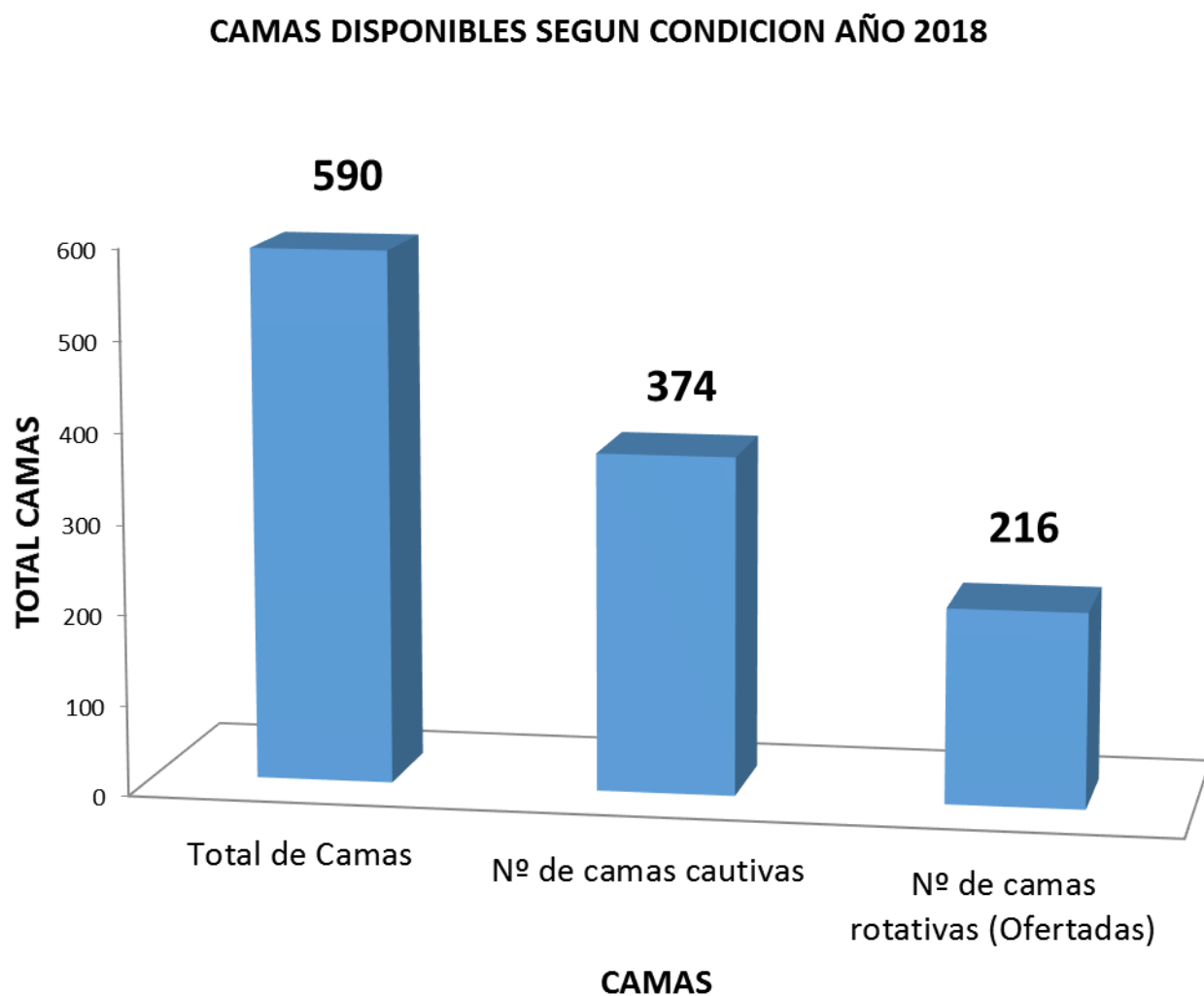
Pabellón INPE	12 camas
<b>Pacientes con interurrencias no psiquiátricas</b>	
Pabellón UCE	12 camas
Sub total	216 camas
<b>Pacientes de Larga Estancia</b>	
Pabellón 04 (hombres)	80 camas
Pabellón 05 (mujeres)	56 camas
Pabellón 08 (retraso mental)	39 camas
Pabellón 09 (hombres)	42 camas
Pabellones 12 (hombres)	23 camas
Pabellón 13 (mujeres)	31 camas
Pabellón 02 (psicogeriatría)	67 camas
Casa Hogar	06 camas
UCE Geriátrico	30 camas
Sub total	374 camas
<b>Total</b>	<b>590 camas</b>

Fuente: Oficina de Estadística e Informática  
Elaborado: OESA

Del total de 590 camas funcionales, se han asignado 120 camas para hospitalización de pacientes con patología psiquiátrica; de los cuales 60 camas son asignadas para varones y 60 camas para mujeres, asimismo 60 camas para pacientes varones con problemas de adicciones, 12 camas para atender pacientes con Emergencias Psiquiátricas (06 para hombres y 06 para mujeres), 12 camas para pacientes judiciales, y 12 camas para atender a pacientes hospitalizados que presenten problemas de salud no psiquiátrica y sin complicación; hacen un total de 216 camas. Asimismo de las 374 camas que están asignadas a pacientes con patología psiquiátrica con larga estancia, 39 camas son para pacientes con retraso mental, 67 camas para pacientes psicogeriátricos, asimismo 06 en Casa hogar (extra institucional), entre otros.

Servicios	Presupuestadas
pabellon 4	80
pabellon 02	67
pabellon 1	60
pabellon 20	60
adicciones	60
pabellon 5	56
pabellon 12-13	54
pabellon 9	42
pabellon 8	39
Medicina UCE-geriatricos	30
emergencia	12
judiciales (INPE)	12
Medicina UCE	12
casa hogar	6
<b>Total camas</b>	<b>590</b>





Fuente: Oficina de Estadística e Informática  
Elaborado: OESA

## 6.8 Aspectos Generales del Hospital Víctor Larco Herrera.

### Antecedentes generales

El año de 1988 se emite la Resolución Jefatural 284-88-INC, declarando Monumento Histórico al Hospital Víctor Larco Herrera.

El año 2000, se llevó a cabo la Delimitación del Área Intangible del Hospital, respaldada mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N°576/INC, donde se incluyen solo algunas de las instalaciones existentes.

El año 2009 el Instituto Nacional de Cultura, mediante Resolución Directoral N° 278/INC, determina los sectores de Intervención para el Hospital Víctor Larco Herrera, incluyendo pabellones e instalaciones no contempladas en la anterior delimitación.

### Antecedentes históricos

El Hospital fue proyectado por el gobierno de Nicolás de Piérola como el Hospital Nacional de Insanos, habiendo ganado el primer premio el Estudio del Dr. Manuel E. Muñiz y planos arquitectónicos elaborados por el arquitecto Gauterot.

La construcción del hospital se remonta a agosto de 1901, cuando se colocó la primera piedra en las tierras de propiedad de la Beneficencia Pública, para el Asilo Colonia de Magdalena del Mar.

El año 1904 se terminó el pabellón de administración iniciándose también los trabajos para los pabellones de enfermeros.

En 1912, las obras se paralizaron y temporalmente se dio al establecimiento, el uso de cuartel militar y posteriormente ocupación de la Escuela de Economía Doméstica.

Varias veces postergada la construcción se reanudó en 1914, bajo la supervisión del Ministerio de Fomento.

En 1917, siendo el inspector del establecimiento, el doctor Federico Elguera llevo a cabo la traslación de los enfermeros aun estando las obras inconclusas.

El establecimiento abre sus puertas el 1 de enero de 1918, como el Asilo Colonia de Magdalena, recibiendo inicialmente a 606 pacientes provenientes del antiguo Hospital de la Misericordia o Manicomio del Cercado, que albergaba desde 1859 a los enfermos mentales, luego de que fueran trasladados de los antiguos servicios custodiales ("Loquerías") que existieron en siglos pasados como anexos de los Hospitales Generales de San Andrés (varones) y Santa Ana (mujeres).

Siendo entonces el hospital psiquiátrico más antiguo y grande del Perú, empezó sus labores bajo la dirección del Doctor Hermilio Valdizán, quien es considerado legítimamente como el psiquiatra prócer de la especialidad en el Perú. Su vida, breve por su muerte prematura en 1929, pero dilatada por la vastedad de sus aportes y

publicaciones, estuvo signada no sólo por su destacada labor clínica meticulosa y extensa, y por su vocación histórico Gráfico y social en la investigación, por su fluida prosa periodística y su amplia vocación divulgativa, por sus señeras cualidades de docente en distintos ámbitos académicos, por ser el introductor pionero de las contribuciones aquilatadas de la especialidad a nuestro medio en sus distintas vertientes, sino además por el denominador común de sus múltiples facetas, por su acendrada vocación peruana y su compromiso con la realidad nuestra, por su denodado amor hacia el Perú.

Lo sucedieron en el cargo el Dr. Baltasar Caravedo Prado y luego el Dr. Juan Francisco Valega.

[Un personaje importante de formación germana, el psiquiatra arequipeño Dr. Honorio Delgado, quien hizo varias publicaciones de trabajos de investigación en psiquiatría y difundió varios artículos de interés nacional en el diario El Comercio, además de llevar a Europa una muestra pictórica del arte y la psicopatología de los pacientes de ésta institución.]

Fué sucedido en la jefatura del pabellón 2 por el Dr. Grover Morí Romero, también formado en Alemania, quien empleó por varios años «la economía de fichas», como técnica de modificación de conductas de la Comunidad Terapéutica.

El 4 de enero de 1918, por Resolución Suprema, se declaró cumplido el objeto de la comisión encargada de seguir las obras de la construcción del Manicomio Nacional, dando por terminadas las funciones y entregándose a la Sociedad de la Beneficencia Pública de Lima para su administración.

En 1920, el asilo contaba con las siguientes dependencias: Pabellón de Administración, Servicio de Admisión, Servicio de Pensionistas Mujeres, Servicio de Pensionistas Hombres, Servicio de Régimen Común de Mujeres, Servicio de Régimen Común de Hombres, Servicios Generales, Laboratorio de Investigaciones Biológicas, Fisioterapia (hidroterapia y Kinesioterapia, etc.) Gabinete de Psicología Experimental, Museo, Biblioteca, Gabinete Odontológico, Farmacia, Cocina y las respectivas dependencias (almacenes, frigorífico, panadería), Establo y Granja.

El mismo año, se encontraban ya en construcción las dependencias de: Villa de Clinoterapia para Servicio de Régimen Común de Hombres, Villa de Clinoterapia para Servicio de Régimen Común de Mujeres, Villa de Clinoterapia para Servicio de Pensionistas Mujeres, Pabellón de Infecto Contagiosos, Villa de Convalecientes para el Servicio de Pensionistas Mujeres, Pabellón de Talleres para Hombres, gallinero, pátera y palomar.

Adicionalmente se tenían proyectadas las obras de: Villa de Clinoterapia para Servicio de Pensionistas Hombres, Villa de Convalecientes para el Servicio de Régimen Común de Hombres, Villa de Convalecientes para el Servicio de Régimen Común de Mujeres, Villa para Epilépticos, Villa para Epilépticas.

Entre los años de 1930 y 1939, se llevó a cabo la construcción de los pabellones de: Escuela de Enfermeras, Pabellón de Niños, Pabellón de Costura, Pabellón de Enjuiciados, el cerco perimétrico y las rejas, proyectados por el arquitecto Rafael Marquina.

Según los archivos de la Sociedad de la Beneficencia Pública de Lima de los años de 1954, 1955, y 1956, se tiene información de la construcción de un nuevo pabellón con una capacidad para 150 pacientes varones a fin de cubrir la demanda excedente del pabellón 4 dedicado a atenciones gratuitas. Así también se tiene información sobre la construcción de edificaciones complementarias como el Auditorio, el Departamento de Educación Física y la nueva Cafetería. En esos años, también se hicieron algunas mejoras en los pabellones existentes, tratamiento de circulaciones, jardines exteriores, y canalización de acequias.

Durante este periodo de consolidación de la construcción y el funcionamiento del hospital, Víctor Larco Herrera brindó grandes aportes económicos y dedicación personal, motivo por el cual, el año de 1919, fue elegido por la Beneficencia Pública, como Inspector del Asilo Colonia y luego de su fallecimiento, en 1939, el establecimiento fue nombrado Hospital "Víctor Larco Herrera" en memoria suya.

El pabellón N°20, fue inaugurado el 28 de diciembre de 1957, este pabellón fue proyectado por el Arq. Luis Miroquesada Garland.

El hospital Víctor Larco Herrera tuvo el prestigio de ser el primer Centro Psiquiátrico en Latinoamérica en aplicar los más modernos tratamientos de la época, siendo el único centro asistencia de la especialidad para atención de pacientes en todo el país hasta 1961, año en que se inauguró el Hospital Hermilio Valdizán.

Si bien la formación no tenía carácter escolarizado, por cinco décadas el "Hospital Víctor Larco Herrera" fue el centro de formación psiquiátrica donde se produjeron las primeras investigaciones sistemáticas en la terapéutica y en los aspectos socioculturales de la psiquiatría nacional, así como el creador de la primera escuela mixta de enfermeros especializados en psiquiatría, que por décadas formó el personal asistencial más cercano al enfermo, quien diera especial importancia a esta Escuela, logrando la presencia de cinco enfermeras psiquiátricas provenientes de Inglaterra, tanto para la "superintendencia" del Hospital cuanto para las labores de organización de la Escuela.

Desde su fundación el Hospital "Víctor Larco Herrera" ha cumplido una importante labor docente, iniciada con la obra de Hermilio Valdizán en la Cátedra de Psiquiatría de la Facultad de Medicina y continuada luego, con singular suceso, por Honorio Delgado.

La Sociedad de la Beneficencia Pública de Lima tuvo bajo su administración el establecimiento hasta 1966, pasando ese año a la administración del Ministerio de Salud hasta la actualidad.

