

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE POSGRADO**



**FACTORES QUE DETERMINAN EL INCUMPLIMIENTO DE  
LA CITA MÉDICA EN LA CONSULTA EXTERNA DEL  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE  
CALLAO - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

**AUTORES:**

**NINFA EULALIA SOTO ASENCIOS  
OFELIA ELIZABETH ORTIZ FLORES**

**Callao, 2017  
PERÚ**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| ➤ DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI     | PRESIDENTA |
| ➤ DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES | SECRETARIA |
| ➤ MG. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS    | VOCAL      |

### ASESORA: DR. CESAR GUEVARA LLACZA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta de Sustentación: 005

Fecha de Aprobación de Tesis: 13/06/2017

Resolución Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 024-2017-2017-D/FCS de fecha 22 de Mayo del 2017 de designación de Jurado Examinador para obtener el grado de maestro.

## ***DEDICATORIA***

A Dios por darme la vida y ser mi guía en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi esposo por su apoyo en mi logro profesional.

A mis hijos Leo y Lea que son la razón para seguir superándome.

### ***Ninfa***

Darle gracias a Dios como ser supremo y creador nuestro por habernos dado la inteligencia, paciencia y ser nuestro guía en nuestra vida.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy.

A mis hermanos por su apoyo constante.

### ***Elizabeth***

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a los profesores  
de Post Grado de la facultad de ciencias  
de la salud de la universidad del Callao,  
Quienes con sus enseñanzas nos inculcaron  
el amor a la investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE.....	1
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	
1.1 Identificación del problema .....	6
1.2 Formulación del problema .....	8
1.3 Objetivos de la investigación (general y específico) .....	8
1.4 Justificación.....	9
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes del estudio .....	10
2.2 Marco teórico.....	15
2.3 Definición de términos.....	28
<b>III. VARIABLES E HIPOTESIS</b>	
3.1 Definición de las variables.....	34
3.2 Operacionalización de variables.....	36
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas.....	37
<b>IV. METODOLOGÍA.</b>	
4.1 Tipo de la investigación.....	38

4.2 Diseño de estudio.....	38
4.3 Población y Muestra.....	39
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	42
4.5 Procedimiento de recolección de datos.....	44
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	45
<b>V.RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>60</b>
<b>VII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>
Matriz de consistencia.....	67
Ficha de registro de datos.....	68
Confiabilidad del Instrumento.....	69
Validación del Instrumento.....	70
Resultado de la validación del Instrumento.....	71
Reporte de citados.....	72
Hoja de Identificación.....	73
Reporte de citas.....	74

Relación de pacientes citados.....	75
Base de datos.....	76
Fórmula de registro de datos en consulta externa- HIS.....	85
Resultado de la prueba piloto.....	86
Solicitud para la ejecución del trabajo de investigación.....	87
Autorización para realizar el proyecto de investigación.....	88

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se titula: **“Factores que determinan el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016”**.

Es una investigación de tipo cuantitativo, retrospectivo y de diseño no experimental, transversal y Correlacional. La muestra está conformada por un total de 350 pacientes que programaron una cita médica en las especialidades de Cardiología, Dermatología, Neurología, Gastroenterología, Endocrinología, Neumología y Reumatología. El instrumento de recopilación de datos fue elaborado por los autores del presente trabajo, cuya Confiabilidad mediante el método de Kuder-Richarson es de 0.7, lo que significa instrumento aceptable. La validación del instrumento se realizó con el método de Juicio de expertos, obteniéndose un grado de concordancia de 95.8%, lo que significa una validez excelente. En la investigación realizada se ha encontrado que el 35.4% de los pacientes que programan una cita médica en las especialidades estudiadas incumplieron la cita, mientras el 64.6% acude a la cita programada. La prueba de Chi cuadrado nos demuestra que no existe asociación del incumplimiento de la cita médica con las variables factores demográficos y administrativos.

Palabra clave: Factores demográficos, factores administrativos, institución, consulta externa, cita médica.

## **ABSTRACT**

The present research is entitled: "Factors that determine the non-compliance of the medical appointment in the external consultation of the Daniel Alcides Carrión de Callao National Hospital - 2016".

It is a quantitative, retrospective and non-experimental cross-sectional and correlational research. The sample is made up of a total of 350 patients who scheduled a medical appointment in the specialties of Cardiology, Dermatology, Neurology, Gastroenterology, Endocrinology, Pneumology and Rheumatology. The instrument of data collection was elaborated by the authors of the present work, whose Reliability by means of the method of Kuder-Richarson is of 0.7, what means acceptable instrument. The validation of the instrument was done using the expert judgment method, obtaining a degree of agreement of 95.8%, which means an excellent validity. In the research carried out, 35.4% of the patients who scheduled a medical appointment in the specialties studied failed to meet the appointment, while 64.6% attended the scheduled appointment. The Chi square test shows that there is no association of noncompliance with medical variables with demographic and administrative variables.

Key words: Demographic factors, administrative factors, institution, external consultation, medical appointment.

## I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Identificación del problema

En los últimos años la demanda de la atención de la salud ha superado la oferta, en los establecimientos de salud, pero sin embargo el incumplimiento a la cita programada es en un porcentaje muy alto, el Ministerio de Salud encontró un 31% de incumplimiento a la cita programada en los establecimientos de salud, lo que motiva a realizar un estudio de los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica.

El incumplimiento de una cita programada es una causa frecuente de fracaso de las actuaciones médicas, acudir a los controles periódicos es muy importante en la solución del problema de salud. El incumplimiento de una cita programada genera varios problemas como Financieros y administrativos.

El paciente puede separar una cita médica previo pago o sin pago, de cualquier forma está registrada en la relación de citados, en caso que no acude en la fecha programada afecta a la producción del personal Médico y afecta a los otros pacientes que realmente requerían recibir una atención médica, se realiza la gestión de historias clínicas de entrega y recojo de un alto porcentaje de pacientes que no acudieron a la cita programada.

Muchos establecimientos de Salud han detectado un alto incumplimiento a una cita médica programada en las atenciones de consultas ambulatorias.

En un Estudio realizado en Consulta de Alergología del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca de Murcia de España, encontraron como resultado que el 14,36% de pacientes no acudieron a la consulta programada.

En Costa Rica, en el Hospital de México, se realizó un estudio con el objetivo de medir el ausentismo en los diferentes grupos de especialidades y determinar el perfil de los usuarios que se ausentan a las citas, como resultado se encontraron un 11% de ausentismo, También se muestra que el grupo etareo de 40 a 60 años fue el que representó el índice mayor de ausencias 33%.

