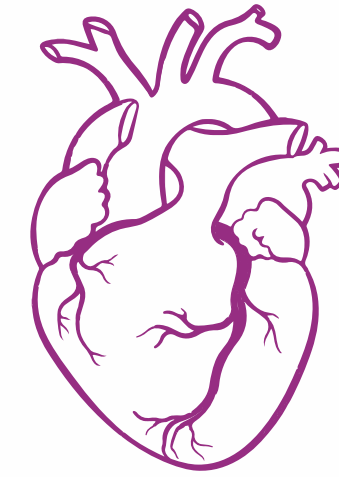


Reduciendo tiempos, salvando corazones: optimizando tiempos en apoyos diagnósticos no invasivos cardiovasculares

Introducción

La desviación de los resultados de los indicadores de oportunidad, causa impactos financieros negativos por la no atención de la demanda actual, afectando la eficiencia operativa del servicio, lo que aumenta la incertidumbre del paciente y deteriora su experiencia en el sistema de salud. Además, la no atención afecta la percepción de calidad, la confianza en los servicios y vulnera los principios de dignidad, autonomía y continuidad de la atención.



Objetivo

Reducir el tiempo promedio de asignación de citas a 12 días para estudios de apoyo diagnóstico cardiovascular no invasivo al 31 de octubre de 2024.

Metodología

Nuestra institución cuenta con un modelo de excelencia operacional que incorpora un sistema de mejora de procesos basada en proyectos. Dentro de este modelo, se utilizan herramientas y metodologías Lean Six Sigma para optimizar procesos institucionales.

La intervención se estructuró bajo el ciclo DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Implementar y Controlar).

Definir

Se utilizó una herramienta para acotar claramente el problema, relacionado con los tiempos de programación para la asignación de citas en ayudas diagnósticas no invasivas.

Medir

Se utilizó una herramienta de análisis de información donde se identificó que la capacidad instalada no era suficiente para satisfacer la demanda que venía en aumento para dos de las ayudas diagnósticas no invasivas.

Analizar

Se aplicó una herramienta para profundizar en las causas raíz:

- Deficiencia en la cantidad de dispositivos, auto retiro de dispositivos por parte de pacientes y errores en el ordenamiento por parte de los médicos.
- Baja disponibilidad de agenda por parte de especialistas, alta tasa de disentimientos por parte del paciente al momento de realizar la ayuda diagnóstica y errores en el ordenamiento por parte de los médicos.