En la actualidad, el Hospital Víctor Larco Herrera es una Institución Pública, dependiente del Ministerio de Salud, que brinda servicios especializados de prevención,



promoción, tratamiento recuperación y rehabilitación en psiquiatría y salud mental a la población a su cargo, con calidad, calidez, equidad, oportunidad, accesibilidad y efectividad; con los recursos humanos comprometidos en el desarrollo institucional y con tecnología e infraestructura adecuada.

El año 1988, el Hospital Víctor Larco Herrera, fue reconocido como Monumento Histórico de la Nación mediante la Resolución Jefatural N°284/INC del 18 de mayo de 1988, dentro del tipo de “Arquitectura Asistencial” como parte de la Arquitectura Civil Pública.

### **Aspectos Físicos Espaciales**

#### **Ubicación**

Departamento: Lima  
Provincia : Lima  
Distrito : Magdalena del Mar  
Dirección : Avenida Augusto Pérez Aranibar (ex Avenida del Ejército) N°600

#### **Ubicación Geográfica**

UTM E : 18L275172.428m  
UTM S : 8661769.354m  
Altitud : 66 m.s.n.m.

#### **Limites**

El hospital se emplaza en la manzana formada por la Avenida Augusto Pérez Aranibar (Ex Avenida del Ejército) por el Sur, la calle Justo Amadeo Vigil por el Este, las calles Soto Valle y Almirante Marcos de Aramburú por el norte y la calle las calles Bonnemaison y Domingo Ponte por el Oeste.

En el sector norte y la sección media del sector oeste, colinda con propiedades de terceros, producto de desmembramiento del predio original en épocas pasadas.

#### **Accesibilidad**

Las vías principales de acceso son la avenida Augusto Aranibar en la que se cuenta con el acceso principal, un acceso al área de consulta externa y un acceso al área de Emergencia; y la calle Antonio Raymondi, en la que se tiene un acceso vehicular secundario, un acceso al área de admisión del Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente.

Es posible acceder desde otros distritos mediante vías cercanas como son la Av. Javier Prado, Av. Brasil, la Avenida Salaverry y la vía costanera.

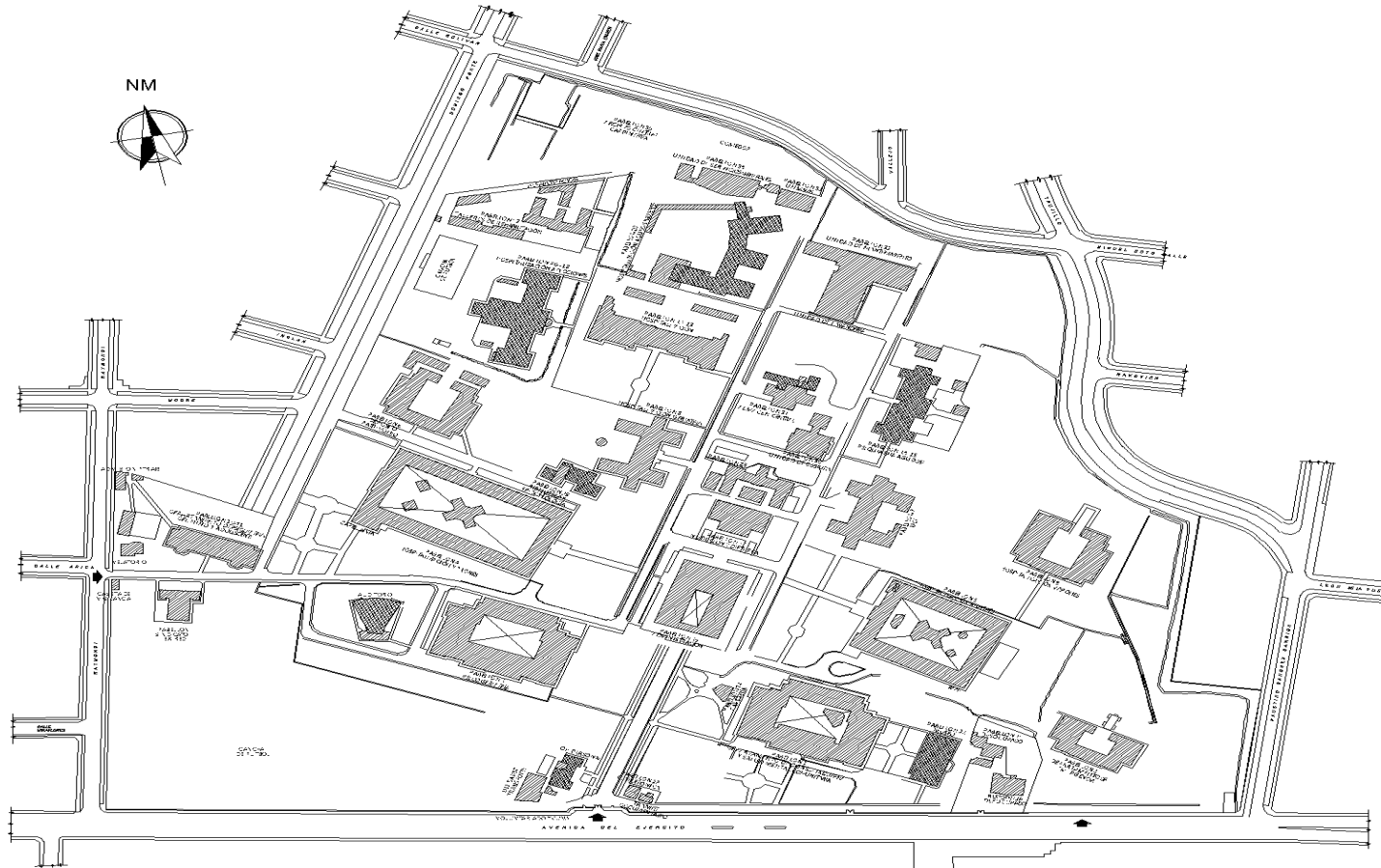
### Áreas

Área de predio : 20.8705 has

Perímetro : 2021.385 m



### 6.8.1 Plano de conjunto



## 6.8.2 VISTA AEREA DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA



### 6.8.3 Planta física

El hospital ocupó inicialmente más de 50 hectáreas de terreno. Luego de varias modificaciones y ocupaciones urbanas a los alrededores el área del hospital se redujo a cerca de 21 hectáreas.

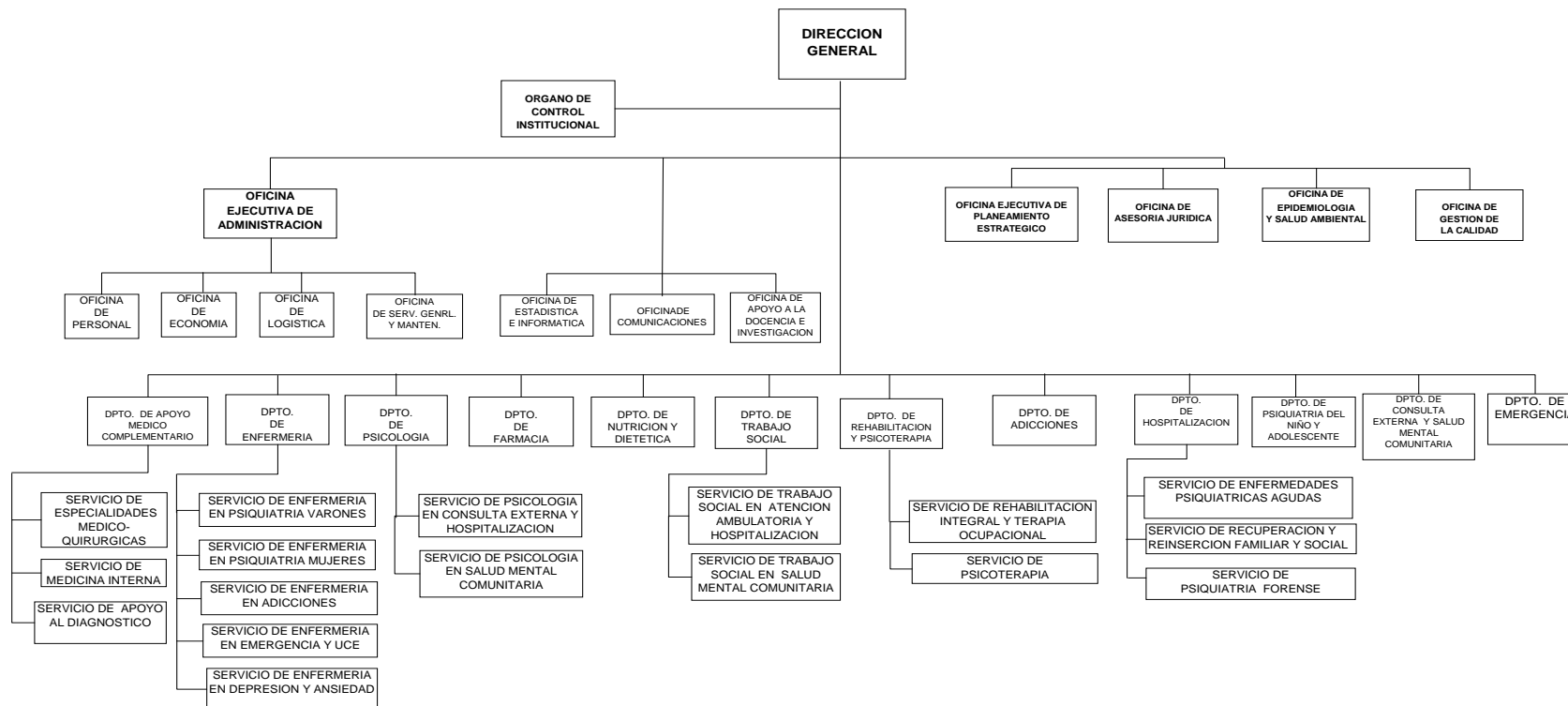
El hospital se conforma de pabellones emplazados en el terreno y cada uno de ellos alberga los distintos departamentos de atención que conforman el establecimiento; organizados de manera exenta uno del otro, como resultado del planeamiento del antiguo Asilo Colonia de Magdalena (según los criterios de higiene y asistencia adoptados de Europa desde mediados del Siglo XIX) y rodeados por jardines vinculados por un sistema de circulación exterior que conecta a unos con otros.

Los pabellones se encuentran organizados en un trazado con un damero predominante, símil al de la traza urbana mediata, que conforma cada una de las villas inicialmente planificadas, en base a ejes trazados, en su mayoría, de manera paralela y perpendiculares a la calle Domingo Ponte, y las edificaciones de las villas se encuentran alineados a los trazos, adicionalmente, nuevas vías fueron trazadas de acuerdo a las nuevas necesidades y en consecuencia algunas edificaciones presentan una orientación diferente. El eje principal fue trazado desde el ingreso de manera paralela a la citada vía y en medio del terreno, definiendo una alameda que conduce al pabellón de Administración Central.

# HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

## 6.8.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOSPITAL ESPECIALIZADO "VICTOR LARCO HERRERA"



## 6.8.5 Descripción y análisis de la estructura orgánica del Hospital Víctor Larco Herrera.

### Organización del hospital.

El desempeño asistencial administrativo se respalda en la siguiente Base legal:

- Decreto Supremo 013-2006-SA – Aprueba Reglamento de Establecimientos de salud.
- Resolución Ministerial N° 007-84-SA/VM - Normas de Atención en Salud Mental según niveles de complejidad.
- Resolución Ministerial N° 0619-91-SA/DM - Programa Nacional de Salud Mental
- Ley N° 27657 –Ley del Ministerio de Salud y su Reglamento, aprobado con el D.S. N° 013-2002-SA.
- Resolución Ministerial 132-2005-/MINSA Aprueba Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
- RD N° 0406/2006-DG-DESP-DISA V Lima Ciudad, Aprueba categorización de institución especializada en psiquiatría y salud mental nivel III-1 08 de mayo 2006

Según el Reglamento de Organización y Funciones, el Organigrama Funcional del Hospital cuenta con las siguientes dependencias:

- a) **Órgano de Dirección:** Dirección General
- b) **Órgano de Control:** Órgano de Control Institucional

- c) **Órgano de Asesoramiento:**

Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

Oficina de Asesoría Jurídica

Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental

Oficina de Gestión de Calidad

- d) **Órgano de Apoyo:**

Oficina Ejecutiva de Administración

Oficina de Personal

Oficina de Economía

Oficina de Logística

Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento

Oficina de Estadística e Informática

Oficina de Comunicaciones

Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

- e) **Órganos de Línea:**

Departamento de Apoyo Médico Complementario:

Servicios de Especialidades Médico Quirúrgicas

Servicios de Medicina Interna

Servicios de Apoyo al Diagnóstico

Departamento de Enfermería:

Servicios de Enfermería en Psiquiatría Varones

Servicio de Enfermería en Psiquiatría Mujeres

Servicio de Enfermería en Adicciones

Servicio de Enfermería en Emergencias y UCE

Servicio de Enfermería en Depresión y Ansiedad

Departamento de Psicología:

Servicio de Psicología en Consulta Externa y Hospitalización

Servicio de Psicología y en Salud Mental Comunitaria

Departamento de Farmacia

Departamento de Nutrición y Dietética

Departamento de Trabajo Social:

    Servicio de Trabajo Social en Atención Ambulatoria y Hospitalización

    Servicio de Trabajo Social en Salud Mental Comunitaria

Departamento de Rehabilitación y Psicoterapia:

    Servicio de Rehabilitación Integral y Terapia Ocupacional

    Servicio de Psicoterapia

Departamento de Adicciones

Departamento de Hospitalización:

    Servicio de Enfermedades Psiquiátricas Agudas

    Servicio de Recuperación y Reinserción Familiar y Social

    Servicio de Psiquiatría Forense

Departamento de Psiquiatría del Niño y del Adolescente

Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria

Departamento de Emergencia



## 6.9 Manejo de Residuos Sólidos.

Los Residuos Sólidos Hospitalarios, que se presentan durante el presente año son comparativos con los Residuos Sólidos Biocontaminados de años anteriores, hasta el año 2018.

A continuación presentamos la estadística comparativa de nuestra labor.