En el año 2013, el Ministerio de salud realizó una evaluación de las citas médicas implementadas en los diferentes Hospitales del MINSA encontrando una deserción de hasta 30%.

Este trabajo pretende analizar sus características y proponer soluciones factibles para evitar el incumplimiento a una cita médica, pues su existencia provoca usos ineficientes de los recursos sanitarios y administrativos, costos financieros, aumento de las listas de espera e incluso puede ocasionar un aumento de la morbilidad. Todos estos análisis y la observación de la

realidad, nos permiten plantear el siguiente problema de investigación:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

1.2.1 ¿Cuáles son los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1.2.2.1 ¿Cuáles son los factores demográficos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016?

1.2.2.2 ¿Cuáles son los factores administrativos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

**1.3.2.1** Determinar los factores demográficos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016.

**1.3.2.2** Determinar los factores administrativos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016.

### **1.4 Justificación**

La identificación de los factores asociados al incumplimiento de la cita Médica, ayudará a replantear los procesos de atención de consulta externa, del Hospital Nacional Daniel A. Carrión Callao, permitirá optimizar al máximo la capacidad instalada del Hospital y como resultado lograr la satisfacción de la demanda de salud con una atención oportuna.

Desde el punto de vista de relevancia social, permite replantear el número de cupos que se debe establecer por cada médico y por cada turno de atención, de esa manera que nuestros usuarios sean atendidos en la fecha que solicitan la atención médica.

El presente estudio servirá al Hospital como un instrumento para mejorar la atención en consulta externa, sugerir a la alta Dirección que aborden sobre los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica, promover la cultura de comunicación paciente – trabajadores.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

Con respecto a los estudios de investigación de nivel internacional se han encontrado los siguientes y detallamos a continuación:

**ORUETA SANCHEZ R., R.M. GOMEZ - CALCERRADA** y otros (2001), España, realizaron un estudio de tipo observacional, analítico titulado **"Factores relacionados con el incumplimiento a citas concertadas de un grupo de pacientes hipertensos"**, cuyo objetivo era conocer el grado de incumplimiento a citas concertadas de los pacientes hipertensos y los factores implicados. El estudio estuvo conformado por 129 pacientes, los resultados encontrados fueron los siguientes: Existió incumplimiento al 11,2% de las consultas y fueron incumplidores el 24,8% de los pacientes, si bien el 51,2% faltó a alguna de las citas.

Fueron más incumplidores los varones (36,2 vs 18,3%) y los menores de 50 años (66,7% de incumplidores). No se observaron diferencias en relación con nivel cultural, estado civil ni situación laboral, pero sí en relación con la convivencia (45,5% los que vivían solos vs 20,2 y 22,2% si vivían en familia o con otras personas).

Conclusiones: no existe un perfil claro del paciente hipertenso incumplidor a controles, pero probablemente habría que estar alerta

y/o tomar medidas anticipatorias en varones jóvenes y pacientes con incumplimientos previos. (1)

**NEGRO ALVAREZ J.M. y CAMPUSANO LOPEZ F.J. y otros (2004),** España, realizaron un estudio titulado **“Incumplimiento de citas concertadas en pacientes de una consulta de alergología”**, La población de estudio estuvo compuesta por los pacientes citados programados en la Consulta de Alergología del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca de Murcia y que estaban incluidos en la consulta concertada, siguiendo los controles establecidos en el programa del centro; quedaron excluidos del estudio los pacientes que estando citados en la consulta de alergología no estaban programados por los circuitos habituales de dicha consulta.

La población de estudio estuvo conformado por 2156 pacientes que concertaron una cita médica, como resultado encontraron que el 15.72% de pacientes no acudieron a la consulta, los menores de 40 años presentaron un mayor incumplimiento (69.25%), el incumplimiento de pacientes a la primera cita 13.29%, mientras en los pacientes continuadores se encontró un 16.11%<sup>(2)</sup>

**ALCOLEA GUERRERO, MARTA. (2009),** España, en su estudio titulado **“Absentismo de pacientes citados en las consultas de Atención Especializada del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta resolución: repercusión económica y demoras”**, El objetivo

del trabajo es definir el perfil tipo del paciente que no acude, una vez citado, a las consultas de atención especializada de los centros del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución. Los resultados encontrados son los siguientes: Del total de citas concertadas (3.553) un 10% no se presentó a la consulta.

Los pacientes mujeres dejan de acudir en una mayor proporción (57,9%) que los varones (38,7%).

Atendiendo al tipo de consulta nos encontramos con un mayor porcentaje de absentismo en el caso de las segundas consultas (43,6%), mientras que las primeras tienen una ausencia del 38,5%.

Las especialidades donde registraron mayor porcentaje de ausentismo son ginecología (8.2%) y dermatología 4.4%.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: Informar de las citas vía SMS, Email o Llamada telefónica. <sup>(3)</sup>

**LIZANO CALVO MAURICIO** y **ALVARADO ROJAS, ÓSCAR Mario**. (2011), Costa Rica, realizaron un estudio de tipo descriptivo transversal, titulado **"Propuesta Estratégica para Disminuir el Ausentismo en la Consulta Externa de Especialidades en Hospital México" Costa Rica**, cuyo objetivo del estudio fueron entre otros: Medir el ausentismo en los diferentes grupos de especialidades del Hospital México y Determinar el perfil de los usuarios que se ausentan a las citas. La población a estudiar está

constituida por el total de los pacientes ausentes a la consulta externa del Hospital México, en la semana del 15 al 19 noviembre 2010 de un total de 5348 citas programadas, 602 usuarios que no asistieron a la consulta, lo que representa un 11% de ausentismo en esa semana. El mayor ausentismo se registró en las especialidades médicas (17%). También se muestra que el grupo atareo de 40 a 60 años fue el que representó el índice mayor de ausencias 33%. Entre las recomendaciones plantean al determinarse el olvido como la principal causa de ausentismo a la consulta especializada del Hospital México, se establece que la reconfirmación de la cita cerca del día concertado es una alternativa viable para mejorar la asistencia a las citas médicas<sup>(4)</sup>

#### **A nivel Nacional**

**ENRIQUEZ CACERES M, SOTO SANTILLANA M, Rev. NEUROLOGIA (2006), Lima, "Incumplimiento farmacológico en pacientes con epilepsia",** realizaron un estudio de tipo transversal analítico en el período comprendido entre el 1 de mayo de 2001 hasta el 30 de junio de 2002, en el Departamento de epilepsia y Encelografía Clínica del Instituto Nacional de Ciencia Neurológicas

Oscar Trelles Montes, encontraron como resultado el grado de incumplimiento farmacológico fue del 67.5%.