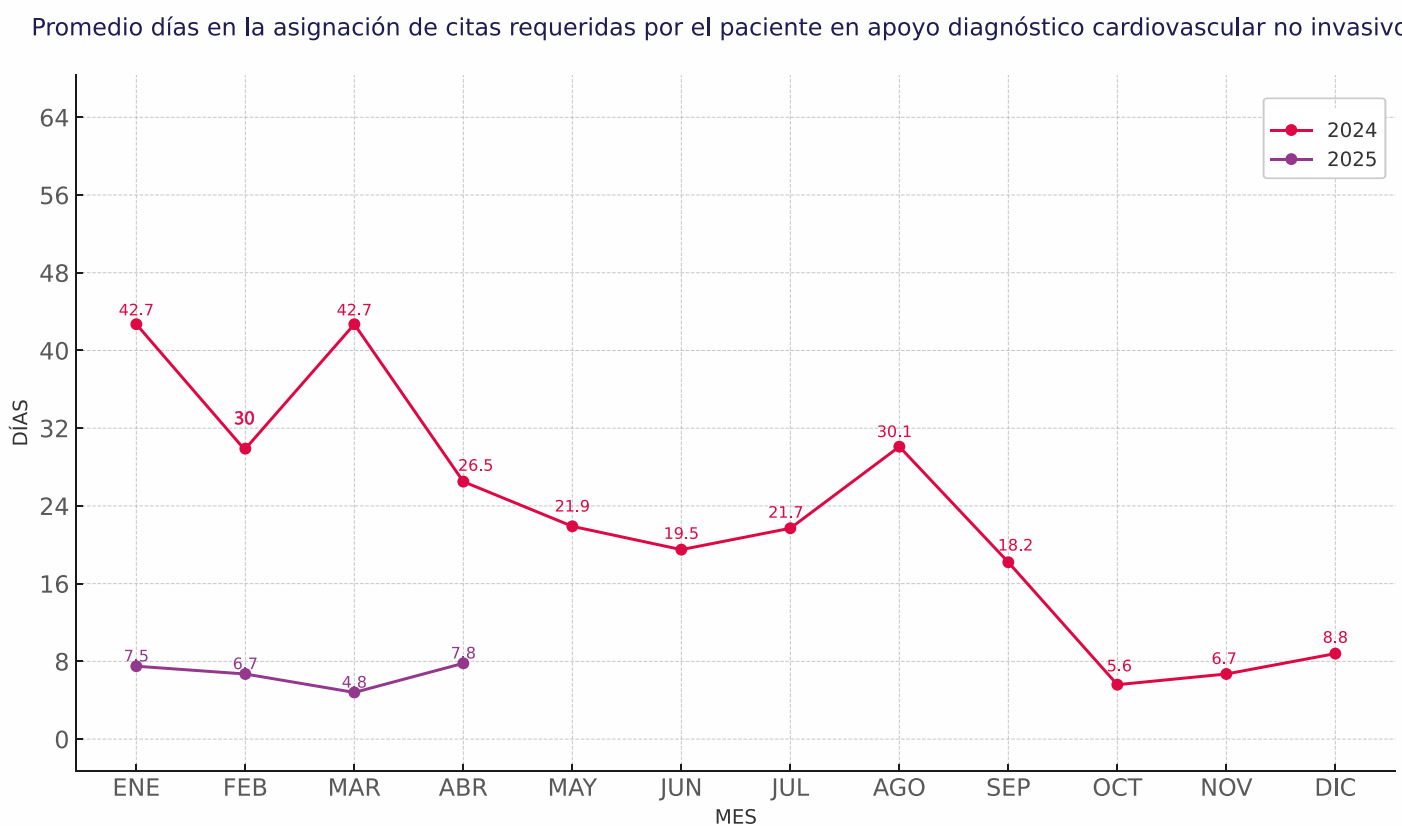
Implementar

- Se realizó revisión y ampliación de las horas disponibles de especialistas.
- Compra de nuevas máquinas.
- Se capacitó al personal médico en el ordenamiento de las ayudas diagnósticas, haciendo énfasis en los riesgos del procedimiento y así disminuir disentimientos al momento de la realización del mismo.

