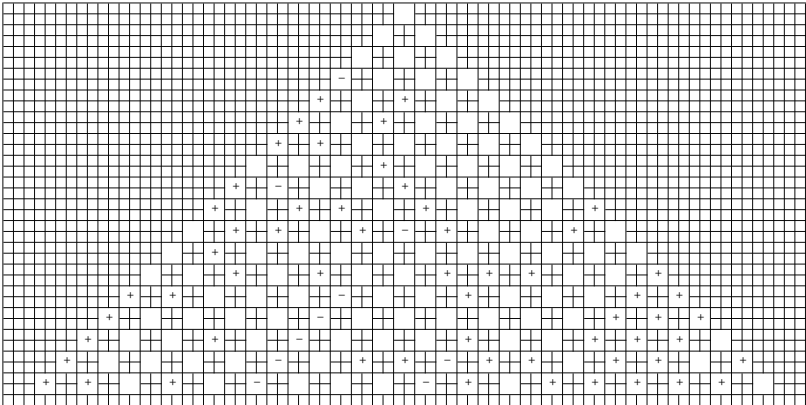


QFD: Casa de Calidad
Proyecto: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA BPM E INSTRUMENTOS LEAN PARA EVALUACIÓN DEL FLUJO DE PACIENTES EN EL ÁREA DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS. ESTUDIO DE CASO: HOSPITALES DE ALTA COMPLEJIDAD.
Revisión:
Fecha:

Correlaciones	
Positivo	+
Negativo	-
No Correlación	

Relaciones	
Fuerte	●
Moderado	○
Débiles	▽

Dirección de mejora	
Maximizar	▲
Objetivo	◇
Minimizar	▼



					Columna #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
					Dirección de mejora	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		
Fila #	Tabla de peso	Peso relativo	Importancia del cliente	Relación máxima	Requisitos del cliente (explícitos e implícitos)	Requerimientos funcionales	RECIBO Y ENTREGA DE TURNO EN LA UNIDAD QUIRURGICA	REGISTRO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN SALAS DE CIRUGIA	INFORMACION A LA FAMILIA	MANEJO DE PERTENENCIAS EN CIRUGIA	MANEJO DE VESTIDOS QUIRURGICOS A CLIENTE INTERNO	REPROGRAMACION DE CIRUGIA POR CANCELACION	TOMA DE PLACAS DE RX EN SALAS Y RECUPERACION	ATENCION EN CONSULTA EXTERNA PARA PROGRAMACION DE CIRUGIA	VALORACION DE ANESTESIA	REGISTRO DE PACIENTE Y ENVIO DE BASE DE DATOS	REMISION Y AUTORIZACION DE CIRUGIA	CENTRALIZACION DE DATOS DE LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	MANEJO Y TRASLADO DEL PACIENTE A UNIDAD QUIRURGICA	PROGRAMACION DE CIRUGIA	EJECUCION DE CIRUGIA	CUIDADO AL PACIENTE POSTOPERATORIO	RECUPERACION EN CIRUGIA AMBULATORIA DEL PACIENTE AMBULATORIO	TRASLADO DE PACIENTES DE SALAS DE CIRUGIA A RECUPERACION	TRASLADO DEL PACIENTE QUIRURGICO A LA HABITACION	
1		20%	10	9	Programación de Cirugía	●	●	●	▽	▽	●	●	●	●	●	●	●	●	▽	●	●	●	●	○	○	1
2		20%	10	9	Gestión de Insumos Medico-quirúrgicos	●	●	▽	●	●	●	○	▽	○	○	○	●	▽	○	●	●	●	●	○	○	2
3		20%	10	9	Preparación Prequirúrgica	○	▽	○	●	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	3
4		20%	10	9	Atención quirúrgica	●	▽	○	○	●	●	○	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●	●	○	○	4
5		20%	10	9	Recuperación	▽	▽	○	▽	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●	●	●	5
Relación máxima						9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
Calificación de importancia técnica						620	420	380	460	460	900	540	620	780	780	660	780	620	500	900	780	780	780	830	420	
Peso relativo						5,07%	3,43%	3,11%	3,76%	3,76%	7,36%	4,42%	5,07%	6,38%	5,40%	6,38%	5,07%	4,09%	7,36%	6,38%	6,38%	6,38%	6,79%	3,43%		
Tabla de peso																										
Columna #						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		