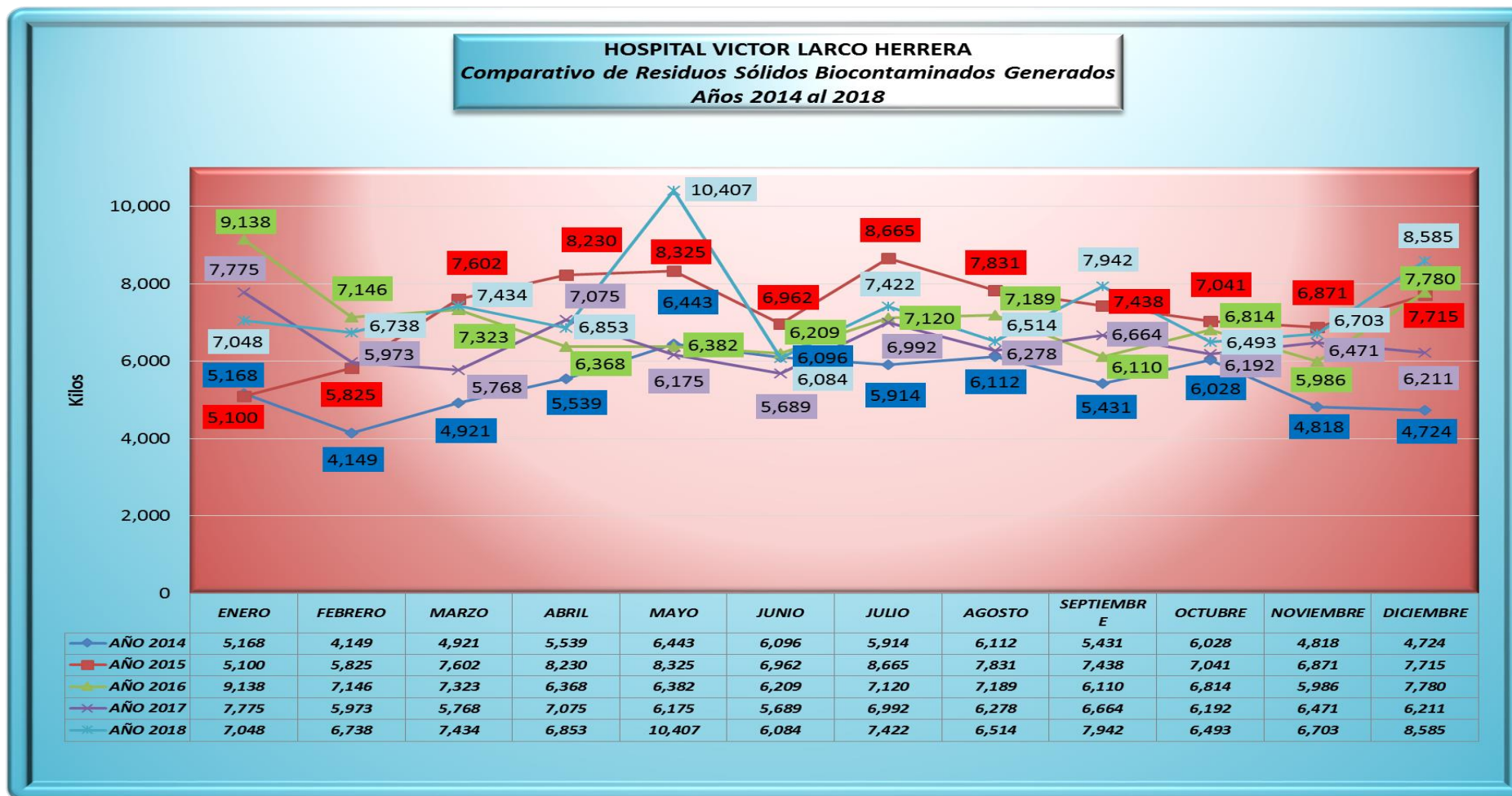
Anexo Nº 2 Ficha de Caracterización de Residuos											
DETERMINACION EN PROMEDIO DE LA CANTIDAD DE RESIDUOS SOLIDOS COMUNES GENERADOS EN LOS DIFERENTES SERVICIOS ASI COMO LA CARACTERIZACION DE LOS MISMOS AÑO 2018											
Nº	AREA	Jueves 04/01/2018			Martes 09/01/2018			Total de Bolsas	Total Residuos Biocontaminados Kg.	Promedio de Residuos Diarios Lts.	Promedio de Residuos Diarios Kg
		Nº de Bolsas	Cantidad de Residuo KG.	Volumen (Lts)	Nº de Bolsas	Cantidad de Residuo KG	Volumen (Lts)				
1	CONSULTA EXTERNA ADULTOS	1	2.6	42.0		0.0	0.0	1	2.6	21.0	1.3
2	CONSULTA EXTERNA NIÑOS Y ADOLESCENTES	1	2.0	26.0	1	0.0	0.0	2	2.0	13.0	1.0
3	EMERGENCIA	1	8.0	40.0	1	34	220.0	2	42.0	130.0	21.0
4	PABELLON 1	2	33	60.0	2	39	100.0	4	72.0	80.0	36.0
5	PABELLON 2	1	30	26.0	1	28	70.0	2	58.0	48.0	29.0
6	PABELLON 4	1	27.0	48.0	1	60.0	80.0	2	87.0	64.0	43.5
7	PABELLON 5	1	17.0	30.0	1	28.0	120.0	2	45.0	75.0	22.5
8	PABELLON UCE	1	42.0	232.0	1	45.0	160.0	2	87.0	196.0	43.5
9	PABELLON 8	1	15.0	60.0	1	40.8	60.0	2	55.8	60.0	27.9
10	PABELLON 9	1	14.0	29.0	1	26.0	100.0	2	40.0	64.5	20.0
11	PABELLON 12 - 13	2	10	20.0	2	56	160.0	4	66.0	90.0	33.0
13	PABELLON 18	1	12	108.0	1	10	20.0	2	22.0	64.0	11.0
14	PABELLON 20	2	30.0	70.0	2	28.0	60.0	4	58.0	65.0	29.0
15	ADMINISTRACION CENTRAL	1	8.0	22.0		2.0	10.0	1	10.0	16.0	5.0
16	PERSONAL - TELEFONICA - TRANS	1	3.0	50.0	1	1.0	5.0	2	4.0	27.5	2.0
18	CUERPO MEDICO	1				5.0	20.0	0	5.0	10.0	2.5
19	NUTRICION	1						0	0.0	0.0	0.0
20	COSTURA							0	0.0	0.0	0.0
21	ALMACEN CENTRAL	1						0	0.0	0.0	0.0
22	LAVANDERIA	1	20.00	98.0		0.0	0.0	1	20.0	49.0	10.0
24	PUERTA FALSA							0	0.0	0.0	0.0
	<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>273.6</b>	<b>961</b>	<b>16</b>	<b>402.8</b>	<b>1185</b>	<b>35</b>	<b>676</b>	<b>1073</b>	<b>338</b>

**CONSOLIDADO MENSUAL DE MANIFIESTOS DE RESIDUOS SÓLIDOS HOSPITAL VÍCTOR  
LARCO HERRERA - AÑO 2018**

<b>MESES</b>	<b>BIOCONTAMI-NADOS (kg)</b>	<b>PUNZOCOR- TANTES (Kg)</b>	<b>TOTAL (Kg)</b>
ENERO	7,000.00	48.00	7,048.00
FEBRERO	6,700.00	38.00	6,738.00
MARZO	7,400.00	34.00	7,434.00
ABRIL	6,800.00	53.00	6,853.00
MAYO	10,307.00	100.00	10,407.00
JUNIO	6,000.00	84.00	6,084.00
JULIO	7,322.00	100.00	7,422.00
AGOSTO	6,414.00	100.00	6,514.00
SETIEMBRE	7,900.00	42.00	7,942.00
OCTUBRE	6,400.00	93.00	6,493.00
NOVIEMBRE	6,603.00	100.00	6,703.00
DICIEMBRE	8,500.00	85.00	8,585.00
	<b>87,346.00</b>	<b>877.00</b>	<b>88,223.00</b>



En el gráfico se aprecia un decremento significativo de los Residuos Sólidos a partir del año 2016 hasta el 2017. Sin embargo, en el 2018, aumentó significativamente la cantidad de kilos generados.



Como muestra la gráfica, en el 2018 se generó la mayor cantidad de residuos sólidos biocontaminados, en comparación con los otros años. Observamos que en el mes de mayo se generó una cantidad mucho mayor de lo habitual (10,407 kg.)

## 6.10 DEPARTAMENTO DE FARMACIA

El Departamento de Farmacia es el órgano encargado de la cadena de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, para la prevención, conservación, recuperación y rehabilitación de la salud, además del seguimiento al uso de estos medicamentos en los pacientes atendidos en los diferentes pabellones del hospital, en la consulta ambulatoria y en emergencia.

En el periodo 2018, ha continuado las mejoras de implementación de servicios en el departamento de farmacia, tanto en infraestructura como en equipamiento, todo ello enmarcado en el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

### **CAPACIDAD DE GESTIÓN PARA GARANTIZAR EL ACCESO OPORTUNO Y DE CALIDAD:**

- ✓ Mejora en la Gestión Farmacéutica logrando tener un mínimo de observaciones durante las Supervisiones inopinadas efectuadas por las Autoridades Nacional y Regional de Medicamentos (DIGEMID, DIRIS LIMA CIUDAD, SIS, ETC).
- ✓ Fortalecimiento del Almacén especializado de Medicamentos
- ✓ Acondicionamiento de la Farmacia de Consultorios Externos Adultos.
- ✓ Acondicionamiento del área de farmacotecnia.
- ✓ Gestión de suministro y monitoreo, obteniendo una disponibilidad superior al 87% a diciembre del 2018, para ello se realizaron las siguientes acciones:
  - Disponibilidad de productos farmacéuticos de estrategia sanitaria TBC al 100% en base a casos existentes, por tipo de tratamiento.
  - Adquisición de dispositivos médicos para abastecimiento periodo de 12 meses.
  - Participación en la compra corporativa de dispositivos médicos y productos farmacéuticos para abastecimiento 2018 y 2019.

Inauguración del Fortalecimiento del Almacén de Medicamentos (Mayo 2018)



## Visita de Representantes de DIGEMID al Almacén de Medicamentos

**Disponibilidad de Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos:**

Durante el periodo 2018 la disponibilidad de productos farmacéuticos se ha mantenido de manera sostenida mes a mes sobre el 85%, debido a las estrategias empleadas por este Departamento con el objeto de contribuir a mejorar el acceso de medicamentos a nuestra población, siendo dichas estrategias las siguientes:

- Seguimiento continuo por parte del Dpto. de Farmacia en los procesos logísticos a fin de concretar los requerimientos solicitados, el trabajo articulado y la sensibilización del personal involucrados en el proceso de estimación, programación y adquisición para la priorización de medicamentos, con el objetivo de contar con un abastecimiento permanente y oportuno en concordancia a las necesidades de nuestros usuarios.
- Coordinaciones a nivel nacional con todas las unidades ejecutoras, en el marco de la normativa vigente a fin de redistribuir el sobre-stock existente, a fin de concretar transferencias con retorno o en su defecto transferencias definitivas a favor de nuestro hospital de acuerdo a las coordinaciones realizadas; de esta manera contribuimos a redistribuir los stock de medicamentos, evitar vencimientos y en nuestro beneficio alcanzar un normo stock para beneficio de nuestros pacientes así como optimizar recursos.

## CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

### Mejora de las condiciones de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y dispositivos Médicos, a través de:

- ✓ Instalación de equipos de aire acondicionado en el ambiente de farmacotecnia.



- ✓ Adquisición y Calibración de Termohigrómetros.



## CUMPLIMIENTO DE LA NTS N°057-2007-SISTEMA DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD

### ✓ Sistema de Dispensación en Dosis Unitaria:

- Implementación del ambiente para la Central de Dispensación de medicamentos en dosis unitaria.
- Adquisición de coches de dispensación, de acuerdo a norma.
- Ampliación del Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en pabellones de hospitalización 12-13, 2, 9 y 20.





- Adquisición de Carros de Dispensación de acuerdo a los criterios exigidos en la NTS N° 057 -MINSA/DIGEMID-V.01, Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria para los Establecimientos del Sector Salud y cumplimiento Resolución Directoral N°269-2016-DG-HVLH.



- Integración al Equipo multidisciplinario de salud, participando de la visita médica.



- Adquisición de Equipos de cómputo e impresoras en concordancia con la NTS N.º 057 -MINS/DIGEMID-V.01, Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria para los Establecimientos del Sector Salud y cumplimiento Resolución Directoral N°269-2016-DG-HVLH.

#### Sala de digitación (Dosis Unitaria)



- Con la Implementación del SDMDU en los pabellones de hospitalización se viene alcanzando lo siguiente:
  - o Reducción del gasto en la entrega de medicamentos a pacientes hospitalizados, a través de la Dispensación en Dosis Unitaria.
  - o Monitoreo mensual de botiquines y coche de paro, a fin de minimizar riesgos de uso de medicamentos vencidos y/o deteriorados.

- ✓ **Implementación del Área de Farmacotecnia** que permite el fraccionamiento de dosis del medicamento de acuerdo a la necesidad de cada paciente, logrando una mejor adherencia al tratamiento.



- Adquisición de equipamiento: Mesas metálicas, mobiliario, sillas, equipos de cómputo.
- Adquisición de impresora láser ticketera para rotulado de medicamentos fraccionados.

### **CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS (DS N°014-2011)**

- ✓ **Almacén Especializado de Medicamentos**
- ✓ Señalización interna del almacén especializado de medicamentos, en dos niveles de rack picking.



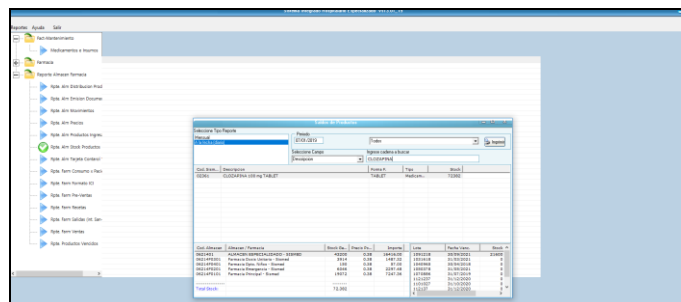
- ✓ Adquisición de mobiliario para los Servicios del Departamento de Farmacia.