Entre los factores que causaron el incumplimiento farmacológico, los pacientes identificaron como el principal motivo la falta de

dinero (31,2%), la ineficacia (19,5%), el tiempo del tratamiento (14,3%) y la negación de la enfermedad (9,1%) <sup>(5)</sup>

**OSCAR FAUSTO MUNARES GARCIA(2011)**, Lima, realizó el estudio en el hospital de la Maternidad de Lima titulado **"FACTORES ASOCIADOS AL ABANDONO AL CONTROL PRENATAL – INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL - 2011"**, cuyo objetivo es analizar los factores asociados al abandono del control prenatal en pacientes atendidas en el Instituto Nacional Materno Perinatal durante el período junio a diciembre de 2011.

Estudio de casos y controles donde se asignaron a 662 gestantes atendidas en el Instituto Nacional Materno Perinatal, divididas en 331 pacientes con abandono al control prenatal (casos) y 331 pacientes sin abandono al control prenatal (controles), pareadas según fecha de atención del parto y sexo del recién nacido, a los cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos que indagó datos generales y los factores de abandono: social, institucional y personal.

Hubo diferencias en cuanto al número de gestaciones ( $2,6\pm 1,4$  vs  $2,3\pm 1,2$ ) entre casos y controles, el promedio de controles prenatales para los casos fue  $3,9\pm 1,2$  y en los controles fue  $8,4\pm 1,8$ . Los factores sociales asociados fueron dificultad de permisos en el trabajo y dificultad por quehaceres domésticos.

Los factores institucionales fueron trato inadecuado del profesional de la salud , Cuya conclusión fue lo siguiente, que existen factores sociales, institucionales y personales asociados al abandono al control prenatal<sup>(7)</sup> .

El Ministerio de Salud de nuestro país, (2013), ha realizado un análisis de la información recopilada en procesos de citas en 12 Establecimientos pertenecientes al Ministerio de Salud, encontrando hasta un 30% de deserción de las citas programadas<sup>(7)</sup>

## **2.2 Marco teórico**

A Continuación se presenta la base teórica que dará sustento al presente estudio de investigación.

### **FACTORES**

Definiendo la palabra factor es una “fuerza o condición que va a influir ya sea positivamente o negativamente en el comportamiento de la persona. Elemento condicionante que contribuye a lograr un resultado”.<sup>(9)</sup>

“Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado”<sup>(10)</sup>

“Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos . Un factor es lo que contribuye a

que se obtenga determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los factores"<sup>(8)</sup>

## **FACTORES DEMOGRAFICOS**

Para el presente estudio se ha considerado como factores demográficos a las características asignadas a la edad, sexo, Distrito de residencia, Condición del paciente en el servicio y Tipo de paciente.

### **EDAD**

Tiene origen en el latín aetas, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.

La noción de edad brinda la posibilidad de segmentar la vida Humana en diferentes periodos temporales<sup>(12)</sup>

### **Ciclo de vida**

El ciclo de vida es un concepto que remite a la aparición, desarrollo y finalización de la funcionalidad de un determinado elemento. Tiene su punto de partida en los procesos biológicos, de ahí su nombre. Así, de la misma manera que un ser vivo nace, crece y finalmente muere, existen diversos aspectos en el mundo que tienen un lapso de tiempo entre su aparición, su desarrollo y finalmente su eliminación. Es por ello que puede hacerse referencia a un "ciclo de vida" en materias tan distantes como marketing, biología, tecnología

de materiales, etc. El estudio del ciclo de vida en muchas de estas disciplinas tiene importantes implicancias en muchas ocasiones.

Desde el punto de vista biológico, el ciclo de vida aparece cuando un ser vivo se reproduce y da lugar a un nuevo ser. Esta aparición puede replicar exactamente a su ancestro si hablamos de la reproducción asexual (salvo con la aparición de una mutación) o generar un código genético nuevo, si hablamos de reproducción sexual. Posteriormente, las células del nuevo individuo se irán reproduciendo si estamos ante un organismo pluricelular, comenzarán a nutrirse, etc. Finalmente, llegado un punto en el tiempo, los organismos morirán Indefectiblemente, generando a su vez nutrientes para otros organismos<sup>(9)</sup>

## **Niño**

Niño es un ser humano que aún no ha alcanzado la pubertad. Por lo tanto, es una persona que está en la niñez y que tiene pocos años de vida.

En su sentido más amplio, la niñez abarca todas las edades del niño: desde que es un lactante recién nacido hasta la preadolescencia, pasando por la etapa de infante o bebé y la niñez media.

En este sentido, no hay que olvidar el hecho de que es frecuente que en el ámbito coloquial se haga uso de la expresión “niño de teta”. La misma se emplea para referirse a todo aquel varón que se

encuentra en la fase de lactancia, es decir, que aún se alimenta de la leche materna.

El desarrollo del niño implica una serie de aprendizajes que serán claves para su formación como adulto. En los primeros años de vida, el niño debe desarrollar su lenguaje para después aprender a leer y escribir.

Con el tiempo, el niño pasa a educarse en la escuela y adquiere los conocimientos que la sociedad considera imprescindibles para la formación de las personas. En este proceso educativo, el niño asimila los valores de su cultura y la concepción vigente de la moral y la ética.<sup>(9)</sup>

### **Adolescencia**

Etapa que llega después de la niñez y que abarca desde la pubertad hasta el completo desarrollo del organismo es conocida como adolescencia. El término proviene de la palabra latina adolescencia.

La adolescencia es, en otras palabras, la transformación del infante antes de llegar a la adultez. Se trata de un cambio de cuerpo y mente, pero que no sólo acontece en el propio adolescente, sino que también se conjuga con su entorno.

Cabe destacar que la adolescencia no es lo mismo que la pubertad, que se inicia a una edad específica a raíz de las modificaciones hormonales. La adolescencia varía su duración en cada persona.

También existen diferencias en la edad en que cada cultura considera que un individuo ya es adulto.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), en todo el mundo la estadística marca que uno de cada cinco individuos transita la adolescencia. Dentro de ese total, el 85% habita en naciones de escasos recursos o de ingresos medios. Por otra parte, cerca de 1,7 millones de adolescentes mueren cada año.

Cuando hablamos de la etapa de la adolescencia, estamos hablando de una serie fundamental de cambios tanto psicológicos como físicos. En este último aspecto hay que subrayar que los más obvios son el crecimiento en altura, el aumento de peso y de grasa corporal, la evolución de lo que es la dentición o el crecimiento de los músculos.

