

Dpto. 7

La Fe



Unidad de Atención
Farmacéutica a
Pacientes
Externos

Servicio de Farmacia - Hospital La Fe

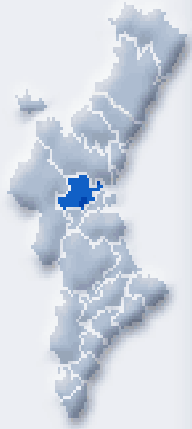
Servicio de Farmacia
Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos

UTILIDAD DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS EN EL ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CAPACIDAD DE UNA UNIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA A PACIENTES EXTERNOS

*Monte Boquet E
Poveda Andrés JL*



22 octubre 2008



Dpto. 7

La Fe

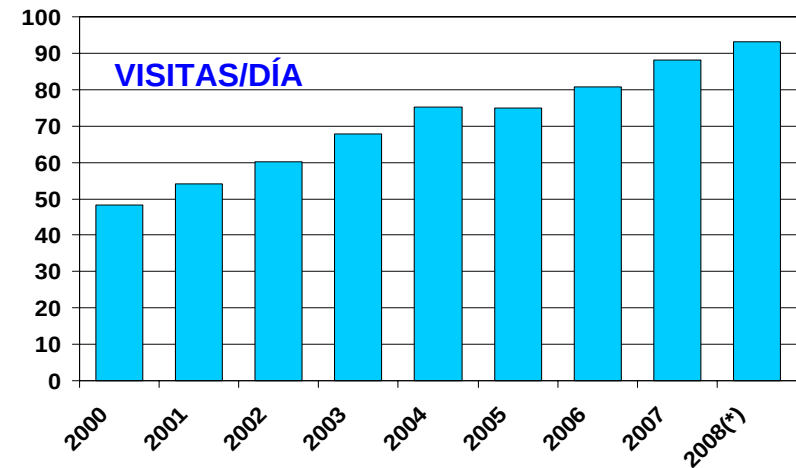


EL PROBLEMA...

↑ CARGA TRABAJO
vs
ESCASEZ RECURSOS



↑ TIEMPOS DE ESPERA PARA LOS PACIENTES



(*) Ene-Ago 08

INSATISFACCIÓN CLIENTE
CONFLICTOS
INSATISFACCIÓN UFPE



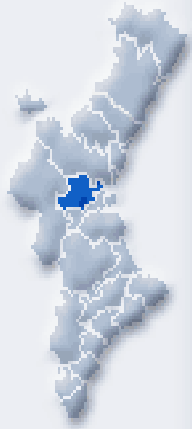
LA INTERVENCIÓN...

Implantación de un
Sistema de Gestión de Esperas

Servicio de Farmacia
Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos



22 octubre 2008



Dpto. 7

La Fe



OBJETIVO

Analizar la utilidad de la implantación de un **sistema de gestión de esperas** en el **análisis y gestión de capacidad** de una Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE).

GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

Habilidad que posee una organización para realizar un trabajo determinado a lo largo del tiempo

Número de pacientes que pueden ser atendidos, sin deterioros en el desempeño, en un marco de tiempo específico y con recursos específicos



Servicio de Farmacia
Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos



22 octubre 2008

MATERIAL Y MÉTODO

- ✓ Información generada durante 8 meses (septiembre 2007 a abril 2008) por un sistema de gestión de esperas (Q-Matic®)



Q-Win System Manager - [Categorías Categorías 1 a 08]

Archivo Ticket Supervisión Estadísticas Configuración Herramientas Utilidades Ventana Ayuda

Informes Estadísticos
Estadísticas Automáticas Seleccionadas
Planificación de Recursos
Seleccionar Estadísticas Automáticas...
Transferencia de Estadísticas

Códigos Informativos
Datos Globales
Especiales
Puestos de Atención
Resumen
Resúmenes
Tiempo de Atención
Tiempo de Espera
Usuarios