Correlaciones	
Positivo	+
Negativo	-
No Correlación	
Relaciones	
Fuerte	●
Moderado	○
Débiles	▽
Dirección de mejora	
Maximizar	▲
Objetivo	◇
Minimizar	▼

					Columna #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
					Dirección de mejora																							
Fila #	Tabla de peso	Peso relativo	Importancia del cliente	Relación máxima	Requisitos del cliente (explícitos e implícitos)	Requerimientos funcionales																						
						Complicaciones en cirugías	Costo de proceso quirúrgico	Fecha de inicio de proceso quirúrgico	Fecha de terminación de proceso quirúrgico	Habitaciones ambulatorias Disponibles	Habitaciones UCI Disponibles	Horas de trabajo interno	Inventario de insumos quirúrgicos	Número de quirófanos	Pacientes Ingresados	Pacientes recuperados	Pacientes reingresados	Personal médico disponible	Procesos de quirúrgicos completados	Procesos Quirúrgicos cancelados	Solicitudes de proceso quirúrgico	Tiempo de inactividad	Tiempo de procedimientos prequirúrgicos	Tiempo de respuesta	Tiempo de trámites para procedimientos postquirúrgicos	Tiempo de Traslado en unidad quirúrgica	Tiempo de utilización	
1		5.07%	0.96	9	RECIBO Y ENTREGA DE TURNO EN LA UNIDAD QUIRÚRGICA	●	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	▽	○	●	○	▽	●	○	●	○	○	○	1
2		3.43%	0.65	9	REGISTRO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN SALAS DE CIRUGIA	●	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	▽	○	●	○	▽	●	○	●	○	○	○	2
3		3.11%	0.59	9	INFORMACION A LA FAMILIA	●	▽	○	○	○	▽	▽	○	○	▽	○	▽	○	○	○	▽	▽	●	●	●	○	○	3
4		3.76%	0.71	9	MANEJO DE PERTENENCIAS EN CIRUGIA	▽	○	▽	▽	▽	▽	●	●	○	●	○	○	○	○	○	▽	●	●	●	▽	●	○	4
5		3.76%	0.71	9	MANEJO DE VESTIDOS QUIRURGICOS A CLIENTE INTERNO	▽	○	▽	▽	▽	▽	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	▽	●	●	●	▽	●	○	5
6		7.36%	1.4	9	REPROGRAMACION DE CIRUGIA POR CANCELACION	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	6
7		4.42%	0.84	9	TOMA DE PLACAS DE RX EN SALAS Y RECUPERACION	▽	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	7
8		5.07%	0.96	9	ATENCION EN CONSULTA EXTERNA PARA PROGRAMACION DE CIRUGIA	▽	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	8
9		6.38%	1.21	9	VALORACION DE ANESTESIA	▽	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	9
10		5.40%	1.03	9	REGISTRO DE PACIENTE Y ENVIO DE BASE DE DATOS	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	10
11		6.38%	1.21	9	REMISION Y AUTORIZACIÓN DE CIRUGIA	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	11
12		5.07%	0.96	9	CENTRALIZACIÓN DE DATOS DE LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12
13		4.09%	0.78	9	MANEJO Y TRASLADO DEL PACIENTE A UNIDAD QUIRURGICA	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	13
14		7.36%	1.4	9	PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	14
15		6.38%	1.21	9	EJECUCIÓN DE CIRUGIA	○	○	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	15
16		6.38%	1.21	9	CUIDADO AL PACIENTE POSTOPERATORIO	○	○	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	16
17		6.38%	1.21	9	RECUPERACION EN CIRUGIA AMBULATORIA DEL PACIENTE AMBULATORIO	○	○	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	17
18		6.79%	1.29	9	TRASLADO DE PACIENTES DE SALAS DE CIRUGIA A RECUPERACION	○	○	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
19		3.43%	0.65	9	TRASLADO DEL PACIENTE QUIRURGICO A LA HABITACION	○	○	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	19
Relación máxima						9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
Calificación de importancia técnica						401,72	592,07	518,32	770,16	598,12	598,12	533,52	613	662,71	830,34	422,81	662,39	830,34	854,87	647,34	564,92	875,14	614,15	900	621,67	532,05	785,2	
Peso relativo						2,78%	4,10%	3,59%	5,34%	4,15%	4,15%	3,70%	4,25%	4,50%	5,75%	2,93%	4,59%	5,75%	5,92%	4,49%	3,92%	6,07%	4,20%	6,24%	4,31%	3,69%	5,44%	
Tabla de peso						—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
Columna #						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	