No obstante, es cierto, que aunque estos cambios se producen tanto en los chicos como en las chicas, cada género tiene además sus propias evoluciones físicas. Así, por ejemplo, los individuos masculinos ven como les va apareciendo el vello en áreas como los genitales, el bigote o las axilas y además son testigos del crecimiento de sus órganos sexuales.

Las adolescentes del género femenino, por su parte, además de experimentar el crecimiento del vello en su cuerpo, sufren lo que se conoce con el nombre de menarquia que es la primera

menstruación. Un hecho este último especialmente significativo que marcará de manera indudable una nueva etapa en sus vidas.

Entre los principales cambios que experimenta una persona en su adolescencia, aparecen el desarrollo del pensamiento abstracto y formal, el establecimiento de la identidad sexual y la solidificación de amistades con la probable experimentación grupal con las bebidas alcohólicas, el cigarrillo e incluso las drogas.

De acuerdo a la psicología, los adolescentes luchan por la identificación del Yo y por la estructuración de su existencia basada en esa identidad. Se trata de un proceso de autoafirmación, que suele aparecer rodeado de conflictos y resistencias, en los cuales el sujeto busca alcanzar la independencia.

En este sentido, la mencionada psicología lleva a cabo una clasificación de los principales problemas que tienen lugar durante la adolescencia. Así, esta determina que existen problemas de tipo sexual, emocionales, escolares, conductuales, de alimentación, de drogas o incluso de abuso.

Y todos ellos se deben en gran medida al conjunto de cambios físicos y al desarrollo mental que experimentan los jóvenes. Unas situaciones a las que deben ir adaptándose pero que de primeras les cuesta ir asimilando por lo que se encuentran en una complicada tesitura consigo mismo.<sup>(9)</sup>

## **Juventud**

Concepto de juventud, un término que deriva del vocablo latino iuventus, permite identificar al periodo que se ubica entre la infancia y la adultez. La Organización de las Naciones Unidas (conocida como ONU) ha definido a la juventud como la etapa que comienza a los 15 y se prolonga hasta los 25 años de vida de todo ser humano, aunque no existen límites precisos al respecto. Las mayores expectativas de vida hacen que, en ciertos aspectos, personas de 40 años sean consideradas como jóvenes.

En la juventud, el individuo se encuentra desarrollado a nivel sexual pero carece aún de la madurez emocional que se requiere para enfrentar los conflictos de la vida adulta. La adultez, por lo tanto, es un estado al que se llega gracias a la experiencia de vida.

La juventud constituye un conjunto social de carácter heterogéneo donde cada subgrupo desea diferenciarse del resto y de los adultos. Los jóvenes buscan desarrollar un sentido de pertenencia y, por eso, se agrupan con sus pares.

En este sentido, dada esa necesidad de identificación y diferenciación al mismo tiempo, es importante recalcar que es frecuente que los jóvenes decidan pertenecer a determinados grupos en base a su estética o a sus creencias. Así, por ejemplo, nos encontramos con grupos católicos de jóvenes, con grupos socialistas o con diversas tribus urbanas.<sup>(9)</sup>

## **Adulto**

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), adulto es un adjetivo que procede del vocablo latino *adultus*. El concepto permite calificar a aquel o aquello que alcanzó su desarrollo pleno.

Para la biología, un organismo alcanza la adultez cuando ya puede reproducirse. En el caso del ser humano, la noción se vincula además a diversas cuestiones legales y culturales, trascendiendo el aspecto vinculado a la fisiología y a la capacidad reproductiva.

La primera etapa de la vida humana es la niñez, luego llega la adolescencia y finalmente el individuo se convierte en adulto, cuando su desarrollo físico ya se completó. La adultez, a su vez, puede dividirse en diversas etapas, como la adultez temprana, la adultez media y la adultez tardía o vejez.

A nivel legal, es habitual que se considere que una persona es adulta a partir de los 18 o de los 21 años, de acuerdo al ordenamiento jurídico. Se cree que, a partir de una cierta edad, el sujeto ya tiene la madurez física y psicológica necesaria para tomar sus propias decisiones de manera consciente y asumiendo las consecuencias de sus actos.

Un adulto, por lo general, debe dedicarse a alguna actividad laboral o productiva para obtener los recursos que le permitan subsistir y mantener a sus hijos. Por eso los adultos tempranos y medios

constituyen el grupo económico activo de una sociedad: los niños y los adolescentes deben asistir a la escuela, mientras que los adultos mayores ya están jubilados<sup>(9)</sup>

### **Adulto Mayor**

El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando.

Generalmente se califica de adulto mayor a aquellas personas que superan los 65 años de edad.

Ahora bien, cabe destacarse, que sin lugar a dudas las mejoras que han sucedido en cuanto a calidad y esperanza de vida en muchos lugares del planeta han sumado para que la tasa de mortalidad de esta población bajase y acompañando a esto se prolongase la cantidad de años, a 70, para clasificar a este grupo poblacional<sup>(9)</sup>

### **Residencia**

Vivir o habitar en un lugar determinado de forma permanente o durante un período considerable de tiempo. El lugar en el que un hombre tiene su hogar, o donde habita permanentemente o por un período prolongado de tiempo. La diferencia entre una casa y un

domicilio puede no ser de fácil definición, pero todos podemos ver, al menos, esta distinción: una persona domiciliada en un Estado puede, por razones temporales, como la salud , residir durante un año o más en algún otro lugar que considere más favorable

**Sexo** Es el conjunto de características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos, que los definen como hombre y mujer. El sexo viene determinado por la naturaleza, es una construcción natural, con la que se nace.

### **Distrito**

La palabra distrito (del latín medieval districtus) se refiere a cada una de las demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población, ya sea en forma administrativa, estadística o jurídica con la finalidad de obtener una distribución adecuada de sus servicios administrativos y organizar el ejercicio de su gobierno.<sup>(16)</sup>

**Condición del paciente:** es la característica del paciente de ser nuevo o continuador en la especialidad médica.

**Paciente Nuevo en el servicio:** Es aquella persona que acude por primera vez en su vida a un servicio o a una especialidad.

**Paciente Continuador en el servicio:** Es aquella persona que acude a atenderse en el servicio por segunda o más veces.

**Tipo de paciente:** Para el presente estudio como tipo de paciente se ha definido paciente beneficiario del SIS y paciente particular.

**SIS:** El Seguro Integral de Salud , es un Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de **Salud**, que tiene como finalidad proteger la **salud** de los peruanos que no cuentan con un **seguro de salud**, priorizando la afiliación de aquella población más vulnerable y que se encuentra en situación de pobreza o pobreza extrema.

De esta forma, estamos orientados a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas.

Pero el SIS también busca mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.

