

## Indicador 41: Tiempo de espera en consulta externa

**Definición:** Promedio de minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio de urgencias y el inicio de esta por el médico.

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Suma de los tiempos (en minutos) que transcurren desde que el paciente solicitó la atención de urgencias, hasta el momento en que esta se inició, en un periodo determinado}}{\text{Total de usuarios observados en ese mismo periodo}}$$

**Fuente de Información:**

*Numerador y Denominador:* Sistema de Monitoreo de los Indicadores de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, Subsecretaría de Innovación y Calidad, SSA.

**Periodicidad:** Anual.

**Cobertura:** Nacional y estatal con Información de las unidades de primer nivel de atención de las instituciones de salud pública que participan en la Cruzada Nacional.

### Características del Indicador:

El sistema de salud debe responder con calidad y respeto a las necesidades y expectativas de la población, fomentando una cultura de servicio orientada a satisfacer sus demandas.<sup>43</sup>

Es un indicador que se evalúa a través de los registros primarios<sup>44</sup> (registro de citas y hoja diaria del médico). Su objetivo específico es identificar las oportunidades de mejora para la reducción del tiempo de espera, es un componente de calidad de la atención médica, que forma parte del Índice de Organización de los Servicios.<sup>45, 46, 47</sup>

<sup>43</sup> Secretaría de Salud. Carta de los derechos generales de los pacientes. México, D.F. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. 2002.

<sup>44</sup> Lineamientos Operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de la Calidad. Primer Nivel. Cruzada Nacional por la Calidad. Julio 2002: 37 y 66.

<sup>45</sup> GUÍA PARA EL PLAN DE ARRANQUE CRUZADA NACIONAL POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. Dirección General de Calidad de los Servicios de Salud. Dirección de Monitoreo de la Calidad, Marzo, 2001

<sup>46</sup> Fundamentos de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. Secretaría de Salud. Subsecretaria de Innovación y Calidad: 14- 24.

<sup>47</sup> Programa de Acción: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. Secretaría de Salud. Subsecretaria de Innovación y Calidad.