- ✓ Adquisición de paneles informativos para la atención de recetas en las tres farmacias de atención ambulatoria.



- ✓ Implementación de un aplicativo informático el cual permite el enlace con el aplicativo del CENARES, para el envío del stock disponible de productos farmacéuticos y dispositivos médicos de nuestro hospital, esto con fines de transparencia de disponibilidad de medicamentos e insumos de las unidades ejecutoras a nivel nacional.



Saltos de Productos

Selección Tipo Reporte: Mensual  
 Período: 07/01/2019  
 Descripción: CLOZAPINA  
 Forma F.: TABLET  
 Tipo: Medicam...  
 Stock: 72382

Cod. Almacén	Almacén / Farmacia	Stock Ge...	Precio Po...	Importa	Lote	Fecha Venc.	Stock
0621401	ALMACÉN ESPECIALIZADO - SISMED	43200	0,38	16416,00	1091218	30/09/2021	21600
06214F001	Farmacia Dpto. Unimaria - Sismed	3914	0,38	1487,32	1031618	31/03/2021	0
06214F0401	Farmacia Dpto. Niños - Sismed	130	0,38	57,00	1040965	30/04/2018	0
06214F0201	Farmacia Emergencia - Sismed	6046	0,38	2297,48	1050378	31/03/2021	0
06214F0101	Farmacia Principal - Sismed	19072	0,38	7247,36	1070886	31/07/2019	0
					1121237	31/12/2020	0
					1101027	31/10/2020	0
					112137	31/12/2020	0
<b>Total Stock:</b>		<b>72382</b>					

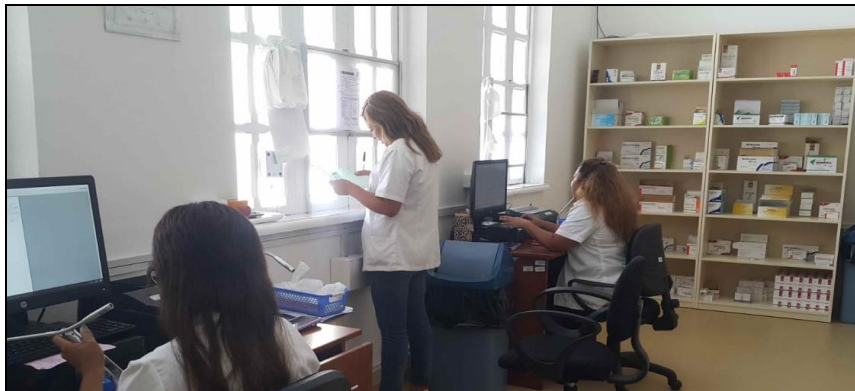
✓ **Acondicionamiento de Farmacia de Consultorios Externos Adultos (Farmacia Central)**



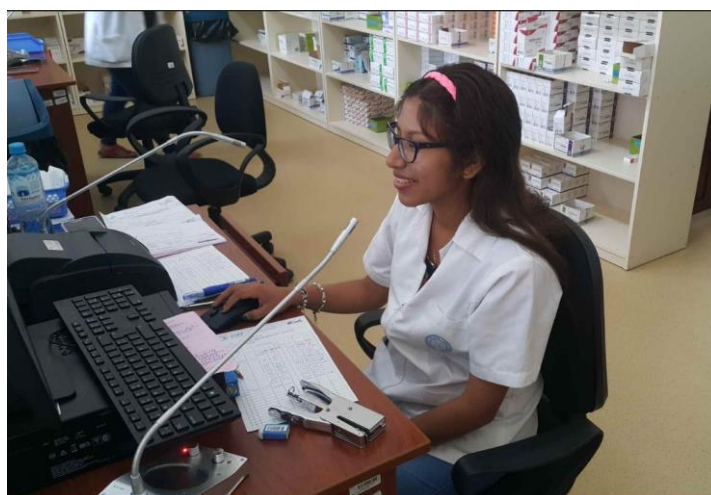
(Área de Atención Farmacéutica)



(Área de almacenamiento)



(Área de dispensación y/o expendio)



(Adquisición de Intercomunicadores)

## ACTIVIDADES DEL PLAN ANUAL DEL COMITÉ FARMACOTERAPEUTICO AÑO 2018

<b>PLAN DE ACTIVIDADES DEL COMITÉ FARMACOTERAPEUTICO 2018</b>																
(RM N°829-2010/MINSA-NTS N°086-MINSA/DIGEMID-V01)																
HOSPITAL VICTORLARCO HERRERA																
OBJETIVO GENERAL: DISEÑAR ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES QUE PROMUEVAN EL USO NACIONAL DE MEDICAMENTOS REALIZANDO EL MONITOREO Y EVALUACION EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO																
<b>PLAN DE TRABAJO DEL COMITÉ FARMACOTERAPEUTICO - 2018</b>																
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TAREAS ASOCIADAS	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE PROGRAMACION 2018												RESPONSABLE
				I SEMESTRE						III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS	REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL CFT	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DEL COMITÉ FARMACOTERAPEUTICO	ACCION								X					COMITÉ FARMACOTERAPEUTICO
		APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DEL COMITÉ FARMACOTERAPEUTICO	DOCUMENTO									X				
		REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO	ACCION		X											
	REVISIÓN DEL PNUME	REVISIÓN DEL PETITORIO INSTITUCIONAL	ACCION									X	X			
		SOCIALIZAR EL PETITORIO INSTITUCIONAL EN LA PAGINA WEB DEL HVLH	DOCUMENTO										X			
	REVISIÓN DEL LISTADO DE COCHE DE PARO Y BOTIQUIN DE EMERGENCIA	VERIFICACIÓN DEL LISTADO DE COCHE DE PARO Y BOTIQUIN DE EMERGENCIA	ACCION								X					
		SOCIALIZACIÓN DEL LISTADO DE COCHE DE PARO Y BOTIQUIN DE EMERGENCIA	DOCUMENTO								X					
	MEDICAMENTOS NO INCLUIDOS EN EL PNUME	ELABORACIÓN DE DIRECTIVA SANITARIA QUE REGULA EL USO DE MEDICAMENTOS NO INCLUIDOS EN EL PNUME	ACCION									X				
		APROBACIÓN DE DIRECTIVA SANITARIA QUE REGULA EL USO DE MEDICAMENTOS NO INCLUIDOS EN EL PNUME	DOCUMENTO										X			
	COMPRA CORPORATIVA NACIONAL DE MEDICAMENTOS	MONITORIZAR LA PROGRAMACIÓN DE LA COMPRA CORPORATIVA NACIONAL DE MEDICAMENTOS	ACCION							X		X		X		
	SUPERVISAR Y MONITORIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION	REVISIÓN DE INDICADORES SOBRE PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS	ACCION								X					
		PROMOCIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE PRESCRIPCIÓN-LLENADO CORRECTO DE LAS RUE	DOCUMENTO									X			X	

## 6.11 Análisis del Financiamiento en relación a los objetivos.

### 6.11.1 CUADROS COMPARATIVO- EJECUCIÓN 2014 AL 2018

<b>PRESUPUESTO AÑO 2014</b>				
<b>DATOS</b>				
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>GENERICA</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>EJECUCION</b>
1. RECURSOS ORDINARIOS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	27,004,047.00	39,441,851.00	39,417,334.52
	2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	4,241,007.00	6,813,652.00	6,813,489.62
	3. BIENES Y SERVICIOS	9,748,194.00	9,622,358.00	9,557,011.25
	5. OTROS GASTOS	0.00	1,395,102.00	1,394,047.51
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	74,349.00	73,748.80
		<b>40,993,248.00</b>	<b>57,347,312.00</b>	<b>57,255,631.70</b>
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	3. BIENES Y SERVICIOS	2,910,000.00	4,278,886.00	3133670.76
	5. OTROS GASTOS	135,000.00	135,000.00	15004.13
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	15,000.00	191,425.00	187293.84
		<b>3,060,000.00</b>	<b>4,605,311.00</b>	<b>3,335,968.73</b>
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	3. BIENES Y SERVICIOS	0.00	1,849,869.00	1433370.19
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	41,211.00	36655.46
		<b>0.00</b>	<b>1,891,080.00</b>	<b>1,470,025.65</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>44,053,248.00</b>	<b>63,843,703.00</b>	<b>62,061,626.08</b>



<b>PRESUPUESTO AÑO 2015</b>				
<b>DATOS</b>				
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>GENERICA</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>EJECUCION</b>
1. RECURSOS ORDINARIOS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	29,588,241.00	32,541,762.00	32,538,846.50
	2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	4,073,522.00	4,328,580.00	4,328,079.83
	3. BIENES Y SERVICIOS	11,700,000.00	11,873,583.00	11,807,030.10
	5. OTROS GASTOS	0.00	144,025.00	144,021.15
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	231,773.00	226,447.73
		<b>45,361,763.00</b>	<b>49,119,723.00</b>	<b>49,044,425.31</b>
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	220,000.00	220,000.00	0.00
	3. BIENES Y SERVICIOS	2,814,440.00	3,524,931.00	2,887,896.02
	5. OTROS GASTOS	0.00	150,000.00	64,514.12
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	32,000.00	210,340.00	164,221.70
		<b>3,066,440.00</b>	<b>4,105,271.00</b>	<b>3,116,631.84</b>
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	0.00	318,464.00	318,464.00
	3. BIENES Y SERVICIOS	0.00	4,906,366.00	4,792,614.18
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	111,313.00	110,916.41
		<b>0.00</b>	<b>5,336,143.00</b>	<b>5,221,994.59</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>48,428,203.00</b>	<b>58,561,137.00</b>	<b>57,383,051.74</b>

<b>PRESUPUESTO AÑO 2016</b>				
<b>DATOS</b>				
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>GENERICA</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>EJECUCION</b>
1. RECURSOS ORDINARIOS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	33,299,200.00	34,002,163.00	33,979,707.33
	2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	4,811,435.00	4,952,214.00	4,693,169.35
	3. BIENES Y SERVICIOS	11,700,000.00	11,328,113.00	11,271,817.27
	5. OTROS GASTOS	0.00	2,262,632.00	2,262,630.98
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	206,566.00	203,922.18
		<b>49,810,635.00</b>	<b>52,751,688.00</b>	<b>52,411,247.11</b>
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	3. BIENES Y SERVICIOS	2,463,000.00	3,452,060.00	2,097,583.17
	5. OTROS GASTOS	6,000.00	6,000.00	2,370.00
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	31,000.00	71,000.00	23,895.05
		<b>2,500,000.00</b>	<b>3,529,060.00</b>	<b>2,123,848.22</b>
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	0.00	366,071.00	356,436.00
	3. BIENES Y SERVICIOS	0.00	5,516,707.00	3,651,604.39
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	506,096.00	162,100.99
		<b>0.00</b>	<b>6,388,874.00</b>	<b>4,170,141.38</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>52,310,635.00</b>	<b>62,669,622.00</b>	<b>58,705,236.71</b>

<b>PRESUPUESTO AÑO 2017</b>				
<b>DATOS</b>				
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>GENERICA</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>EJECUCION</b>
1. RECURSOS ORDINARIOS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	33,299,200.00	34,002,163.00	33,979,707.33
	2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	4,811,435.00	4,952,214.00	4,693,169.35
	3. BIENES Y SERVICIOS	11,700,000.00	11,328,113.00	11,271,817.27
	5. OTROS GASTOS	0.00	2,262,632.00	2,262,630.98
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	206,566.00	203,922.18
		<b>49,810,635.00</b>	<b>52,751,688.00</b>	<b>52,411,247.11</b>
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	3. BIENES Y SERVICIOS	2,463,000.00	3,452,060.00	2,097,583.17
	5. OTROS GASTOS	6,000.00	6,000.00	2,370.00
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	31,000.00	71,000.00	23,895.05
		<b>2,500,000.00</b>	<b>3,529,060.00</b>	<b>2,123,848.22</b>
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	0.00	366,071.00	356,436.00
	3. BIENES Y SERVICIOS	0.00	5,516,707.00	3,651,604.39
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	506,096.00	162,100.99
		<b>0.00</b>	<b>6,388,874.00</b>	<b>4,170,141.38</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>52,310,635.00</b>	<b>62,669,622.00</b>	<b>58,705,236.71</b>

**EJECUCION PRESUPUESTAL**

<b>2018</b>				
<b>DATOS</b>				
<b>FUENTE FINANCIAMIENTO</b>	<b>GENERICA</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>EJECUCIÓN</b>
1. RECURSOS ORDINARIOS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	34,800,111.00	36,683,727.00	36,647,403.21
	2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	4,884,556.00	5,159,100.00	5,154,344.31
	3. BIENES Y SERVICIOS	13,231,311.00	13,447,304.00	13,333,601.04
	5. OTROS GASTOS	0.00	574,576.00	571,932.93
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	142,462.00	138,799.89
		<b>52,915,978.00</b>	<b>56,007,169.00</b>	<b>55,846,081.38</b>
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	3. BIENES Y SERVICIOS	3,686,850.00	3,151,413.00	2,286,903.64
	5. OTROS GASTOS	10,000.00	10,000.00	5,281.84
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	74,000.00	124,000.00	59,104.16
		<b>3,770,850.00</b>	<b>3,285,413.00</b>	<b>2,351,289.64</b>
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	0.00	0.00	
	3. BIENES Y SERVICIOS	0.00	8,207,236.00	4,787,804.79
	6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00	805,000.00	781,454.63
		<b>0.00</b>	<b>9,012,236.00</b>	<b>5,569,259.42</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>56,686,828.00</b>	<b>68,304,818.00</b>	<b>63,766,630.44</b>

## 6.12 Priorización de Problemas y Riesgos.

### 6.12.1 DIAGNÓSTICO GENERAL EN EL PERIODO

#### Priorización en la Atención Especializada en el Periodo.

El Hospital Nacional “Víctor Larco Herrera”, es un órgano desconcentrado de nivel III-1, que forma parte de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro (DIRIS LIMA CENTRO), Especializado en la Atención Psiquiátrica, el cual brinda Atención Especializada en la Consulta Externa de Adultos, Niños y Adolescentes, Hospitalización, Servicio de Emergencia y Promoción de la Salud Mental Comunitaria.