Los Objetivos funcionales del SIS en el ámbito sectorial, son los siguientes:

- a) Construir un sistema de aseguramiento público sostenible que financie servicios de calidad para la mejora del estado de salud de las personas a través de la disminución de la tasa de morbimortalidad.
- b). Promover el acceso con equidad de la población no asegurada a prestaciones de salud de calidad, dándole prioridad a los grupos vulnerables y en situación de pobreza y extrema pobreza.

c). Implementar políticas que generen una cultura de aseguramiento en la población.

**Particular:** Son aquellos pacientes que para su atención médica tienen que realizar el pago correspondiente, para los procedimientos médicos, exámenes auxiliares de laboratorio y los exámenes de diagnóstico por imágenes.

### **Factores Administrativos**

Según Gannon (1994) a Fayol, “se le considera como el padre de la escuela de Proceso Administrativo” (p.8). Fue él quien en primer término identificó las funciones que debe realizar un administrador de manera sistemática o en secuencia, para tener éxito en el desarrollo de actividades administrativas.

Para su comprensión, la administración se le describe en una serie de partes o funciones individuales que integran un proceso total. El modelo del Proceso Administrativo, nos sirve para presentar relaciones complejas en términos fáciles de entender; por cuanto, las principales funciones administrativas son: Planear, organizar, dirigir y controlar.

Por su parte, Hellriegel, et al (2005), indican que “el gerente exitoso lleva a cabo en forma capaz cuatro funciones administrativas básicas: planeación, organización dirección y control” (p.8). Sin embargo, la cantidad de tiempo que dedica un gerente a cada función depende del

nivel particular del trabajo. Las funciones administrativas que señalan los autores, se dan de la siguiente manera:

**a) Planeación:** La planeación implica determinar las metas y medios de la organización para alcanzarlas. Los gerentes planean por tres razones:

1) para establecer una dirección general para el futuro de la organización, como aumentar las utilidades, lograr una mayor participación en el mercado y la responsabilidad social; 2) para identificar y destinar los recursos de la organización al logro de las metas, y 3) para decidir cuáles tareas deben realizarse para alcanzar esas metas.

**b) Organización:** Después que los gerentes han preparado planes, deben traducir esas ideas relativamente abstractas en realidades. Una organización sólida es esencial para este esfuerzo. Organización es el proceso de definir quiénes tomarán las decisiones, quién realizará qué trabajos y tareas, y quién le reportará a quién en la compañía.

Organizar implica crear una estructura con el establecimiento de departamentos y descripciones de funciones.

**c) Dirección:** Después de que la administración ha hecho planes, ha creado una estructura y ha contratado al personal correcto, alguien debe dirigir la organización. La dirección implica lograr que otros realicen las tareas necesarias motivándolos a lograr las metas de la organización. La dirección no sólo se hace después de que terminan la planeación y la organización; es un elemento crucial de esas funciones.

**d) Control:** El proceso por el cual una persona, grupo u organización vigila en forma consciente el desempeño y toma una acción correctiva es control. Del mismo en que un termostato envía señales a un sistema de calefacción de que la temperatura ambiente es demasiado alta o demasiado baja, así un sistema de control administrativo envía señales a los gerentes de que las cosas no están funcionando como se planeó y que es necesario una acción correctiva.

Para el presente estudio se ha considerado como factor Administrativo a días de espera para la atención médica.

**Días de espera para la atención médica:** se define los días que transcurre desde la solicitud de la cita hasta la fecha de la atención.

### **2.3 Definición de términos**

#### **Factores**

Definiendo la palabra factor es una fuerza o condición que va a influir ya sea positivamente o negativamente en el comportamiento de la persona. Elemento condicionante que contribuye a lograr un resultado”.

Según el diccionario enciclopédico define al factor a cada uno de los elementos, circunstancias que causan un efecto:

**Cumplimiento:** Acción de cumplir una cita programada.

**Incumplimiento:** Omisión de una cita programada.

**Paciente:** Persona enferma que es atendida por un profesional de la salud, el paciente es alguien que sufre malestar. En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención. Antes de llegar a ser formalmente paciente, el usuario pasa por varias etapas: la identificación de los síntomas, el diagnóstico, el tratamiento y el resultado.

En el entorno hospitalario, el paciente comienza a comportarse de forma diferente de como lo haría en otra situación. Este hecho se denomina “institucionalización”, y se basa en la pérdida de autonomía, lo cual implica que la persona deberá aprender a conformarse con las reglas y rutinas del hospital. Muchas veces este proceso no es aceptado por el paciente; cuando se recupera, debe volver al rol que tenía inicialmente.

Recientemente, la palabra paciente está comenzando a sustituirse por la palabra usuario, precisamente por la relación que tiene con la palabra paciencia y, erróneamente por supuesto, también con la palabra pasividad que, aunque de distinto origen etimológico, transmite la sensación de que el paciente tiene que comportarse, necesariamente, como un ente pasivo, inactivo, sin mostrar interés alguno por plantear preguntas y cuestionar lo que no le resulta familiar lo que no entiende en la consulta con el profesional de la salud . Por supuesto, llámese *paciente* o *usuario*, es indispensable que la persona que asiste a

consulta con un profesional de la salud muestre interés tanto por su cuerpo como por sus sensaciones, sus síntomas; que esté pendiente, de preferencia con anticipación a la aparición de los síntomas, de toda sensación (tanto las habituales como las esporádicas), de todo dolor, de todo cambio, pues es ése, el reconocimiento, el primer paso para encontrar el camino hacia un buen estado de salud tanto física como mental.

Los profesionales de la rama sanitaria es importante que a la hora de llevar a cabo su trabajo tenga muy claro que existen diversos tipos de pacientes en lo que respecta a personalidad, paciencia y empatía con los médicos y enfermeras. Así en base a esas cualidades, estos expertos deben saber que se toparán con los siguientes enfermos:

- Los que lo saben todo. Estas personas consideran que saben no sólo lo que les pasa sino también el tratamiento que deben recibir. Acaparan la conversación en todo momento, se dedican a “dirigir” a los profesionales y se manifestarán abiertamente en contra de las opciones y exámenes que no sean acordes a los que ellos consideran oportunos.
- Los tímidos. Personas calladas, que acatan todo lo que se les dice y que no preguntan nada aunque no entiendan lo que se les explica.
- Los escépticos. Son aquellos que desconfían en todo momento de los argumentos que se les dice y que ponen en tela de juicio la profesionalidad de quienes les atienden.

- Los reflexivos, que se identifican por oír los consejos que se les dan y que preguntan mucho sobre el tratamiento al que se van a someter.