Correlaciones	
Positivo	+
Negativo	-
No Correlación	
Relaciones	
Fuerte	●
Moderado	○
Débiles	▽
Dirección de mejora	
Maximizar	▲
Objetivo	◇
Minimizar	▼

Recursos
Humano
Financiero
Material
Tecnológico
Técnico

Fila #		Tabla de peso	Peso relativo	Importancia del cliente	Relación máxima	Requisitos del cliente (explícitos e implícitos)	Columna #																	Fila #
							Dirección de mejora																	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Requerimientos funcionales							Conocimiento del personal	Motivación del personal	Comunicación del personal	Financiamiento externo	Financiamiento interno	Innovaciones	Equipo	Materia Prima	Sistemas de información	Adquisiciones tecnológicas	Desarrollo de tecnología	Recursos Visuales	Recursos Sonoros	Patentes	Procedimientos establecidos	Capacitación de personal	Desarrollo del personal	
1	I		2,78%	0,61	9	Complicaciones en cirugías	●	○	●	▽	○	●	●	●	○	○	▽	▽	▽	▽	●	●	●	1
2	II		4,10%	0,9	9	Costo de proceso quirúrgico	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	●	●	●	2
3	I		3,59%	0,79	9	Fecha de inicio de proceso quirúrgico	●	▽	○	○	●	●	▽	▽	○	○	▽	▽	▽	▽	○	●	●	3
4	II		5,34%	1,17	9	Fecha de terminación de proceso quirúrgico	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	▽	▽	○	▽	○	●	●	4
5	II		4,15%	0,91	9	Habitaciones ambulatorias Disponibles	▽	▽	○	●	●	●	●	○	▽	○	○	▽	▽	▽	○	○	○	5
6	II		4,15%	0,91	9	Habitaciones UCI Disponibles	▽	▽	○	●	●	●	●	○	▽	○	○	▽	▽	▽	○	○	○	6
7	I		3,70%	0,81	9	Horas de trabajo interno	●	●	●	○	●	▽	▽	▽	●	●	●	●	●	○	●	●	●	7
8	II		4,25%	0,93	9	Inventario de insumos quirúrgicos	▽	▽	▽	●	●	●	●	●	▽	○	○	○	○	▽	○	○	○	8
9	II		4,59%	1,01	9	Número de quirófanos	▽	▽	▽	●	●	●	○	○	▽	○	▽	▽	▽	▽	○	○	○	9
10	II		5,75%	1,27	9	Pacientes Ingresados	▽	▽	○	○	●	●	○	●	○	○	●	▽	▽	▽	●	●	●	10
11	I		2,93%	0,64	9	Pacientes recuperados	○	○	●	▽	●	●	○	○	○	○	●	▽	▽	▽	○	●	●	11
12	II		4,59%	1,01	9	Pacientes reingresados	●	▽	○	▽	○	○	○	●	○	○	○	▽	▽	▽	○	○	○	12
13	II		5,75%	1,27	9	Personal médico disponible	▽	▽	○	●	●	●	○	▽	○	○	○	○	○	▽	○	○	○	13
14	II		5,92%	1,3	9	Procesos de quirúrgicos completados	●	●	○	○	●	●	●	●	○	○	○	○	▽	▽	▽	●	●	14
15	II		4,49%	0,99	9	Procesos Quirúrgicos cancelados	●	●	○	○	○	○	●	○	○	○	○	▽	▽	▽	○	○	○	15
16	I		3,92%	0,86	9	Solicitudes de proceso quirúrgico	○	▽	○	○	○	●	○	○	○	●	▽	▽	▽	▽	○	●	●	16
17	III		6,07%	1,33	9	Tiempo de inactividad	○	▽	○	▽	▽	○	○	○	○	●	○	▽	▽	▽	▽	○	○	17
18	II		4,26%	0,94	9	Tiempo de procedimientos prequirúrgicos	○	▽	○	▽	○	○	○	○	○	○	○	○	▽	▽	▽	○	●	18
19	III		6,24%	1,37	9	Tiempo de respuesta	●	●	●	▽	○	●	●	●	●	○	○	○	○	▽	○	●	●	19
20	II		4,31%	0,95	9	Tiempo de tramites para procedimientos postquirúrgicos	○	○	○	▽	▽	○	○	○	●	○	○	▽	▽	▽	▽	○	●	20
21	I		3,69%	0,81	9	Tiempo de Traslado en unidad quirúrgica	○	○	○	▽	▽	●	●	○	▽	○	▽	○	○	▽	○	●	●	21
22	II		5,44%	1,2	9	Tiempo de utilización	●	○	○	▽	●	○	○	○	○	●	○	○	▽	▽	○	○	○	22
Relación máxima							9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
Calificación de importancia técnica							537,5	422,6	524,5	403,5	666,1	663,5	524	546,1	411,6	404,5	321,4	188,3	188,3	151,1	700,6	700,6	700,6	
Peso relativo							6,7%	5,2%	6,5%	5,0%	8,3%	8,2%	6,5%	6,8%	5,1%	5,0%	4,0%	2,3%	2,3%	1,9%	8,7%	8,7%	8,7%	
Tabla de peso							I	II	III	II	III	III	III	III	II	II	I	I	I	III	III	III		
Columna #							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	