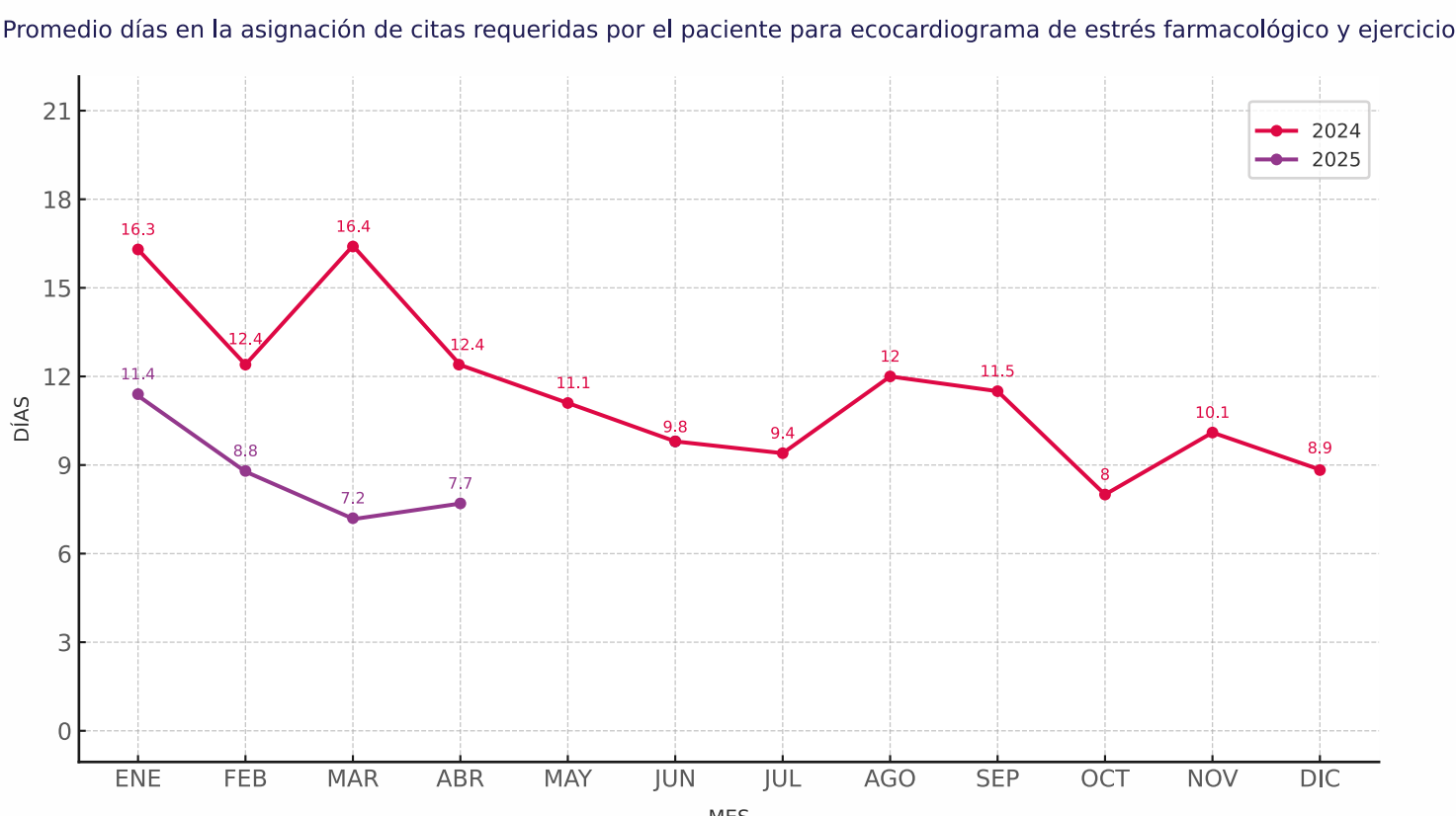
Controlar

El equipo de mejoramiento de ayudas diagnósticas no invasivas realizó un monitoreo mensual de los indicadores de oportunidad para las ayudas diagnósticas no invasivas, garantizando así la sostenibilidad de los cambios implementados.

