



## Grupo de Economía e Ingeniería de Sistemas de Salud (gEISS) (<http://www.geiss.uns.edu.ar>)

### Asignación del personal para atención a pacientes ambulatorios en el servicio hospitalario de laboratorio clínico

#### Descripción

El servicio de laboratorio clínico de un hospital atiende a pacientes ambulatorios, pacientes internados y pacientes de guardia médica. La atención diaria a pacientes ambulatorios funciona generalmente en dos etapas: en la primera etapa, el personal administrativo de ventanilla ingresa los datos de la orden médica del paciente al sistema informático del hospital, y en la segunda etapa, un técnico del laboratorio extrae sangre del paciente para análisis bioquímicos y se reciben muestras de orina. Luego, el paciente queda finalmente desocupado. Debido a que los estudios deben realizarse en ayunas, los pacientes concurren al hospital a primera hora de la mañana y forman una fila. Si el número de pacientes es muy alto, el sistema de atención puede congestionarse y generar grandes esperas.

Existe una relación de compromiso entre el tiempo de espera de los pacientes y el costo asociado al personal administrativo y técnico encargado de la atención a los pacientes. Con el objetivo de estudiar esta relación, se realizan simulaciones del comportamiento de la cola de pacientes ante distintos escenarios. Se utilizan como variables de decisión el número de administrativos en ventanilla y el número de técnicos en extracción de sangre, y se considera que ambas pueden modificarse en el transcurso de la mañana. El tiempo que necesita el personal para realizar una tarea se considera aleatorio, y se genera a partir de valores reales medidos en un hospital.

Los resultados deberían permitir tomar decisiones que permitan mejorar la atención al paciente y reducir la congestión en salas de espera sin incurrir en gastos excesivos.

#### Estado del desarrollo

Proyecto en el marco de una investigación de tesis doctoral, a partir de datos del Hospital Centro de Salud Zenón J. Santillán, de la ciudad de San Miguel de Tucumán. Modelo de simulación de cola de pacientes desarrollado.

#### Desarrolladores

Grupo de Economía e Ingeniería de Sistemas de Salud (gEISS).