Concepto	Actividad	Relación máxima	Importancia técnica	Peso relativo	Acumulado	Clasificación ABC	80-20
6	REPROGRAMACION DE CIRUGIA POR CANCELACION	9	900	7,36%	7,36%	A	0,8
14	PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	9	900	7,36%	14,72%	A	0,8
18	TRASLADO DE PACIENTES DE SALAS DE CIRUGIA A RECUPERACION	9	830	6,79%	21,50%	A	0,8
9	VALORACIÓN DE ANESTESIA	9	780	6,38%	27,88%	A	0,8
11	REMISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA	9	780	6,38%	34,26%	A	0,8
15	EJECUCIÓN DE CIRUGÍA	9	780	6,38%	40,64%	A	0,8
16	CUIDADO AL PACIENTE POSTOPERATORIO	9	780	6,38%	47,02%	A	0,8
17	RECUPERACION EN CIRUGIA AMBULATORIA DEL PACIENTE AMBULATORIO	9	780	6,38%	53,39%	A	0,8
10	REGISTRO DE PACIENTE Y ENVIO DE BASE DE DATOS	9	660	5,40%	58,79%	A	0,8
1	RECIBO Y ENTREGA DE TURNO EN LA UNIDAD QUIRÚRGICA	9	620	5,07%	63,86%	A	0,8
8	ATENCION EN CONSULTA EXTERNA PARA PROGRAMACION DE CIRUGIA	9	620	5,07%	68,93%	A	0,8
12	CENTRALIZACIÓN DE DATOS DE LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	9	620	5,07%	74,00%	A	0,8
7	TOMA DE PLACAS DE RX EN SALAS Y RECUPERACION	9	540	4,42%	78,41%	A	0,8
13	MANEJO Y TRASLADO DEL PACIENTE A UNIDAD QUIRURGICA	9	500	4,09%	82,50%	B	0,8
4	MANEJO DE PERTENENCIAS EN CIRUGIA	9	460	3,76%	86,26%	B	0,8
5	MANEJO DE VESTIDOS QUIRURGICOS A CLIENTE INTERNO	9	460	3,76%	90,02%	B	0,8
2	REGISTRO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN SALAS DE CIRUGIA	9	420	3,43%	93,46%	B	0,8
19	TRASLADO DEL PACIENTE QUIRURGICO A LA HABITACION	9	420	3,43%	96,89%	C	0,8
3	INFORMACION A LA FAMILIA	9	380	3,11%	100,00%	C	0,8