**Consulta Externa:** Es el área funcional dedicada a satisfacer las demandas de salud de los usuarios mediante actividades de atención ambulatoria de alta especialidad. Debe contar con :

- Recursos. Contar con médicos de las cuatro especialidades básicas, de especialidades medico quirúrgicas, y otros profesionales de salud especializados.
- Infraestructura. Áreas específicas destinadas a la consulta externa según especialidades de los profesionales de la salud.
- Equipamiento. Tener mobiliarios, equipo e instrumental necesario de acuerdo a las especialidades.
- Organización. Brindar los turnos programados de acuerdo al volumen y características de la demanda de cada especialidad.

**Atención Médica:** Es la actividad medica que comprende un conjunto de acciones dirigidas a formular el diagnostico, el tratamiento y el pronóstico del estado de salud de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.

**Establecimiento de Salud:** Unidad operativa de la oferta de servicios de salud, clasificada en una categoría e implementada con recursos humanos, materiales y equipos, destinada a realizar procesos asistenciales y administrativos. Su finalidad es brindar

atenciones sanitarias preventivas, promocionales, recuperativas o de rehabilitación, intramurales y extramurales, de acuerdo a su capacidad *resolutiva y complejidad*.

**Género:** Hace referencia a los estereotipos, roles sociales, condición y posición adquirida, comportamientos, actividades y atributos apropiados que cada sociedad en particular construye y asigna a hombres y mujeres.

**Edad:** con origen en el latín *aetas*, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.

- **Particular:** aquel paciente que paga el costo de la atención.
- **SIS:** aquel paciente que es beneficiario del SIS.

**Actividad de Salud:** Es toda acción puntual encaminada a la consecución de un fin preciso e inmediato en el mejoramiento de la salud de las personas o del medio ambiente.

**SIGH:** Siglas que se utilizan para hacer referencia al Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria.

**SIS:** Seguro Integral Salud

**Dato:** Es una representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica etc.), un atributo o una característica de una entidad (en este caso los 11 ítems analizados).

**Registro:** colección de datos (requeridos en la hoja HIS).

**Hoja HIS: (HealthInformationSystem)** Formulario utilizado para la colección de datos referidos a la atención ambulatoria de aplicación obligatoria a nivel nacional.

**Historia Clínica:** es un documento médico legal, que surge del contacto entre el médico y el paciente. En ella se recoge la información necesaria para la correcta atención de los pacientes. La historia clínica es un documento válido, desde el punto de vista clínico y legal, que recoge información de tipo asistencial, preventivo y social.

**Base de Datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

### III. VARIABLES E HIPÓTESIS

#### 3.1 Definición de variables

##### 3.1.1 Factores demográficos:

Son aquellos rasgos característicos del paciente que van a influir en el incumplimiento de la cita médica.

**Edad:** la edad se considera por etapas de vida.

0-17 años: niño y adolescente

18 – 29 años: Joven

30 – 59 años: Adulto

>=60 años: Adulto Mayor

##### **Sexo**

- Femenino

- Masculino

##### **Tipo de paciente:**

-SIS: Beneficiario del seguro Integral de Salud

-Particular: el que paga su atención médica

**Distrito de Residencia:** Distrito en que reside o vive habitualmente el paciente.

**Condición en el servicio:** Condición del paciente en la especialidad donde tiene la cita programada.

- **Nuevo:** Paciente que por primera vez acude a la especialidad.

**-Continuador:** Paciente que acude más de 2 veces a la especialidad.

### **3.1.2 Factores Administrativos:**

Son aquellas características de la organización en el proceso de otorgamiento de las citas médicas que van a influir en el incumplimiento de la cita .

**Tiempo de espera de la cita:** Es el periodo de espera desde la fecha que le otorgaron la cita hasta la fecha de su atención..

< =7 días

8 - 20 días

> 20 días

### **3.1.3 Incumplimiento de la cita médica**

Pacientes que tenían una cita médica en las especialidades de Medicina en consulta externa; sin embargo el día de la cita no acudieron a la atención médica

- **Si:** Incumplimiento a la cita programada.

-**NO:** Cumplió a la cita programada

### 3.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALAS DE MEDICION
Factores Demográficos y Administrativos	Son aquellos rasgos característicos del paciente que van a influir en el incumplimiento de la cita médica.	Factores Demográficos	<i>Etapas de vida</i>	Niño y Adolescente Joven Adulto Adulto Mayor	Ordinal
- Incumplimiento de cita médica	Pacientes que tenían una cita médica en las especialidades de Medicina en consulta externa; sin embargo el día de la cita no acudieron a la atención médica.	Factores Administrativos	<i>Sexo</i>	M F	Nominal
			<i>Distrito</i>	Distritos de Lima y Callao	Nominal
			<i>Tipo de paciente</i>	SIS Particular	Nominal
			<i>Condición del paciente</i>	Nuevo, Continuador	Nominal
			<i>Días de demora para la atención.</i>	< = 7 días 8 – 20 días Mayores a 20 días	Intervalo
			<i>Incumplimiento</i>	Si No	Nominal

### **3.3 Hipótesis general**

Existen factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016.

#### **3.3.1 Hipótesis específicas**

- Existe factores demográficos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016.
- Existen factores administrativos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, 2016.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1 Tipo de investigación

**Según tendencia:** Cuantitativo

(forma como se trata las variables)

**Según el periodo:** Retrospectivo

(Registro de datos del pasado)

### 4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es Diseño no experimental, transversal y Correlacional.

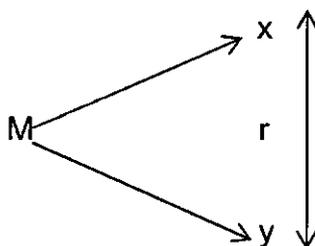
**Según evolución:** Transversal

(una sola observación)

**Según el alcance de los resultados:** Correlacional

(relación entre 2 variables)

La correlación se simboliza de la siguiente forma.



## **4.3 Población y muestra**

### **4.3.1 Población**

La Población está conformado por 6768 pacientes citados para la atención médica en el mes de Abril del 2016.

#### **-Criterio de inclusión**

Para el estudio están consideradas todos los pacientes que realizaron la programación de su cita médica para la atención en consulta externa en las especialidades de Cardiología, Dermatología, Endocrinología, Neurología, Neumología, Gastroenterología y Reumatología para la atención en el mes de Abril del 2016.

- Se consideran a los pacientes particulares y beneficiarios del SIS.
- Se consideran a los pacientes de todas las edades de las especialidades seleccionadas.
- Los pacientes que programaron su cita para el turno mañana y tarde.