*En el Hospital “Víctor Larco Herrera” el problema de la Salud Mental es tema de preocupación cotidiana de la población que vive sus consecuencias día a día, la misma que demanda altos costos económicos, sociales y familiares: toda vez que enfrenta el problema de la discapacidad mental que requiere del compromiso decidido de los actores sociales involucrados.*

*La Evaluación Anual del Plan Operativo Programado 2018 muestra el grado de avance de lo programado, reflejado a través del análisis de la ejecución de las actividades programadas por las Unidades Orgánicas asistenciales y administrativas de la Institución.*

#### PRINCIPALES LOGROS DE LA GESTIÓN

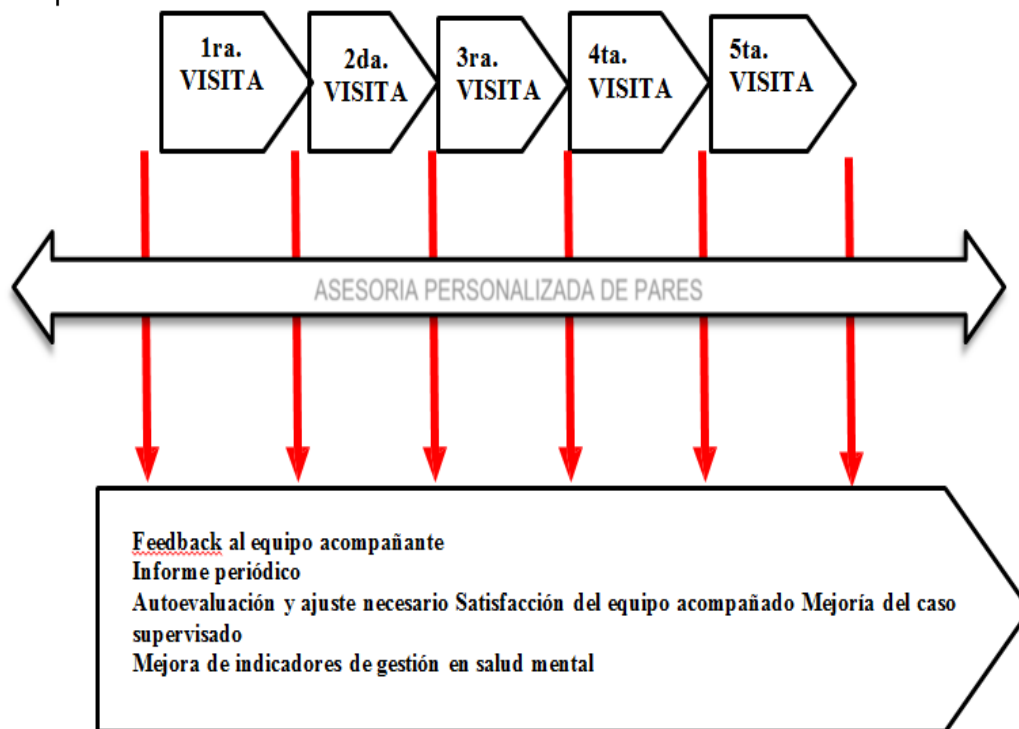
1.- El Hospital Víctor Larco Herrera (HVLH), alcanzó los estándares en los indicadores de desempeño clínico, el HVLH, consiguió Bono del Buen Desempeño (Decreto Legislativo N° 1153), el D.L. 1153 que aprueba la nueva Política Remunerativa, establece en su Artículo 15° la entrega económica de un bono por buen desempeño en los indicadores asistenciales de los servicios finales y compromisos de mejoras de los servicios.

En este contexto el MINSA ha señalado los criterios técnicos para obtener este bono, estableciendo tres niveles de desempeño (avanzado, intermedio y básico) que se sub dividen en seis subniveles, donde el más bajo nivel y escenario considerado de riesgo es el nivel 1 y el mejor escenario, considerado de excelencia, es el nivel seis.

Los hospitales obtienen esta clasificación según su porcentaje de cumplimiento del indicador (PCI), consolidado anual. De acuerdo al nivel alcanzado, se le otorga el bono

económico por buen desempeño, que equivale al 100% del sueldo cuando se alcanza el nivel 6 y 30% del sueldo cuando se alcanza el nivel 2.

El Hospital Nacional Víctor Larco Herrera en el año 2018, alcanzó un desempeño del 98%, logrando un sueldo completo (bono económico) para los profesionales médicos y no médicos, así como para el personal técnico y auxiliar de enfermería.



2.- El Hospital Nacional Víctor Larco Herrera contribuye con el fortalecimiento de competencias en base a la metodología “acompañamiento clínico-psicosocial” dirigido a equipos de salud de los hospitales regionales y redes de salud “Acompañamiento clínico psicosocial” (Ley N° 29889 y su Reglamento).

El Hospital viene brindando Capacitación y asesoría técnica dirigido a los equipos interdisciplinarios de los hospitales regionales y redes de salud con el propósito de brindar la asistencia técnica necesaria para el manejo clínico, psicosocial y comunitario de los problemas psicosociales y trastornos mentales de acuerdo a las necesidades de capacitación identificadas y a la capacidad resolutoria de los servicios. Esta actividad es realizada por los equipos de profesionales que cuenta.

Fortalecer la prestación de servicios de salud de los hospitales y redes de salud para la promoción, prevención, atención y rehabilitación en salud mental en acción articulada y organizada por niveles de complejidad y desde la perspectiva de la atención primaria

renovada. Impulsar la descentralización de la atención de salud mental para incrementar el acceso, ampliar coberturas, afianzar la gobernabilidad regional y mejorar la inclusión social en este aspecto. Para cumplir con este propósito el hospital ha diseñado y validado el “Plan de Fortalecimiento de competencias en base a la metodología “acompañamiento clínico-psicosocial” dirigido a equipos de salud de los hospitales regionales y redes de salud, que se encuentra en pleno proceso de implementación. Así mismo se ha trabajado en el diseño e implementación de un plan de entrenamiento de facilitadores para la capacitación de equipos de la salud en la aplicación de la metodología “Acompañamiento Clínico Psicosocial”. Al menos 03 facilitadores por Centros de Salud, entre Hospitales y Redes.

3.- El Hospital Nacional Víctor Larco Herrera contribuye con el Fortalecimiento de la implementación del Modelo de Salud Mental con enfoque comunitario, a través del “PLAN INSTITUCIONAL DEL MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD MENTAL CON ENFOQUE COMUNITARIO”.

En el Reglamento de la Ley 29889; Ley que modifica el artículo 11 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud y garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental.

Define el Modelo de atención comunitario de salud mental, como un modelo de atención de la salud mental centrado en la comunidad, que promueve la promoción y protección de la salud mental, así como la continuidad de cuidados de la salud de las personas, familias y colectividades con problemas psicosociales y/o trastornos mentales, en cada territorio, con la participación protagónica de la propia comunidad. Tiene las siguientes características:

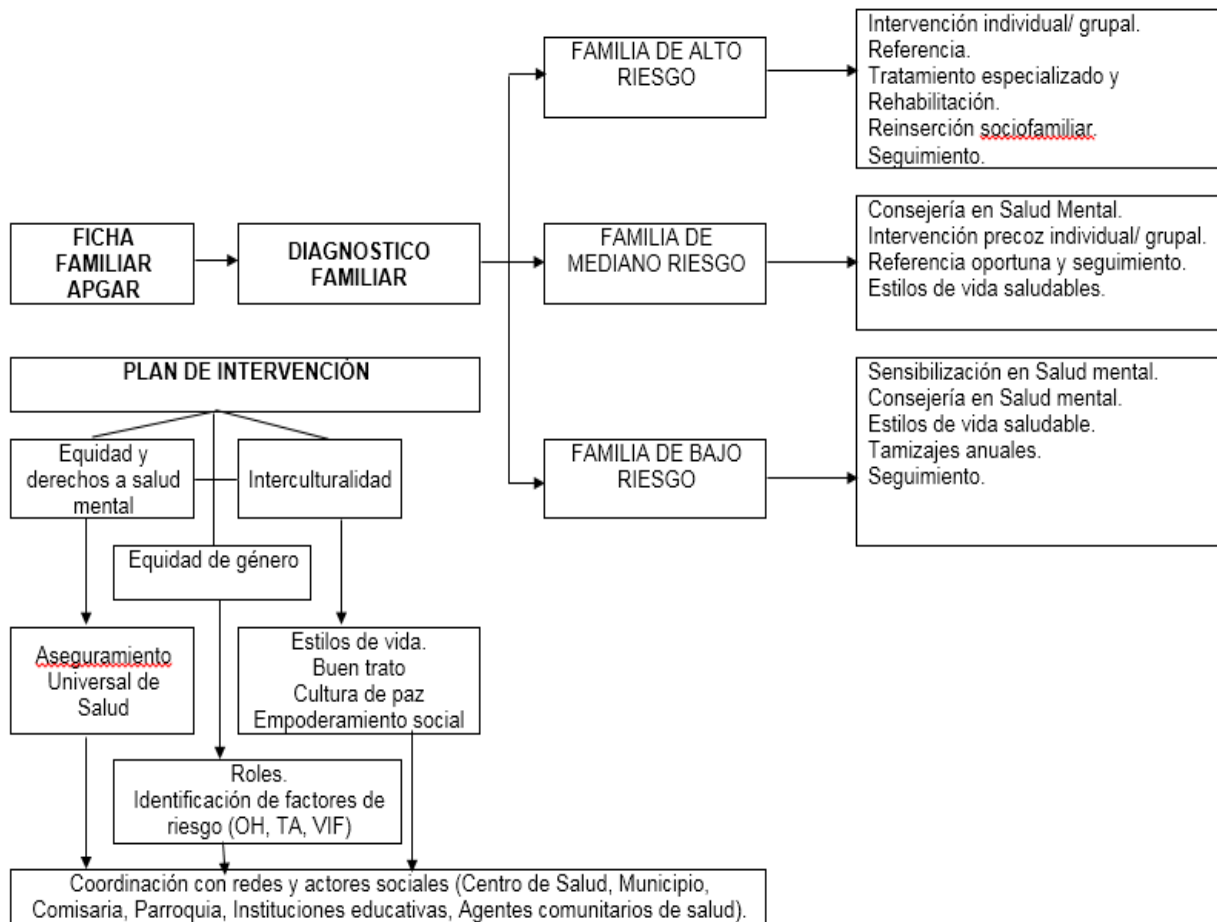
- 1 Prioriza la promoción y protección de la salud mental y la continuidad de los cuidados de la salud de las personas, familias y comunidad.
- 2 Promueve la participación de la comunidad organizada, a través de las asociaciones de personas afectadas por problemas de salud mental y sus familiares, así como de organizaciones sociales de base comprometidas en el proceso de identificación de necesidades, planificación, gestión y evaluación de planes y programas de intervención local.
- 3 Cubre necesidades de atención en salud mental de una población jurisdiccionalmente determinada, en una red de servicios de salud.
- 4 Funciona en red, logrando la coordinación y articulación de los servicios, y programas de la red asistencial, asegurando la continuidad de cuidados de salud.
- 5 Promueve un entorno familiar saludable para las personas usuarias, a través de la propia familia y su comunidad, o de su incorporación en hogares o residencias protegidas, en caso de no contar con familia.
- 6 Se basa en la identificación y respuesta a las necesidades de salud mental de una población determinada en general y de los usuarios y usuarias en particular.
- 7 Promueve la atención integral: Bio-psico-social, con equipos multidisciplinarios y abordajes interdisciplinarios.

- 8 Impulsa la reinserción socio-laboral en función a la articulación de los recursos intersectoriales y de la propia comunidad.
- 9 Asegura la atención especializada e integrada en el primer nivel de atención dentro del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, mediante los centros de salud mental comunitarios.
- 10 Promueve la capacitación continua en salud mental de los equipos de salud, respetando las especificidades de formación y labor de los profesionales de la salud y agentes comunitarios.

Además se logró;

1. Se ampliado la cobertura de atención en pacientes afiliados al Seguro Integral, mediante horas complementarias (personal nombrado).
2. Los indicadores clínicos con mejor desempeño son los correspondientes al servicio de Consulta Externa, así tenemos por ejemplo: Satisfacción de usuario externo, disminución de los tiempos de espera y productividad hora médico, igual situación lo encontramos en el servicio de emergencia.
3. El HVLH viene brindando Capacitación y asesoría técnica dirigido a los equipos interdisciplinarios de los hospitales regionales y redes de salud con el propósito de brindar la asistencia técnica necesaria para el manejo clínico, psicosocial y comunitario de los problemas psicosociales y trastornos mentales de acuerdo a las necesidades de capacitación identificadas y a la capacidad resolutive de los servicios. Para cumplir con este propósito el HVLH ha diseñado y validado el “Plan de Fortalecimiento de competencias en base a la metodología “acompañamiento clínico-psicosocial”. Asimismo se ha trabajado en el diseño e implementación de un plan de entrenamiento de facilitadores para la capacitación de equipos de la salud en la aplicación de la metodología “acompañamiento psicosocial”. Al menos 03 facilitadores por Centros de Salud, entre hospitales y redes.
4. El HVLH en el año 2018, alcanzó un desempeño del 98%, logrando un sueldo completo (bono económico) para los profesionales médicos y no médicos, así como para el personal técnico y auxiliar de enfermería.
5. Se cuenta con el Plan para la Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario y mejora en tiempo de espera del paciente y consiguiente disminución de cola (Plan Cola cero) y así lograr la Satisfacción del Usuario Externo, en seguimiento para mejora.
6. El Hospital a la vanguardia de esta actividad y en cumplimiento de los objetivos y características señaladas ha elaborado el “Plan Institucional del Modelo de Salud Mental con enfoque comunitario”.
7. El HVLH presentó el PROYECTO PILOTO DE HOSPITAL DE DIA: GRUPO DE INTEGRACION PSICOTERAPEUTICA: VIVIR BIEN “ALLIN KAUSAY” como plan de mejora continua.

## ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA ATENCIÓN INTRA Y EXTRAMURAL A LA FAMILIA



### AGENDA PENDIENTE

- 11 Limitado presupuesto para proyectos de inversión y para desarrollar los procesos de la gestión. En los últimos años el HVLH ha recibido menos presupuesto, para cumplir su misión, por ende constituye un gran desafío a lograr en el corto plazo, que nos ayudara significativamente a cumplir con nuestros compromisos institucionales, que se manifiestan en la salud mental de nuestros usuarios, familia y comunidad y, que ayudara a mejorar significativamente el problema de oferta de salud del HVLH y la calidad de atención a los usuarios.
- 12 Superar el problema del saneamiento legal de las instalaciones del Hospital Víctor Larco Herrera, que requiere la intervención del MINSA para solucionarlo.
- 13 Fortalecer la Gestión de la Tecnología de la Información; la ausencia de un sistema informático moderno, integrado que facilite el mejor desempeño de la gestión y control de los procesos y resultados, asistenciales como administrativos, es una agenda pendiente a resolver en el corto plazo, considerando que el Hospital necesita de información en tiempo real, para la toma de decisiones, con oportunidad y eficiencia, principalmente en la parte asistencial.

- 14 Tiempos de espera prolongados, insatisfacción del usuario.
- 15 Implementar un plan de Vigilancia Centinela de Conducta Suicida, primer episodio psicótico y primer episodio depresivo moderado severo.

### ASPECTOS QUE INFLUENCIARON EN LOS RESULTADOS

El HVLH para alcanzar sus objetivos y metas institucionales en el marco de su Misión, afrontó diversos problemas, que gradualmente se fueron superando y se describen a continuación:

- Escaso presupuesto para proyectos de inversión y para desarrollar los procesos de la gestión. En los últimos años el Hospital Víctor Larco Herrera ha recibido menos presupuesto, para cumplir su misión, por ende constituye un gran desafío a lograr en el corto plazo, que nos ayudara significativamente a cumplir con nuestros compromisos institucionales, que se manifiestan en la salud mental de nuestros usuarios, familia y comunidad y, que ayudara a mejorar significativamente el problema de oferta de salud del HVLH y la calidad de atención a los usuarios.
- Implementación progresiva de la Gestión por procesos, en todos los niveles de decisión de la institución (gestión estratégica, Gestión Táctica de soporte y Gestión Operativa, gestión clínica), en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión del Estado y los procesos de Reforma Sectoriales.
- Débil funcionamiento e impulso a la Gestión Clínica en las UPSS de atención directa y de soporte. Sigue siendo un reto a afrontar en los próximos años, el fortalecimiento de la gestión clínica como estrategia para cumplir con la misión institucional y elevar los estándares de calidad, oportunidad y eficiencia de las prestaciones de salud a niveles claramente percibidos por la población.

### PERPECTIVAS DE MEJORA

- La Salud Mental, sigue siendo un problema de salud pública persistente, a pesar de los grandes esfuerzos y políticas de prevención que realiza la Institución. La persistencia de inequidades sociales agrava la magnitud de los problemas de salud mental, generando la persistencia en especial en adultos Mayores. Por ende, representa un problema estructural serio y diverso y que causa morbilidad. Fue un gran reto combatirlo y seguirá siendo un gran desafío enfrentarlo en los próximos años.
- El Perú está en un franco crecimiento y desarrollo, que implica también crecimiento de sus necesidades. El sistema de salud peruano, a pesar de sus grandes esfuerzos realizados en salud, sigue manteniendo enormes Brechas en



la oferta de salud a nivel nacional, donde el HVLH no está ajeno y que hacen muchas veces inoportuna la atención y las intervenciones de atención. También es un problema estructural y sistémico que seguirá siendo un reto a afrontar en los próximos años, con estrategias más sostenibles y viables. Este representa el segundo gran desafío para el HVLH.

- Mejora de la gestión institucional basado en el seguimiento de indicadores para una adecuada toma de decisiones y la mejora de la atención a los usuarios.
- Fortalecer capacidades de programación a los actores del Programa Presupuestal.
- Implementar la Gestión de la Tecnología de la Información; un sistema informático moderno, integrado que facilite el mejor desempeño de la gestión y control de los procesos y resultados, asistenciales como administrativos, para la toma de decisiones, con oportunidad y eficiencia, principalmente en la parte asistencial.
- Se recomienda mayor compromiso de parte de las oficinas de apoyo administrativo involucradas en la ejecución presupuestal en proporcionar la información solicitada de forma oportuna.
- Fortalecer la cultura organizacional que permita el compromiso de trabajo en equipo de gestión.
- Fortalecer la especialización del personal en las diferentes unidades orgánicas que lo requieran priorizando la atención al usuario.
- Innovar mecanismos en recursos humanos que permitan la mejor motivación para el trabajo que permita cumplir con la formación e implementación y trabajo de los equipos de mejora continua.
- Procurar, lograr la satisfacción de la demanda en relación a las atenciones hospitalización y consulta externa.
- Fortalecer la asesoría de proyectos de mejora continua de la calidad in situ de los integrantes del Comité de Mejora Continua de la Calidad.
- En el monitoreo de la producción asistencial considerar además de la consulta otros productos como atención hospitalaria, juntas médicas, interconsultas, etc.
- El presupuesto institucional se fortalecerá los mecanismos de coordinación y comunicación a fin de obtener una óptima formulación a nivel de cada meta y el responsable de la meta debe conocer su presupuesto y tener capacidad de gestionarlo.
- Fortalecer los mecanismos de vigilancia centinela de problemas relacionados con la salud mental en consulta externa y emergencia: Conducta Suicida, primer episodio psicótico y primer episodio depresivo.

## 6.12.2 MATRIZ DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO ANUAL DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS POI 2018.

PGG	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI 2017-2019)	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	Categoría Presupuestal	Producto	META PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR AE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR OE	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE
			0129	3.000688 PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONDICIONES SECUNDARIAS DE SALUD EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3.000688 PERSONAS CON DISCAPACIDAD RECIBEN ATENCIÓN EN REHABILITACIÓN BASADA EN ESTABLECIMIENTOS DE	5005150. ATENCIÓN DE REHABILITACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA	5005150. ATENCIÓN DE REHABILITACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA	ATENCIÓN	107.71		DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN Y PSICOTERAPIA
			0129	3.000688 PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONDICIONES SECUNDARIAS DE SALUD EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3.000688 PERSONAS CON DISCAPACIDAD RECIBEN ATENCIÓN EN REHABILITACIÓN BASADA EN ESTABLECIMIENTOS DE	5005152. ATENCIÓN DE REHABILITACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL	5005152. ATENCIÓN DE REHABILITACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL	ATENCIÓN	110.99		
				3.000689. PERSONA CON DISCAPACIDAD	3.000689. PERSONA CON DISCAPACIDAD	5005153. CERTIFICACIÓN DE DISCAPACIDAD	5005153. CERTIFICACIÓN DE DISCAPACIDAD	CERTIFICADO	102		
			0129	3.000689	3.000689	5005154	5005154				

PGG	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI 2017-2019)	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	Categoría Presupuestal	Producto	META PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR AE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR OE	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE	
EJEN° 4 (Lin. 4.1 y 4.2)			0129	PREVENCIÓN Y MANEJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3.000689	5005154. CERTIFICACION DE INCAPACIDAD	5005154. CERTIFICACION DE INCAPACIDAD PARA EL	CERTIFICADO	114.55			
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE POBLACION CON PROBLEMA	3.000699	5.005189	5.005189	TRATAMIENTO DE PERSONAS CON PROBLEMAS	Persona Tratada	100		
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE PERSONAS CON TRASTORN	3.000700	5.005190	5.005190	TRATAMIENTO AMBULATORIO DE PERSONAS CON	Persona Tratada	102.39		
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE PERSONAS CON TRANSTOR	3.000701	5.005192	5.005192	TRATAMIENTO AMBULATORIO DE PERSONAS CON	Persona Tratada	100.5		
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE PERSONAS CON TRANSTOR	3.000702	5.005195	5.005195	TRATAMIENTO AMBULATORIO DE PERSONAS CON	Persona Tratada	103.31		
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE PERSONAS CON TRASTORN	3.000700	5.005191	5.005191	TRATAMIENTO CON INTERNAMIE	Persona Tratada	117		
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE PERSONAS CON TRANSTOR	3.000701	5005193 -	5005193 -	TRATAMIENTO CON INTERNAMIE	Persona Tratada	100		
			0131	CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD DE PERSONAS CON TRANSTOR	3000702	5.005196	5.005196					

PGG	OBJETIVO ESTRATEGICO O INSTITUCIONAL (PEI 2017-2019)	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	Categoría Presupuestal	Producto	META PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR AE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR OE	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE
		AEI.03.02 FORTALECIMIENTO DE LA GESTION Y OPERACIÓN DE LAS REDES E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPRESS) EN LIMA METROPOLITANA	0131 CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD	3000702 PERSONAS CON TRANSTOR	5.005196	5.005196 TRATAMIENTO CON INTERNAMIENTO	Persona Tratada	226	104%		
			0131 CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD	3.000703 PERSONAS CON TRANSTOR	5.005198	5.005198 TRATAMIENTO DE PERSONAS CON TRANSTORNOS	Persona Tratada	100			
			0131 CONTROL Y PREVENCIÓN EN SALUD	3.000702 PERSONAS CON TRANSTOR	5.005197	5.005197 REHABILITACION PSICOSOCIAL DE PERSONAS CON	Persona Tratada	92.22			
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	SIN PRODUCTO	5000953 - MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTR	MANTENIMIENTO Y INFRAESTRUCTURA DE	ACCION	99.94			
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	SIN PRODUCTO	5001565 - MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS	Equipo	99.57			
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	SIN PRODUCTO	5001195 - SERVICIOS BASICOS COMPLEME	SERVICIOS GENERALES	ACCION	100			
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	SIN PRODUCTO	5001286 - VIGILANCIA Y CONTROL DE	VIGILANCIA Y CONTROL, EPIDEMIOLOGICO	ACCION	99.86			
			9002		5001189 -	5001189- BRINDAR					

PGG	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI 2017-2019)	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	Categoría Presupuestal	Producto	META PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR AE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR OE	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE
EJE N°4 (Lin. 4.2)			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5001189- BRINDAR APOYO AL DIAGNOSTICO	5001189- BRINDAR APOYO AL DIAGNOSTICO EN IMÁGENES	Examen	93.12			RAYOS X SERVICIO DE APOYO AL DIAGNOSTICO
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL DIAGNOSTICO	PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO DE	Examen	93.24			DEPARTAMENTO DE APOYO MEDICO COMPLEMENTARIO
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL DIAGNOSTICO	PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO DE	Examen	96.43			LABORATORIO SERVICIO DE APOYO AL DIAGNOSTICO
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5001189- BRINDAR APOYO AL DIAGNOSTICO	5001189- BRINDAR APOYO AL DIAGNOSTICO EN LABORATORIO	Examen	101.96			DEPARTAMENTO DE FARMACIA
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5001569 - BRINDAR UNA ADECUADA	COMERCIALIZACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	Receta	100.39			DEPARTAMENTO DE NUTRICION
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5000723 DISPONIBILIDAD DE ALIMENTOS	APOYO ALIMENTARIO PARA GRUPOS EN RIESGO	RACION	92.45			DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN Y PSICOTERAPIA
			9002 ASIGNACIONES PRESUPUESTALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5000446 - BRINDAR ASISTENCIA EM	APOYO A LA REHABILITACION FISICA	ACCION	104.47			

PGG	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI 2017-2019)	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	Categoría Presupuestal	Producto	META PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR AE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR OE	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE
EJE N° 4 (Lin. 4.2)		AEI.03.02. FORTALECIMIENTO DE LA GESTION Y OPERACIÓN DE LAS REDES E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPRESS) EN LIMA METROPOLITANA	9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO	ADMINISTRATIVAS	GESTION FINANCIERA	ACCION	100	99%		OFICINA DE ECONOMIA
			9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO		GESTION LOGISTICA	ACCION	97.02			OFICINA DE LOGISTICA
			9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO		ASESORAMIENTO TECNICO JURIDICO	ACCION	101.45			OFICINA DE ASESORIA LEGAL
			9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO		GESTION DE LA INFORMACION ARCHIVO Y CALL CENTER	ACCION	98.57			OFICINA DE ESTADISTICA
			9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO		GESTION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	ACCION	100			
			9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5000991 - PAGO DE PENSIONES	5000991 OBLIGACIONES PREVISIONALES	Planilla	100			OFICINA DE PERSONAL
			9001 ACCIONES CENTRALES	3.999999 SIN PRODUCTO	5000001 - ACCIONES DE PLANEAMIENTO	5.000001 PLANAMIENTO Y PRESUPUESTO	ACCION	100			OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
		5000006	5000006								

PGG	OBJETIVO ESTRATEGICO O INSTITUCIONAL (PEI 2017-2019)	ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	Categoría Presupuestal	Producto	META PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR AE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR OE	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE
EJE N° 4(Lin. 4.2)		AEI.03.05 IMPLEMENTACION DE POLITICAS QUE PROMUEVEN PRACTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLES	PRESUPUEST		Y A LA	DISCAPACIDAD				93%	DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000001 ACCIONES COMUNES	5.004280	5.004280	DESARROLLO DE INSTRUMENTOS ESTRATEGICOS	Informe Técnico	100		
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000734 CAPACIDAD INSTALADA PARA LA	5.005560	5.005560	DESARROLLO DE SIMULACROS EN GESTION	Reporte	100		
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000734 CAPACIDAD INSTALADA PARA LA	5.005561	5.005561	IMPLEMENTACION DE BRIGADAS PARA LA	Brigada	100		
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000734 CAPACIDAD INSTALADA PARA LA	5.005610	5.005610	ADMINISTRACION Y ALMACENAMIENTO	Infraestructura Móvil	100		
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000737 ESTUDIOS PARA LA ESTIMACION	5.005570	5.005570	DESARROLLO DE ESTUDIOS DE VULNERABILIDAD	Documento Técnico	50		
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000738 PERSONAS CON FORMACION	5.005580	5.005580	FORMACION Y CONOCIMIENTO EN GESTION DEL	Persona	100.27		
			068 REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD	3.000734 CAPACIDAD INSTALADA PARA LA	5.005612	5.005612	DESARROLLO DE ESPACIOS DE MONITOREO DE	Reporte	100		

