

## BIBLIOGRAFIA

[1] BALANCE SCORECARD

[www.u-cursos.cl/inap/2010](http://www.u-cursos.cl/inap/2010)

[2] IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

[3] PLANEACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

[www.univo.edu.sv](http://www.univo.edu.sv)

[4] COACHING ESTRATÉGICO

[www.strategic-coaching.blogspot.com](http://www.strategic-coaching.blogspot.com)

[5] EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

[www.mundodescargas.com](http://www.mundodescargas.com)

[6] PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

[www.monografías.com](http://www.monografías.com)

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

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

**ANEXOS**

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



Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	2011													
					2010			2011			2011			2011				
					ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
21	Fase Evaluación de la situación actual	70 días	mar 10-12-21	lun 11-03-28														
22	Realizar seguimiento del paciente	10 días	mar 10-12-21	lun 11-01-03														
23	Reconocimiento general del área de estudio	2 días	mar 11-01-04	mié 11-01-05														
24	Realizar seguimiento del paciente	4 días	jue 11-01-06	mar 11-01-11														
25	Realizar diagrama taller de paciente subsiguiente y paciente primera vez	2 días	mié 11-01-12	jue 11-01-13														
26	Presentar diagramas a las autoridades	1 día	vie 11-01-14	vie 11-01-14														
27	Observación preliminar del área	4 días	lun 11-01-17	jue 11-01-20														
28	Determinar las áreas en que se realizará el muestreo aleatorio	3 días	vie 11-01-21	mar 11-01-25														
29	Estandarización de términos a utilizar en el levantamiento de información	2 días	mié 11-01-26	jue 11-01-27														
30	Elaborar formato para la toma de tiempos y actividades realizadas	1 día	vie 11-01-28	vie 11-01-28														
31	Levantamiento de información mediante la observación	20 días	lun 11-01-31	vie 11-02-25														
32	Tabular los resultados obtenidos de la observación	5 días	lun 11-02-28	vie 11-03-04														
33	Identificar las actividades que agregan y no agregan valor	4 días	lun 11-03-07	jue 11-03-10														
34	Elaborar y presentar informe al responsable de C.E. y a las autoridades	2 días	vie 11-03-11	lun 11-03-14														
35	Establecer tiempos y flujos necesarios para realizar el VSM	3 días	mar 11-03-15	jue 11-03-17														
36	Realizar el VSM actual	4 días	vie 11-03-18	mié 11-03-23														
37	Reunir a las personas responsables del área de consulta externa para revisar VSM	2 días	jue 11-03-24	vie 11-03-25														
38	Realizar informe de la situación actual	1 día	lun 11-03-28	lun 11-03-28														

**DIAGRAMA DE GANTT PARA DESARROLLO DE INICIATIVA: SITUACIÓN PROPUESTA**





## TABLA DE PRODUCTIVIDAD

PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL TÉCNICO QUE ATIENDE EN CONSULTA EXTERNA JULIO 2010							
ESPECIALIDAD	CONSULTORIO	MÉDICO	CITAS ATENDIDAS PROMEDIO POR DÍA	CITAS ATENDIDAS POR MES	CUPO MÁXIMO POR DÍA	CUPO MÁXIMO POR MES	PRODUCTIVIDAD MENSUAL
GINECO OBSTETRICIA	1	Dr. Gabriel Pino	22	341	20	400	85%
		Dra. Mónica Icaza	21	328	20	400	82%
	2	Dr. Patricio Romero Pino	18	370	20	400	93%
		Dra. Carla López	19	375	20	400	94%
	3	Dr. Fernando Pozo	23	353	20	400	88%
		Dra. Luisa Soto	21	360	20	400	90%
	4	Dr. Luis Chávez	19	325	20	400	81%
		Dra. Elena Villa	23	321	20	400	80%
	5	Dr. Juan Ríos	12	313	20	400	78%
		Dra. Rosa Valverde	24	322	20	400	81%
COLPOSCOPIA	1	Dr. Pablo Rosado	23	338	20	400	85%
CARDIOLOGÍA	1	Dr. Telmo Aguirre	12	185	12	240	77%
UROLOGÍA	1	Dr. Juan Ramírez	14	141	12	240	59%
INFERTILIDAD	1	Dr. Galo Pezo	7	157	12	240	65%
GENÉTICA	1	Dr. Publio Campodónico	6	187	12	240	78%
						PROMEDIO DE MES	81%

**FUENTE DE CAPTURA: KARDEX DE SISTEMA HOSPITALARIO**

## ANEXO C

### COSTOS ANUALES POR DESPERDICIOS CONSULTA EXTERNA AÑO 2009



FUENTE: REPORTE DE COSTOS SUMERGIDOS DEL HOSPITAL

## ANEXO D

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

## ANEXO E

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

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

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