#### **Criterio de exclusión**

- No ingresan al estudio los siguientes pacientes:
- Los que programaron su cita para realizar algún procedimiento médico.

- Las especialidades donde la oferta y la demanda tienen un equilibrio aceptable.
- Las citas que se registraron el mismo día de la atención.

#### **4.3.2 Muestra**

La muestra está conformado por 350 pacientes citados que salieron seleccionados de la población, según el muestreo sistemático simple.

#### **4.3.3 Marco Muestral**

El marco muestral está conformado por el listado de los pacientes que programaron su cita en las especialidades definidas para la atención en el mes de Abril del 2016, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

#### **4.3.4 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es cada paciente citado en las especialidades definidas.

#### **4.3.5 Tipo de muestreo: Muestreo Probabilístico - Sistemático.**

Como los elementos de la población están ordenados en una lista, se utilizó el Muestreo sistemático que consiste en seleccionar cada elemento de la población en forma sistemática hasta completar el tamaño de la muestra.

El Procedimiento es la siguiente:

1º Se divide el tamaño de la población entre el tamaño de la muestra.

$$k = N/n$$

2º Elegimos en número aleatorio m entre 1 y k

3º Los elementos de la muestra estarán conformados por los siguientes elementos. m, m+k, m+2k, m+3k, ..., m+(n-1)k, .... Hasta completar el tamaño de la muestra.

#### 4.3.6 Tamaño de muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde,

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de población =6768

Z = Nivel de confianza =95% donde Z de alfa = 1.96

P = proporción de estudio piloto (0.19)

q = 1 – p = 0.81

d = error 4%

Por lo tanto el tamaño de muestra es la siguiente:

n =350

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La técnica de recolección de datos:** Análisis documental, técnica que consiste en la recolección de datos de las fuentes secundarias:

**Instrumento:** Ficha de registro de datos (Anexo N° 02)

Instrumento elaborado por los investigadores para recopilar la información de las variables definidas, con el fin de cumplir con los objetivos planteados.

**Confiabilidad del instrumento (Anexo N° 03)**

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la fórmula propuesta por Kuder y Richardson cuyo valor se obtuvo 0.7, lo que significa una confiabilidad aceptable

**Validación del instrumento (Anexo N° 04 Y 05)**

La validez del instrumento se realizó mediante la técnica de validación por juicio de expertos, cuyo puntaje de acuerdos es de 95.8%.

La Ficha de registro de datos ha sido llenada utilizando las siguientes fuentes de información:

- a. Reporte de los pacientes citados por cada especialidad (Anexo N° 06)**

En este reporte se encontrará el tipo de paciente:

SIS o Particular

**b. La hoja de identificación de la historia clínica – Sistema(Anexo N° 07)**

En este formato se encuentra todas las variables de identificación del paciente, las variables que se han obtenido para el presente estudio son las siguientes:

- Numero de historia clínica
- Edad
- Sexo

**c. Reporte de citas ( Anexo N° 08)**

El reporte de citas se ha utilizado para analizar las siguientes variables:

Condición del paciente en la especialidad: Nuevo o continuador

**d. Relación de pacientes citados (Anexo N° 09)**

En este reporte se encontrará a todos los pacientes que separaron la cita para su atención en la especialidad respectiva, en este reporte encontramos las siguientes variables:

- Nombre del servicio para la atención
- Fecha de la cita
- Número de historia clínica
- Nombre del paciente
- Fecha que separó la cita

**f. Base de datos de la muestra seleccionada (Anexo N° 10)**

En este Anexo se observa la base de datos de la muestra, con todas las variables de interés.

**g. Formato de registro de datos en consulta externa HIS(Anexo N° 11)**

Este formato es utilizado en la atención de consulta externa, el profesional que brinda la atención registra los datos del paciente, la misma que es digitada en un software.

***4.5 Procedimientos de recolección de datos***

A cada historia clínica seleccionada, se registra en la ficha de registro de datos, y cada variable se registra de las siguientes fuentes:

**Reporte de los pacientes citados por cada especialidad:**

Fecha de la cita

Especialidad

**Hoja de identificación de la historia clínica:**

Edad

Sexo

**Reporte de citas:**

Tipo de paciente

Condición del paciente

**Relación de pacientes citados:**

Fecha que solicitó la cita médica

**Base de datos de las atenciones realizadas:**

Cumplimiento de la cita médica

Se llenaron 350 fichas de registro de datos.

**4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos**

Toda la información fue digitada en el programa estadístico SPSS VERSION 20.0, la elaboración de los cuadros y gráficos de los resultados se realizó con el Microsoft Excel, la selección de los elementos de la muestra y el análisis de la prueba de hipótesis para determinar si existe asociación entre las 2 variables Independiente y dependiente se realizó con el programa SPSS.

## V. RESULTADOS

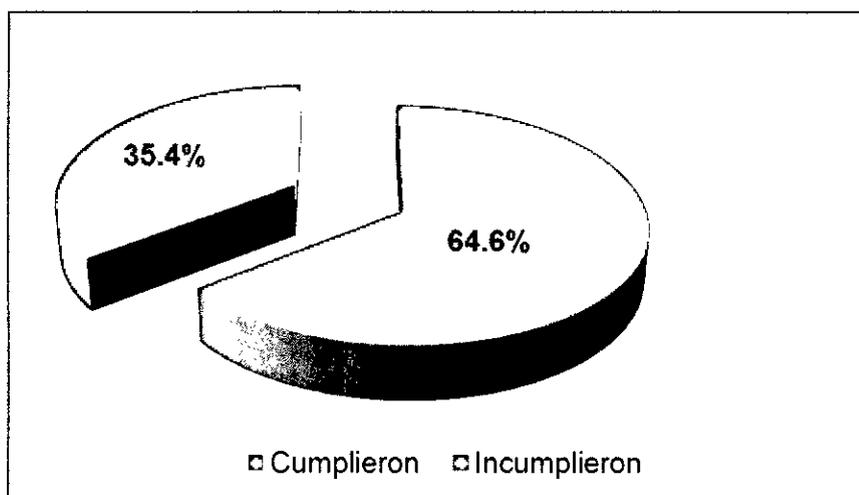
Cuadro N° 5.1

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA  
PERIODO: ABRIL 2016**

CUMPLIMIENTO	N°	%
Cumplieron	226	64.6%
Incumplieron	124	35.4%
<b>Total general</b>	<b>350</b>	<b>100.0%</b>

Gráfico N° 5.1

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA  
PERIODO: ABRIL 2016**



En la gráfica se observa un 35.4% de incumplimiento de la cita médica en la fecha programada en consulta externa, del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, y el cumplimiento de la cita en la fecha programada es solo de 64.6%.