## VII. INDICADORES DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA 2018

### 7.1 INDICADORES GLOBALES DE HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA 2018

CONSOLIDADO GLOBAL DE INDICADORES DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO HOSPITALARIO AÑO 2018															
No DESCRIPCION DEL INDICADOR			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD															
1	Rendimiento Hora Médico	Nº de Atenciones	5169	4184	5424	5652	6295	5360	5191	5687	5925	5840	5558	5020	65,305
		Nº de horas médico efectivas	2292	2100	2548	2584	2648	2516	2312	2456	2384	2700	2596	2140	29276
		Resultados	2.26	1.99	2.13	2.19	2.38	2.13	2.25	2.32	2.49	2.16	2.14	2.35	2.23
2	Utilización de los Consultorios Físicos	Nº de consultorios médicos funcionales ----- consultorios físicos	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = = 1,70	75 / 44 = = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70
3	Concentración de Consultas Externas	Consultas médicas acumuladas del periodo	5169	4184	5424	5652	6295	5360	5191	5687	5925	5840	5558	5020	65305
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	1676	1055	1253	1239	1678	905	883	1066	942	1167	1067	974	13905
		Resultados	3.08	3.97	4.33	4.56	3.75	5.92	5.88	5.33	6.29	5.00	5.21	5.15	4.70



INDICADORES DE EFICIENCIA			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
4	Promedio de Analisis de Labort. por Const. Externa	Nº de Exámenes de Laboratorio del periodo	986	963	767	825	829	1332	987	741	1363	1140	1140	1472	12545
		TOTAL DE ATENCIONES PSIQUIATRIA + MEDICINA GENERAL	5169	4184	5424	5652	6295	5360	5191	5687	5925	5840	5558	5020	65305
		Resultados	0.19	0.23	0.14	0.15	0.13	0.25	0.19	0.13	0.23	0.20	0.21	0.29	0.19
5	Promedio de recetas por consulta externa	NUMERO DE RECTAS DESPACHADAS	6218	5896	6711	6237	6580	6161	6073	4263	5575	6227	5893	5506	71340
		Nº TOTAL DE CONSULTAS (PSQ. + MED.)	5169	4184	5424	5652	6295	5360	5191	5687	5925	5840	5558	5020	65305
		Resultados	1.20	1.41	1.24	1.10	1.05	1.15	1.17	0.75	0.94	1.07	1.06	1.10	1.09
6	Promedio de Permanencia	Días de Estancia de los Egresos	2417	3378	2321	2710	2411	1961	2599	2456	2801	2391	2458	2680	30583
		Nº de egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608
		Resultados	51	63	46	63	43	47	52	43	50	48	52	49	50
7	Intervalo de Sustitución (Pabellon 1y20)	(Días cama disponibles) (No incluye Emergencia = 12 camas)	4650	4200	2790	5400	4650	4500	4650	4650	4470	4619	4470	4619	53668
		(Paciente días) (No incluye Emergencia = 12 camas)	2996	2500	2734	2420	2845	2660	3031	3220	3038	3123	2910	2764	34241
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	1654	1700	56	2980	1805	1840	1619	1430	1432	1496	1560	1855	19427
		Nº de egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608
		Resultados	35.19	31.48	1.10	69.30	32.23	43.81	32.38	25.09	25.57	29.92	33.19	33.73	31.95
8	Porcentaje de Ocupación de camas	Total pacientes días x 100	2996	2500	2734	2420	2845	2660	3031	3220	3038	3123	2910	2764	34241
		Total días cama disponibles(No incluye Emergencia = 12 camas)	4650	4200	2790	5400	4650	4500	4650	4650	4470	4619	4470	4619	53668
		Resultados	64.43	59.52	97.99	44.81	61.18	59.11	65.18	69.25	67.96	67.61	65.10	59.84	63.80
9	Rendimiento Cama	Nº de egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608.00
		Nº de camas reales promedio (No incluye Emergencia = 12 camas)	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1,800
		Resultados	0.31	0.36	0.34	0.29	0.37	0.28	0.33	0.38	0.37	0.33	0.31	0.37	0.3378

INDICADORES DE CALIDAD			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL
10	Tasa de Infecciones Intrahospitalaria	total de pacientes c/ infecciones intrahospitalarias x100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
		Nº de Egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608.0
		Resultados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
11	Tasa de Mortalidad Bruta	Total de Fallecidos x 100	1	0	0	0	0	1	2	0	2	0	1	0	7
		Nº de Egresos	50	54	52	45	56	50	55	57	59	52	51	56	637.00
		Resultados	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.04	0.00	0.03	0.00	0.02	0.00	0.00
12	Razón de emergencia	Nº Atenciones Emergencia	417	243	425	421	419	415	394	409	449	418	440	442	4892
		Nº Atenciones Consulta	4602	3542	4673	5004	5586	4803	4568	5020	5390	5219	4994	4539	57940
		Resultados	0.09	0.07	0.09	0.08	0.08	0.09	0.09	0.08	0.08	0.08	0.09	0.10	0.10
13	Tiempo de Espera emergencia	Prioridad II en minutos	1356	704	1102	1278	1519	1241	1100	1184	1570	1508	1071	1376	15009
		Nº Atenciones Consulta	280	137	205	216	218	221	183	212	252	227	193	195	2539
		Resultados	4.84	5.14	5.38	5.92	6.97	5.62	6.01	5.58	6.23	6.64	5.55	7.06	7.06
14	Nº de atención según prioridad	Prioridad I	10	13	33	38	15	16	33	28	34	44	43	36	343
		Prioridad II	280	137	205	216	218	221	183	212	252	227	193	195	2539
		Prioridad III	94	79	167	133	161	133	135	138	126	109	151	138	1564
		Prioridad IV	25	9	14	11	9	6	13	9	20	20	29	31	196
		NR	8	5	6	23	16	38	30	22	17	16	24	43	248
		Resultados	417	243	425	421	419	414	394	409	449	416	440	443	443

## 7.2 INDICADORES ESPECIFICOS DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA AÑO 2018

INDICADORES DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO HOSPITALARIO 2018															
No DESCRIPCION DEL INDICADOR		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD															
1	Rendimiento Hora Médico psiquiatría CONSULTAS EXTERNAS TOTAL ANUAL	Nº de Atenciones	4602	3542	4673	5004	5586	4803	4568	5020	5390	5219	4994	4539	57940
		Nº de horas médico efectivas	1808	1544	1940	2060	2092	2036	1880	1984	2012	2228	2164	1820	23568
		Resultados	2.55	2.29	2.41	2.43	2.67	2.36	2.43	2.53	2.68	2.34	2.31	2.49	2.46
2	Rendimiento Hora Médico psiquiatría ADULTOS	Nº de Atenciones	3684	2829	3839	4095	4670	3834	3700	4066	4407	4295	4075	3912	47406
		Nº de horas médico efectivas	1252	1096	1400	1504	1548	1460	1324	1472	1480	1688	1680	1436	17340
		Resultados	2.94	2.58	2.74	2.72	3.02	2.63	2.79	2.76	2.98	2.54	2.43	2.72	2.73
3	Rendimiento Hora Médico psiquiatría ADICIONES	Nº de Atenciones	83	52	91	87	92	136	114	144	129	133	130	113	1304
		Nº de horas médico efectivas	44	28	52	44	48	72	56	56	56	60	60	48	624
		Resultados	1.89	1.86	1.75	1.98	1.92	1.89	2.04	2.57	2.30	2.22	2.17	2.35	2.09
4	Rendimiento Hora Médico psiquiatría NIÑOS Y ADOLESCENTES	Nº de Atenciones	835	661	743	822	824	833	754	810	854	791	789	514	9230
		Nº de horas médico efectivas	512	420	488	512	496	504	500	456	476	480	424	336	5604
		Resultados	1.63	1.57	1.52	1.61	1.66	1.65	1.51	1.78	1.79	1.65	1.86	1.53	1.65
5	Utilización de los Consultorios Físicos	funcionales													
		- consultorios físicos	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70	75 / 44 = 1,70
6	Concentración de Consultas Externas PSIQUIATRIA TOTAL ANUAL	Consultas médicas acumuladas del periodo	4602	3542	4673	5004	5586	4803	4568	5020	5390	5219	4994	4539	57940
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	1642	1020	1191	1189	1637	879	863	1024	918	1139	1037	941	13480
		Resultados	2.80	3.47	3.92	4.21	3.41	5.46	5.29	4.90	5.87	4.58	4.82	4.82	4.30

7	Concentración de Consultas Externas PSIQUIATRIA ADULTOS	Consultas médicas acumuladas del periodo	3684	2829	3839	4095	4670	3834	3700	4066	4407	4295	4075	3912	47406
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	1348	851	1016	1025	1457	710	685	865	785	984	889	858	11473
		Resultados	2.73	3.32	3.78	4.00	3.21	5.40	5.40	4.70	5.61	4.36	4.58	4.56	4.13
8	Concentración de Consultas Externas PSIQUIATRIA ADICIONES	Consultas médicas acumuladas del periodo	83	52	91	87	92	136	114	144	129	133	130	113	1304
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	31	9	20	12	34	26	27	24	17	21	22	15	258
		Resultados	2.68	5.78	4.55	7.25	2.71	5.23	4.22	6.00	7.59	6.33	5.91	7.53	5.05
9	Concentración de Consultas Externas PSIQUIATRIA NIÑOS Y ADOLESCENTES	Consultas médicas acumuladas del periodo	835	661	743	822	824	833	754	810	854	791	789	514	9230
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	263	160	155	152	146	143	151	135	116	134	126	68	1749
		Resultados	3.17	4.13	4.79	5.41	5.64	5.83	4.99	6.00	7.36	5.90	6.26	7.56	5.28
10	Rendimiento Hora Médico CONSULTAS EXTERNAS MEDICINA COMPLEMENTARIA	Nº de Atenciones	567	642	751	648	709	557	623	667	535	621	564	481	7365
		Nº de horas médico efectivas	484	556	608	524	556	480	432	472	372	472	432	320	5708
		Resultados	1.17	1.15	1.24	1.24	1.28	1.16	1.44	1.41	1.44	1.32	1.31	1.50	1.29
11	Concentración de Consultas Externas MEDICINA COMPLEMENTARIA	Consultas médicas acumuladas del periodo	567	642	751	648	709	557	623	667	535	621	564	481	7365
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	34	35	62	50	41	26	20	42	24	28	30	33	425
		Resultados	16.68	18.34	12.11	12.96	17.29	21.42	31.15	15.88	22.29	22.18	18.80	14.58	17.33

INDICADORES DE EFICIENCIA			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
12	Promedio de Analisis de Labort. por Const. Externa NUEVOS + REINGRESOS	Nº de Exámenes de Laboratorio del periodo	986	963	767	825	829	1332	987	741	1363	1140	1140	1472	12545	
		atendidos acumulados del periodo (N + R)	1676	1055	1253	1239	1678	905	883	1066	942	1167	1067	1067	974	13905
		Resultados	0.59	0.91	0.61	0.67	0.49	1.47	1.12	0.70	1.45	0.98	1.07	1.07	1.51	0.90
13	Promedio de Analisis de Labort. por Const. Externa TOTAL ATENCIONES	Nº de Exámenes de Laboratorio del periodo	986	963	767	825	829	1332	987	741	1363	1140	1140	1472	12545	
		TOTAL DE ATENCIONES PSIQUIATRIA + MEDICINA GENERAL	5169	4184	5424	5652	6295	5360	5191	5687	5925	5840	5558	5558	5020	65305
		Resultados	0.19	0.23	0.14	0.15	0.13	0.25	0.19	0.13	0.23	0.20	0.21	0.21	0.29	0.19
14	RECETAS POR CONSULTA EN CONSULTA EXTERNA PSIQUIATRIA + MEDICINA	NUMERO DE RECETAS DESPACHADAS	6218	5896	6711	6237	6580	6161	6073	4263	5575	6227	5893	5506	71340	
		Nº TOTAL DE CONSUTAS (PSQ. + MEDICINA)	5169	4184	5424	5652	6295	5360	5191	5687	5925	5840	5558	5558	5020	65305
		Resultados	1.20	1.41	1.24	1.10	1.05	1.15	1.17	0.75	0.94	1.07	1.06	1.06	1.10	1.09
15	Promedio de Permanencia DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1, PAB. 20 Y PAB. 18 (ADICCIONES)	Días de Estancia de los Egresos	2417	3378	2321	2710	2411	1961	2599	2456	2801	2391	2458	2680	30583	
		Nº de egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608	
		Resultados	51	63	46	63	43	47	52	43	50	48	52	49	50	
16	Promedio de Permanencia DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1 Y 20	Días de Estancia de los Egresos	1334	1821	1325	1863	1664	1743	1787	1719	1950	1656	1539	2012	20413	
		Nº de egresos	40	43	39	34	40	38	36	45	47	42	39	48	491	
		Resultados	33.35	42.35	33.97	54.79	41.60	45.87	49.64	38.20	41.49	39.43	39.46	41.92	41.57	
17	Promedio de Permanencia DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1	Días de Estancia de los Egresos	803	973	432	630	712	1079	1107	707	1356	653	744	820	10016	
		Nº de egresos	13	14	10	10	13	21	15	21	22	16	17	20	192	
		Resultados	62	70	43	63	55	51	74	34	62	41	44	41	52	