12230

Concepto	Variable	Relación máxima	Importancia técnica	Peso relativo	Acumulado
19	Tiempo de respuesta	9	900	6,24%	6,24%
17	Tiempo de inactividad	9	875	6,07%	12,30%
14	Procesos de quirúrgicos completados	9	855	5,92%	18,23%
10	Pacientes Ingresados	9	830	5,75%	23,98%
13	Personal médico disponible	9	830	5,75%	29,74%
22	Tiempo de utilización	9	785	5,44%	35,18%
4	Fecha de terminación de proceso quirúrgico	9	770	5,34%	40,52%
9	Número de quirófanos	9	663	4,59%	45,11%
12	Pacientes reingresados	9	662	4,59%	49,70%
15	Procesos Quirúrgicos cancelados	9	647	4,49%	54,19%
18	Tiempo de procedimientos prequirúrgicos	9	614	4,26%	58,44%
8	Inventario de insumos quirúrgicos	9	613	4,25%	62,69%
5	Habitaciones ambulatorias Disponibles	9	598	4,15%	66,84%
6	Habitaciones UCI Disponibles	9	598	4,15%	70,98%
2	Costo de proceso quirúrgico	9	592	4,10%	75,08%
16	Solicitudes de proceso quirúrgico	9	565	3,92%	79,00%
7	Horas de trabajo interno	9	534	3,70%	82,70%
21	Tiempo de Traslado en unidad quirúrgica	9	532	3,69%	86,38%
3	Fecha de inicio de Proceso Quirúrgico	9	518	3,59%	89,98%
20	Tiempo de tramites para procedimientos postquirúrgicos	9	622	4,31%	94,29%
11	Pacientes recuperados	9	423	2,93%	97,22%
1	Complicaciones en cirugías	9	402	2,78%	100,00%

Calificación ABC	80-20
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
A	0,8
B	0,8
B	0,8
B	0,8
B	0,8
C	0,8
C	0,8

Concepto	Tipología ajustada	Tipología inicial	Relación máxima	Importancia técnica	Peso relativo	Acumulado	Calificación ABC
15	Procedimientos establecidos	Técnico	9	701	8,7%	8,7%	A
16	Capacitación de personal	Técnico	9	701	8,7%	17,4%	A
17	Desarrollo del personal	Técnico	9	701	8,7%	26,1%	A
5	Financiamiento interno	Financiero	9	666	8,3%	34,4%	A
6	Instalaciones	Material	9	664	8,2%	42,6%	A
8	Materia Prima	Material	9	546	6,8%	49,4%	A
1	Conocimiento del personal	Humano	9	537	6,7%	56,1%	A
3	Comunicación del personal	Humano	9	524	6,5%	62,6%	A
7	Equipo	Material	9	524	6,5%	69,1%	A
2	Motivación del personal	Técnico	9	423	5,2%	74,3%	A
9	Sistemas de información	Tecnológico	9	412	5,1%	79,4%	A
10	Adquisiciones tecnológicas	Tecnológico	9	405	5,0%	84,4%	B
4	Financiamiento externo	Financiero	9	404	5,0%	89,5%	B
11	Desarrollo de tecnología	Tecnológico	9	321	4,0%	93,4%	B
12	Recursos Visuales	Tecnológico	9	188	2,3%	95,8%	C
13	Recursos Sonoros	Tecnológico	9	188	2,3%	98,1%	C
14	Patentes	Técnico	9	151	1,9%	100,0%	C

[illegible]