Categoría	NºActual	Cli. Esp.	P	Esti.	T.E.Real	Cli.Aten.	T.E.Máx.
1 SU TURNO	101	1					
2 ---	0	0	0	0	0	0	0
3 ---	0	0	0	0	0	0	0
4 ---	0	0	0	0	0	0	0
5 ---	0	0	0	0	0	0	0
6 ---	0	0	0	0	0	0	0
7 ---	0	0	0	0	0	0	0
8 ---	0	0	0	0	0	0	0

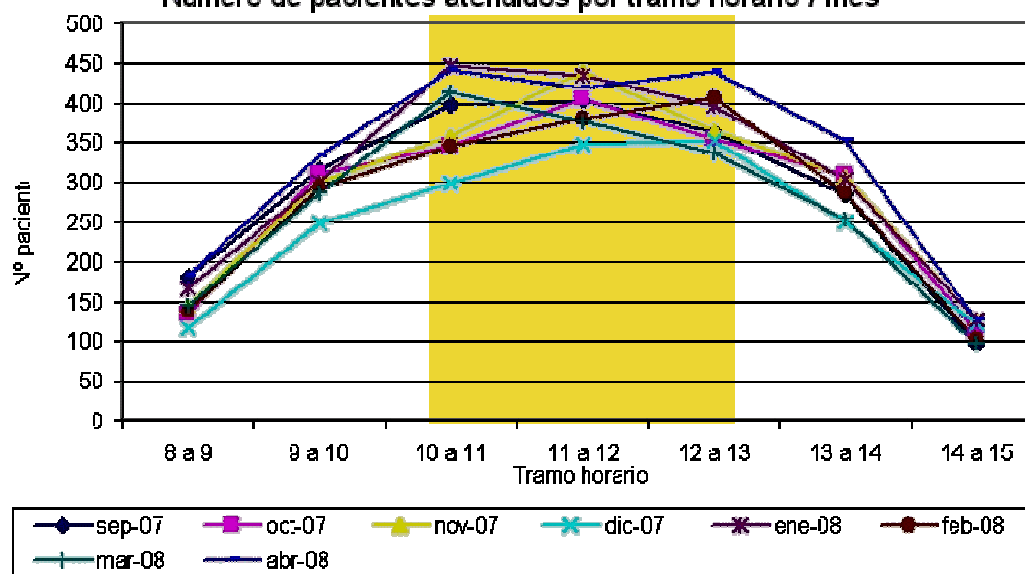
Por Día (2 D) 101 0:00:32
Por Día (3 D) 0 0:00:00
Por Hora 0 0:00:00
Por Hora (2 D) 0 0:00:00
Por Hora (3 D) 0 0:00:00
Por Mes 0 0:00:00
Por Mes (2 D) 0 0:00:00
Por Mes (3 D) 0 0:00:00

- ✓ Se determina:

- Nº de pacientes atendidos (relacionado con *carga de trabajo*)
- Tiempos de espera (relacionado con *satisfacción del paciente*)
- Tiempos de atención por paciente (relacionado con *calidad de la atención*)

RESULTADOS

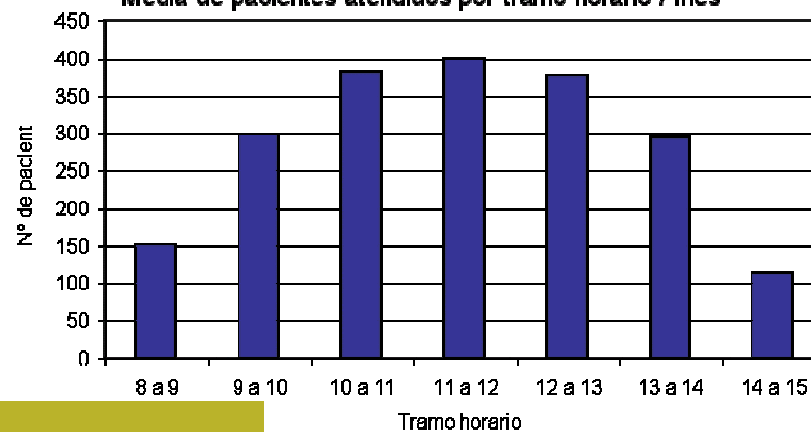
Número de pacientes atendidos por tramo horario / mes