INDICADORES DE EFICIENCIA		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
18	Promedio de Permanencia DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 20	Días de Estancia de los Egresos	1213	1464	893	1233	952	664	680	1012	594	1003	795	1192	11695
		Nº de egresos	27	29	29	24	27	17	21	24	25	26	22	28	299
		Resultados	45	50	31	51	35	39	32	42	24	39	36	43	39
19	Promedio de Permanencia DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA ADICIONES	Días de Estancia de los Egresos	401	941	996	847	747	218	812	737	851	735	919	668	8872
		Nº de egresos	7	11	12	9	16	4	14	12	9	8	8	7	117
		Resultados	57	86	83	94	47	55	58	61	95	92	115	95	76
20	Promedio de Permanencia Servicio de Recuperación y Reinserción Familiar y Social	Días de Estancia de los Egresos	30878	0	1623	16876	0	63393	47830	0	13333	12287	26181	0	212401
		Nº de egresos	3	0	1	2	0	8	5	0	3	2	4	0	28
		Resultados	0	0	0	0	0	7924	9566	0	4444	6144	6545	#¡DIV/0!	7586
21	Promedio de Permanencia EMERGENCIA	Días de Estancia de los Egresos	112	36	128	143	131	238	131	124	136	135	130	121	1565
		Nº de egresos	417	243	425	422	419	415	394	408	448	418	440	443	4892
		Resultados	0.27	0.15	0.30	0.34	0.31	0.57	0.33	0.30	0.30	0.32	0.30	0.27	0.32
22	Intervalo de Sustitución DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1, PAB. 20 Y PAB. 18 (ADICIONES)	(Días cama disponibles)	4650	4200	2790	5400	4650	4500	4650	4650	4470	4619	4470	4619	53668
		(Paciente días)	2996	2500	2734	2420	2845	2660	3031	3220	3038	3123	2910	2764	34241
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	1654	1700	56	2980	1805	1840	1619	1430	1432	1496	1560	1855	19427
		Nº de egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608
		Resultados	35.19	31.48	1.10	69.30	32.23	43.81	32.38	25.09	25.57	29.92	33.19	33.73	31.95
23	Intervalo de Sustitución DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1 Y 20	(Días cama disponibles)	2790	2520	2790	2700	2790	2700	2790	2790	2670	2759	2670	2759	32728
		(Paciente días)	2183	1798	2105	1901	2175	1910	2174	2363	2271	2401	2327	2173	25781
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	607	722	685	799	615	790	616	427	399	358	343	586	6947
		Nº de egresos	40	43	39	34	40	38	36	45	47	42	39	48	491
		Resultados	15.18	16.79	17.56	23.50	15.38	20.79	17.11	9.49	8.49	8.52	8.79	12.21	14.15

INDICADORES DE EFICIENCIA		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL		
24	Intervalo de Sustitución DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1	(Días cama disponibles)	1364	1232	1364	1320	1364	1320	1364	1364	1320	1333	1320	1364	16029	
		(Paciente días)	918	861	922	930	1082	947	1163	1172	1084	1124	1130	1084	12417	
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	446	371	442	390	282	373	201	192	236	209	190	280	280	3612
		Nº de egresos	13	14	10	10	13	21	15	21	22	16	17	20	20	192
		Resultados	34	27	44	39	22	18	13	9	11	13	11	14	14	19
25	Intervalo de Sustitución DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 20	(Días cama disponibles)	1426	1288	1426	1380	1426	1380	1426	1426	1350	1426	1350	1395	16699	
		(Paciente días)	1265	937	1183	971	1093	963	1011	1191	1187	1277	1197	1089	13364	
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	161	351	243	409	333	417	415	235	163	149	153	306	3335	
		Nº de egresos	27	29	29	24	27	17	21	24	25	26	22	28	28	299
		Resultados	5.96	12.10	8.38	17.04	12.33	24.53	19.76	9.79	6.52	5.73	6.95	10.93	10.93	11.15
26	Intervalo de Sustitución DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA ADICCIONES	(Días cama disponibles)	1860	1680	1860	1800	1860	1800	1860	1860	1800	1860	1800	1860	18240	
		(Paciente días)	813	702	629	519	670	750	857	857	767	722	583	591	8460	
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	1047	978	1231	1281	1190	1050	1003	1003	1033	1138	1217	1269	9780	
		Nº de egresos	7	11	12	9	16	4	14	12	9	8	8	7	7	117
		Resultados	149.57	88.91	102.58	142.33	74.38	262.50	71.64	83.58	114.78	142.25	152.13	181.29	181.29	83.59
27	Intervalo de Sustitución Servicio de Recuperación y Reinserción Familiar y Social	(Días cama disponibles)	11594	10472	11594	11220	11594	11220	11594	11594	11220	11594	11220	11594	136510	
		(Paciente días)	8052	7552	8249	7876	8102	7719	7984	7984	7679	7874	7724	7988	94783	
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	3542	2920	3345	3344	3492	3501	3610	3610	3541	3720	3496	3606	3606	41727
		Nº de egresos	3	0	1	2	0	8	5	0	3	2	4	0	0	28
		Resultados	1181	0	3345	1672	0	438	722	0	1180	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1490
28	Intervalo de Sustitución PSIQUIATRIA FORENSE	(Días cama disponibles)	372	336	372	360	372	360	372	372	360	372	360	360	4368	
		(Paciente días)	372	336	372	360	372	359	364	372	360	372	360	358	4357	
		(Días cama disponibles) - (Paciente días)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	11.00
		Nº de egresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00
		Resultados	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
29	Porcentaje de Ocupación DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1, PAB. 20 Y PAB. 18 (ADICCIONES)	Total pacientes días x 100	2996	2500	2734	2420	2845	2660	3031	3220	3038	3123	2910	2764	34241	
		Total días cama disponibles	4867	4396	3007	2700	4650	4500	4650	4650	4470	4619	4470	4619	4619	51598
		Resultados	61.56	56.87	90.92	89.63	61.18	59.11	65.18	69.25	67.96	67.61	65.10	59.84	59.84	66.36

INDICADORES DE EFICIENCIA			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
30	Porcentaje de Ocupación DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1 Y 20	Total pacientes días x 100	2183	1798	2105	1901	2175	1910	2174	2363	2271	2401	2327	2173	25781	
		Total días cama disponibles	2790	2520	2790	2700	2790	2700	2790	2790	2790	2670	2759	2670	2759	32728
		Resultados	78.24	71.35	75.45	70.41	77.96	70.74	77.92	84.70	85.06	87.02	87.15	78.76	78.77	
31	Porcentaje de Ocupación DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1	Total pacientes días x 100	918	861	922	930	1082	947	1163	1172	1084	1124	1130	1084	12417	
		Total días cama disponibles	1488	1344	1488	1320	1364	1320	1364	1364	1320	1333	1320	1364	16389	
		Resultados	61.69	64.06	61.96	70.45	79.33	71.74	85.26	85.92	82.12	84.32	85.61	79.47	75.76	
32	Porcentaje de Ocupación DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 20	Total pacientes días x 100	1265	937	1183	971	1093	963	1011	1191	1187	1277	1197	1089	13364	
		Total días cama disponibles	1519	1372	1519	1380	1426	1380	1426	1426	1350	1426	1350	1395	16969	
		Resultados	83.28	68.29	77.88	70.36	76.65	69.78	70.90	83.52	87.93	89.55	88.67	78.06	78.76	
33	Porcentaje de Ocupación DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA ADICCIONES	Total pacientes días x 100	813	702	629	519	670	750	857	857	767	722	583	591	8460	
		Total días cama disponibles	1860	1680	1860	1800	1860	1800	1860	1860	1800	1860	1860	1800	1860	18240
		Resultados	43.71	41.79	33.82	28.83	36.02	41.67	46.08	46.08	42.61	38.82	32.39	31.77	46.38	
34	Porcentaje de Ocupación Servicio de Recuperación y Reinserción Familiar y Social	Total pacientes días x 100	8052	7552	8249	7876	8102	7719	7984	7984	7679	7874	7724	7988	94783	
		Total días cama disponibles	11594	10472	11594	11220	11594	11220	11594	11594	11220	11594	11220	11594	136510	
		Resultados	69.45	72.12	71.15	70.20	69.88	68.80	68.86	68.86	68.44	67.91	68.84	68.90	69.43	
35	Porcentaje de Ocupación PSIQUIATRIA FORENSE	Total pacientes días x 100	372	336	372	360	372	359	364	372	360	372	360	358	4357	
		Total días cama disponibles	372	336	372	360	372	360	372	372	360	372	360	360	4368	
		Resultados	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.72	97.85	100.00	100.00	100.00	100.00	99.44	99.75	



INDICADORES DE EFICIENCIA			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
36	Rendimiento Cama DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1, PAB. 20 Y PAB. 18 (ADICIONES)	Nº de egresos	47	54	51	43	56	42	50	57	56	50	47	55	608	
		Nº de camas reales promedio	150	150	150	150	150	150	150	150	150	149	149	149	180	1827
		Resultados	0.31	0.36	0.34	0.29	0.37	0.28	0.33	0.38	0.38	0.38	0.34	0.32	0.31	0.33
37	Rendimiento Cama DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1 Y 20	Nº de egresos	40	43	39	34	40	38	36	45	47	42	39	48	491	
		Nº de camas reales promedio	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	89	89	89	1076
		Resultados	0.44	0.48	0.43	0.38	0.44	0.42	0.40	0.50	0.53	0.47	0.44	0.44	0.54	0.46
38	Rendimiento Cama DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 1	Nº de egresos	13	14	10	10	13	21	15	21	22	16	17	20	192	
		Nº de camas reales promedio	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	43	44	44	527
		Resultados	0.30	0.32	0.23	0.23	0.30	0.48	0.34	0.48	0.50	0.37	0.39	0.45	0.36	
39	Rendimiento Cama DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS PAB 20	Nº de egresos	27	29	29	24	27	17	21	24	25	26	22	28	299	
		Nº de camas reales promedio	46	46	46	46	46	46	46	46	46	45	46	45	45	549
		Resultados	0.59	0.63	0.63	0.52	0.59	0.37	0.46	0.52	0.56	0.57	0.49	0.62	0.54	
40	Rendimiento Cama DPTO. HOSPITALIZACION PSIQUATRIA AGUDOS ADICIONES	Nº de egresos	7	11	12	9	16	4	14	12	9	8	8	7	117	
		Nº de camas reales promedio	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
		Resultados	0.12	0.18	0.20	0.15	0.27	0.07	0.23	0.20	0.15	0.13	0.13	0.13	0.12	0.16
41	Rendimiento Cama Servicio de Recuperación y Reinserción Familiar y Social	Nº de egresos	3	0	1	2	0	8	5	0	3	2	4	0	28	
		Nº de camas reales promedio	374	374	374	374	374	374	374	374	374	374	374	374	374	4488
		Resultados	0.0080	0.0000	0.0027	0.0053	0.0000	0.0214	0.0134	0.0000	0.0080	0.0053	0.0107	0.0000	0.0062	
42	Rendimiento Cama PSIQUATRIA FORENSE	Nº de egresos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
		Nº de camas reales promedio	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
		Resultados	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0833	0.0069

INDICADORES DE CALIDAD			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
43	Tasa de Infecciones Intrahospitalaria	total de pacientes c/ infecciones intrahospitalarias x100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Nº de Egresos	50	54	52	45	56	50	55	57	59	52	51	56	637	
		Resultados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
44	Tasa de Mortalidad Bruta	Total de Fallecidos x 100	1	0	0	0	0	1	2	0	2	0	1	0	7	
		Nº de Egresos	50	54	52	45	56	50	55	57	59	52	51	56	637	
		Resultados	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.04	0.00	0.03	0.00	0.02	0.00	0.00	0.011
45	Razón de emergencia	Nº Atenciones Emergencia	417	243	425	421	419	415	394	409	449	418	440	442	4892	
		Nº Atenciones Consulta	4602	3542	4673	5004	5586	4803	4568	5020	5390	5219	4994	4539	57940	
		Resultados	0.09	0.07	0.09	0.08	0.08	0.09	0.09	0.08	0.08	0.08	0.09	0.10	0.08	
46	Prioridad Emergencia	Prioridad I	10	13	33	38	15	16	33	28	34	44	43	36	343	
		Prioridad II	280	137	205	216	218	221	183	212	252	227	193	195	2539	
		Prioridad III	94	79	167	133	161	133	135	138	126	109	151	138	1564	
		Prioridad IV	25	9	14	11	9	6	13	9	20	20	29	31	196	
		No reporta	8	5	6	23	16	38	30	22	17	16	24	43	248	
47	Tiempo de Espera en Emergencia	Prioridad II en minutos	1356	704	1102	1278	1519	1241	1100	1184	1570	1508	1071	1376	15009	
															0	
																0
		Tiempo Promedio	4.84	5.14	5.38	5.92	6.97	5.62	6.01	5.58	6.23	6.64	5.55	7.06	5.9	

## **VIII. RESPONSABILIDADES (OESA)**

El presente documento técnico es de responsabilidad de cada Oficina y/o Departamento de convocar, proponer, elaborar y difundir el Análisis Situacional de Salud Hospitalario Año 2018

## **IX. BIBLIOGRAFIA**

- **METODOLOGIA PARA EL ANALISIS SITUACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS (MINSA – DGE – DIRECCION EJECUTIVA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA.- GRUPO TEMATICO EPIDEMIOLOGIA HOSPITALARIA 2017 (ASEH 2017).**
- **Epidemiologia Aplicada**
  - **Jokin de Irala Estevez, Miguel Ángel - 2010**
- **Epidemiologia Aplicada, de León Górdiz – 2008.**
- **Hernández Aguado. Manual de Epidemiologia y Salud Pública. 2da. Edición España 2011.**
- **George C. Canavos – Probabilidad y Estadística. Aplicaciones y Métodos – 1988.**
- **Macchi - Introducción a la Estadística en ciencias de la salud – 2da. Edición España 2013.**

## **X. ANEXOS**

### **RELACION DE COMITES HOSPITALARIOS.**

- 1. Comité de Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud.**
- 2. Comité Operativo de Emergencia.**
- 3. Comité de Gestión y manejo de Residuos Sólidos.**
- 4. Comité de Mejora Continua de la Calidad.**
  - Comité de Evaluadores Internos del HVLH.**
- 5. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.**
- 6. Comité Farmacoterapéutico.**
- 7. Comité de Bioseguridad.**
- 8. Comité de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis.**
- 9. Comité de Farmacovigilancia del Hospital Víctor Larco Herrera.**

Ministerio de Salud del Perú

Hospital Víctor Larco Herrera

Av. Pérez Aranibar N° 600 – Magdalena del Mar

Teléfonos: 261- 5516

Telefax: 461- 4442

Web: [www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe)

E-mail: [hospvlherra1@yahoo.es](mailto:hospvlherra1@yahoo.es)

Año 2018