

R. C. U. MARÍA CRISTINA

Dirección de Producción I

EXAMEN DE SEPTIEMBRE 1.998

El servicio de urgencias de una clínica dispone de tres salas idénticas de recepción de pacientes, donde se realiza un chequeo preliminar y un pre-diagnóstico a los enfermos o accidentados que ingresan por urgencias.

En horas punta, llegan al servicio hasta 24 ingresos/hora: los datos históricos muestran que, de estos 24 pacientes, sólo 4 son graves (urgencias cardiológicas o traumas neurológicos), y los otros 20 son menos graves (accidentes domésticos, incidentes traumatológicos, etc).

El tiempo medio de atención en las salas de recepción es muy eficaz, en torno a los 5 minutos, incluidos los procesos administrativos de identificación y papeles de ingreso.

- La clínica se cuestiona qué posibilidades de mejorar el servicio existirían si reservara alguna sala para los ingresos de gravedad (cardiológicos y neurológicos) y el resto para los ingresos menos graves, por tanto especializando las salas en lugar de mantenerlas desespecializadas como ahora.
- La clínica quiere estudiar también cómo mejoraría el servicio, en particular a los pacientes graves, si realizara sólo en las salas especializadas determinadas inversiones en equipo de diagnóstico rápido (analizadores de sangre, TACs, monitores continuos, etc). Estas inversiones reducirían el tiempo medio de atención a cada ingreso de gravedad a 3,5 minutos.

Estudiar las posibilidades de mejora de la clínica, considerando sólo factores de servicio (no considerar elementos de coste de mejora del servicio).