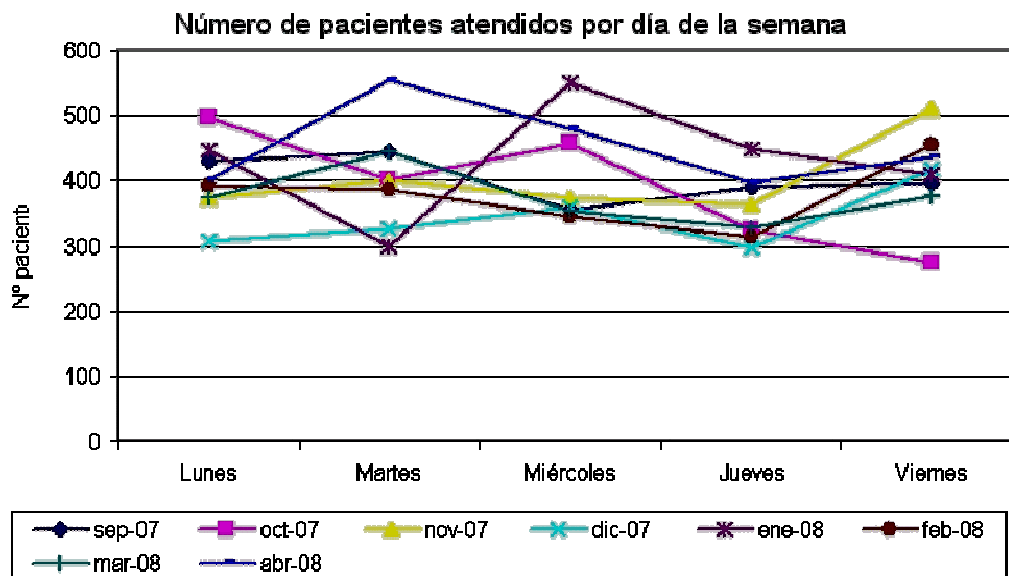
*La media de
pacientes atendidos
es significativamente
superior entre las 10
y las 13 horas*

Nº de pacientes atendidos

Media de pacientes atendidos por tramo horario / mes



RESULTADOS



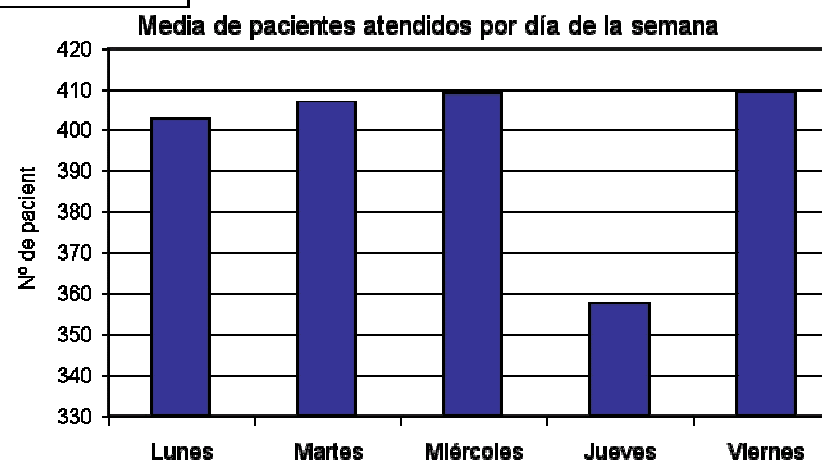
El jueves es el día de la semana en que se atiende a menos pacientes (diferencia significativa frente a lunes y martes)