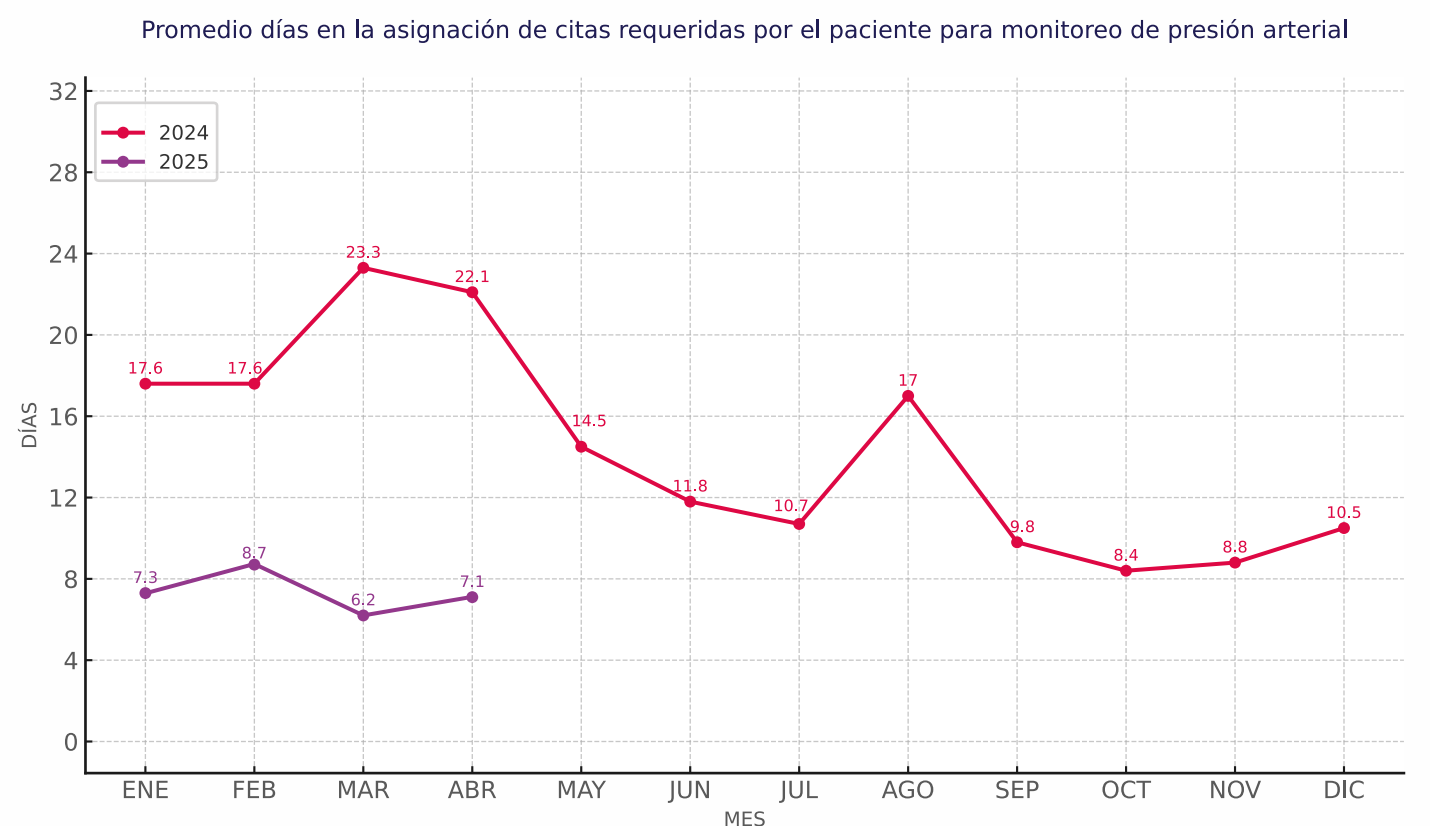
Resultados



2024: De 42.7 días (enero) a 8.8 días (diciembre).
2025: Consolidación por debajo de 12 días (6.7 días en promedio entre enero y abril de 2025).



2024: Mejora de 16.3 días (enero) a 8.9 días (diciembre).
2025: Sostenibilidad positiva del indicador (8.7 días en promedio entre enero y abril de 2025).



2024: Mejora de 17.6 días (enero) a 10.5 días (diciembre).
2025: Sostenibilidad positiva del indicador (7.3 días en promedio entre enero y abril de 2025).

Discusión y conclusiones



La evolución del indicador evidencia un impacto altamente positivo de las estrategias implementadas, pasando de tiempos de espera críticos a una asignación de 7,7 días en 2025, con estabilidad sostenida desde octubre de 2024. Este resultado refleja una transformación significativa en la gestión operativa y de acceso, respaldada por decisiones directivas acertadas y coordinación interáreas efectiva.



Es importante mantener la vigilancia continua del comportamiento de los indicadores y consolidar las buenas prácticas en los procesos institucionales que garanticen su sostenibilidad en el tiempo.



Tener un líder de proceso entrenado marca un factor determinante en la mejora de los procesos para garantizar la gestión estratégica, alineada con las necesidades clínicas y operativas, ha permitido garantizar oportunidad diagnóstica, continuidad asistencial y mayor satisfacción de los usuarios.



Lograr la participación activa del personal que está de cara a la atención de los usuarios es fundamental, no solo para garantizar la eficacia de las acciones a implementar, sino para lograr el impacto en la cultura de mejora organizacional.