Dpto. 7

La Fe



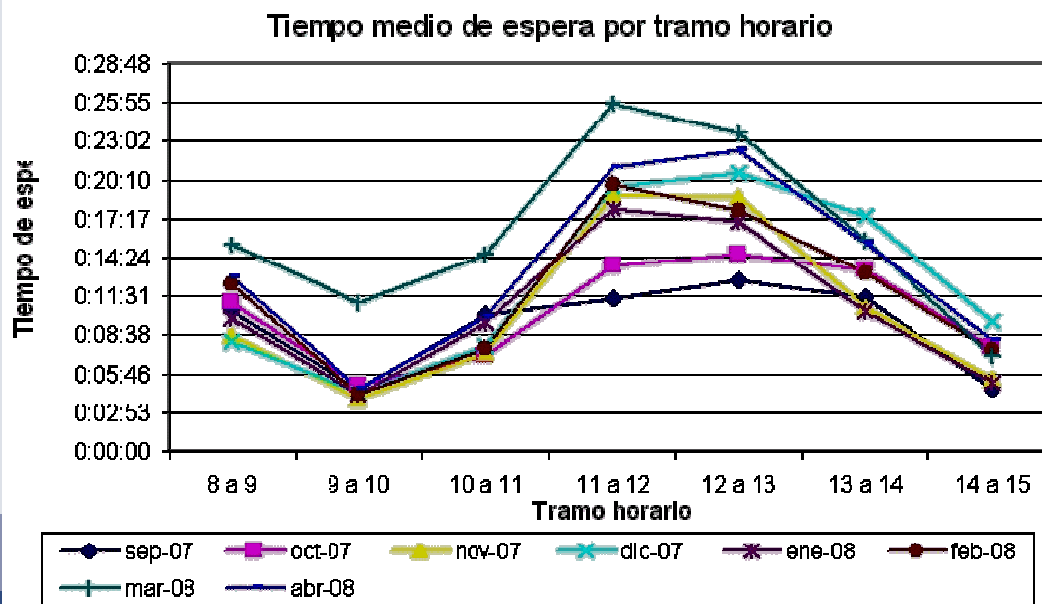
Nº de pacientes atendidos



Servicio de Farmacia
Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos

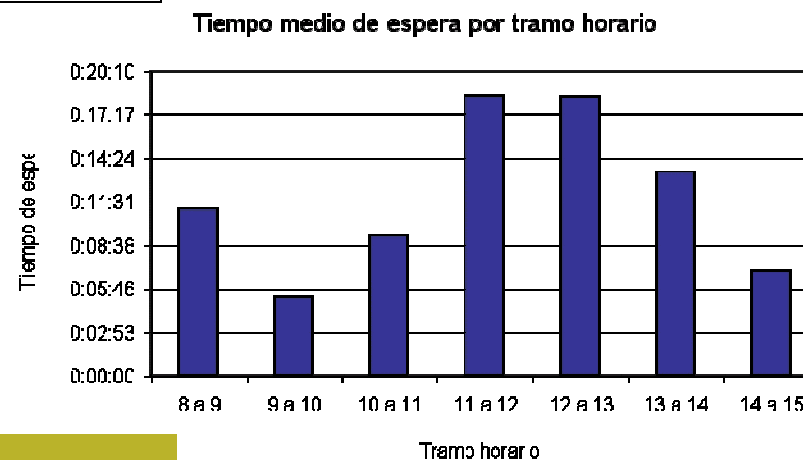
22 octubre 2008

RESULTADOS



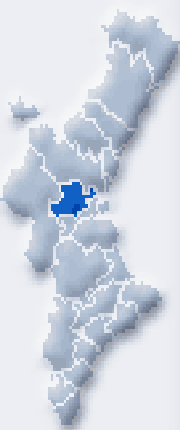
El menor tiempo de espera de los pacientes se encuentra entre las 9 y las 11 horas

Tiempos de espera



Servicio de Farmacia
Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos

22 octubre 2008

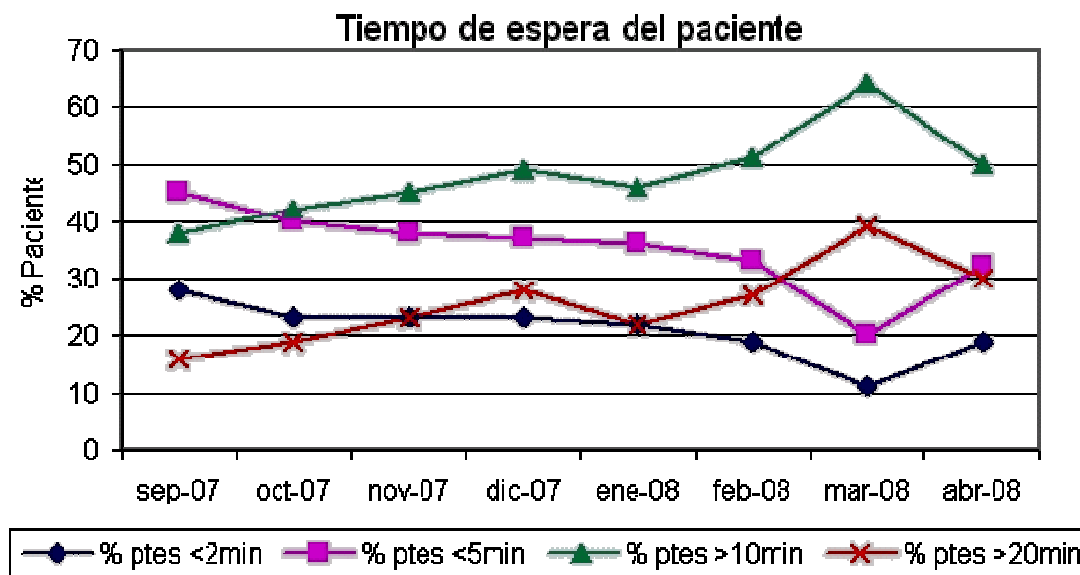


Dpto. 7

La Fe



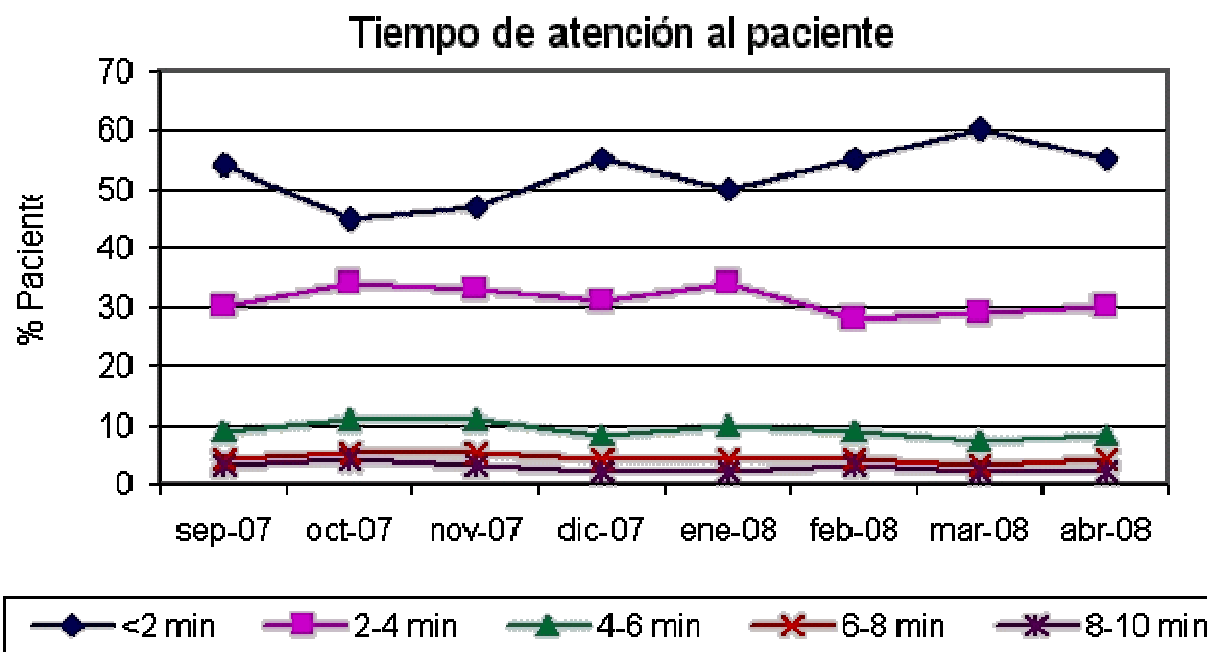
RESULTADOS



*A lo largo del periodo de estudio
disminuye el número de pacientes
que esperan menos de 2 y 5 minutos
y se incrementa el de pacientes que
esperan más de 10 y 20 minutos*

Tiempos de espera

RESULTADOS



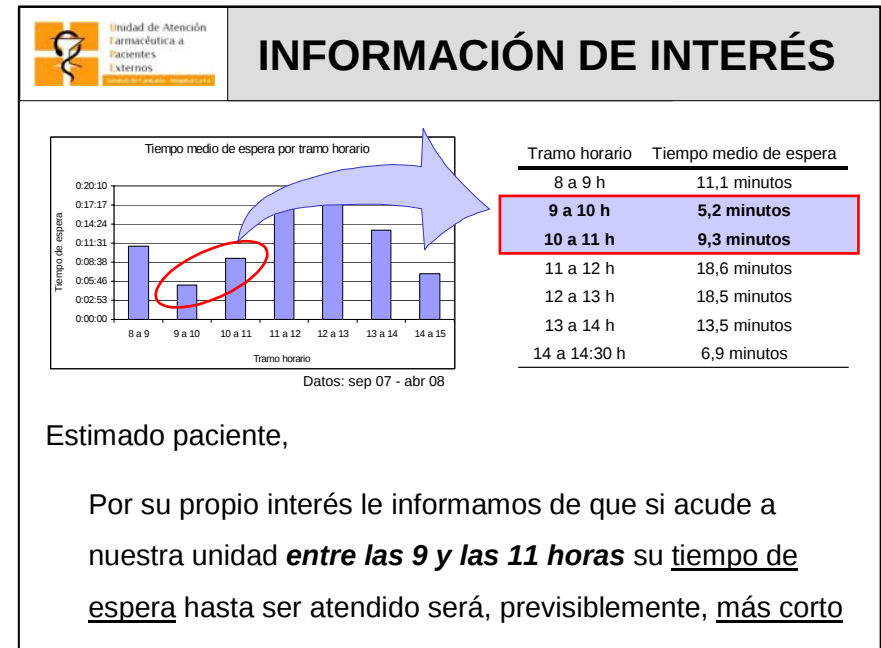
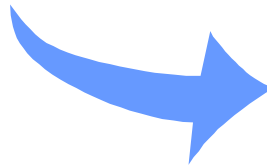
Tiempos de atención

Aproximadamente un 55% de los pacientes es atendido en menos de 2 minutos y un 84% en menos de 4 minutos

RESULTADOS

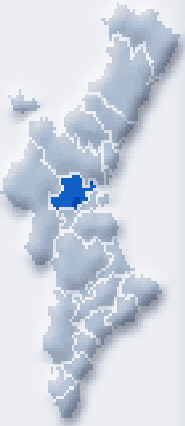
Medidas adoptadas:

(1) Se informa a los pacientes de que si acuden a la UFPE entre las 9 y las 11 horas previsiblemente esperarán menos tiempo hasta ser atendidos



(2) Se procura citar más pacientes los jueves (también miércoles y viernes)

(3) Se solicita un refuerzo de plantilla a tiempo parcial (entre las 10 y las 13 horas)





Dpto. 7

La Fe



Servicio de Farmacia
Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos

CONCLUSIONES

El sistema de gestión de esperas permite **medir el desequilibrio estructural existente entre la demanda y la dotación de recursos** y adoptar medidas que contribuyan a **mejorar la gestión de la capacidad** de la UFPE.

Muchas Gracias

22 octubre 2008