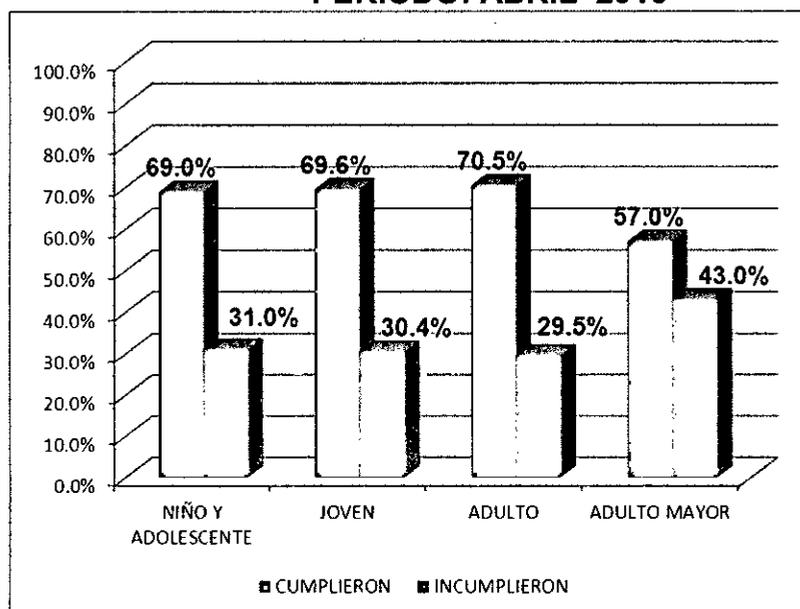
**Cuadro N° 5.2**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN CICLOS DE VIDA  
PERIODO: ABRIL 2016**

Ciclos de Vida	Cumplieron		Incumplieron		Total
	N°	%	N°	%	
Niño y Adolescente	20	69.0%	9	31.0%	29
Joven	16	69.6%	7	30.4%	23
Adulto	105	70.5%	44	29.5%	149
Adulto Mayor	85	57.0%	64	43.0%	149
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>64.6%</b>	<b>124</b>	<b>35.4%</b>	<b>350</b>

**Gráfico N° 5.2**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN CICLOS DE VIDA  
PERIODO: ABRIL 2016**



Se observa el mayor incumplimiento a la cita médica en el grupo del Adulto Mayor con un 43.0%, el menor incumplimiento es en el grupo de adultos con un 29.5%.

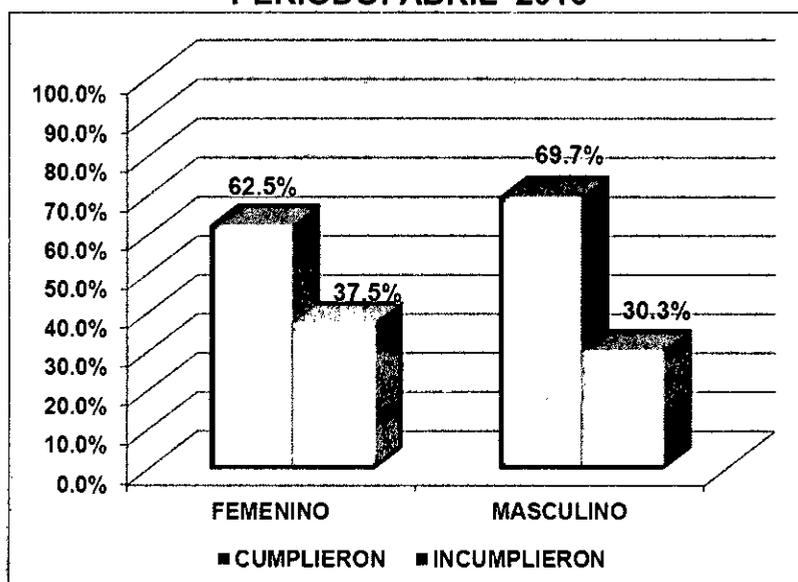
**Cuadro N° 5.3**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN SEXO  
PERIODO: ABRIL 2016**

Sexo	Cumplieron		Incumplieron		Total
	N°	%	N°	%	
Femenino	157	62.5%	94	37.5%	251
Masculino	69	69.7%	30	30.3%	99
Total	226		124		350

**Gráfico N° 5.3**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN SEXO  
PERIODO: ABRIL 2016**



En el grupo de pacientes de sexo femenino se observa el 37.5% de Incumplimiento, mientras en el grupo de sexo masculino el incumplimiento es 30.3%.

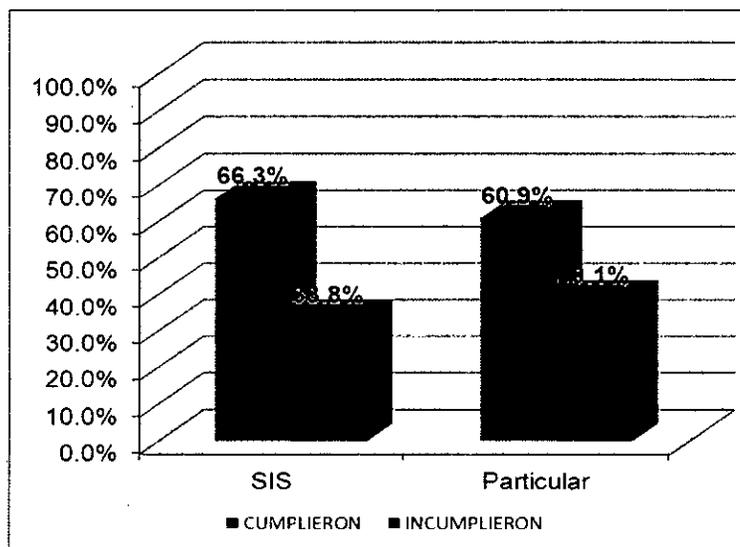
**Cuadro N° 5.4**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN TIPO DE PACIENTE  
PERIODO: ABRIL 2016**

Tipo de Paciente	Cumplieron		Incumplieron		Total
	Nº	%	Nº	%	
SIS	159	66.3%	81	33.8%	240
Particular	67	60.9%	43	39.1%	110
Total	226		124		350

**Gráfico N° 5.4**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN TIPO DE PACIENTE  
PERIODO: ABRIL 2016**



Se observa un 39.1% de incumplimiento en el grupo de pacientes particulares, y un 33.8% de incumplimiento en los pacientes que son asegurados al Seguro Integral de Salud(SIS).

**Cuadro N° 5.5**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN CONDICION  
DEL PACIENTE EN EL SERVICIO**

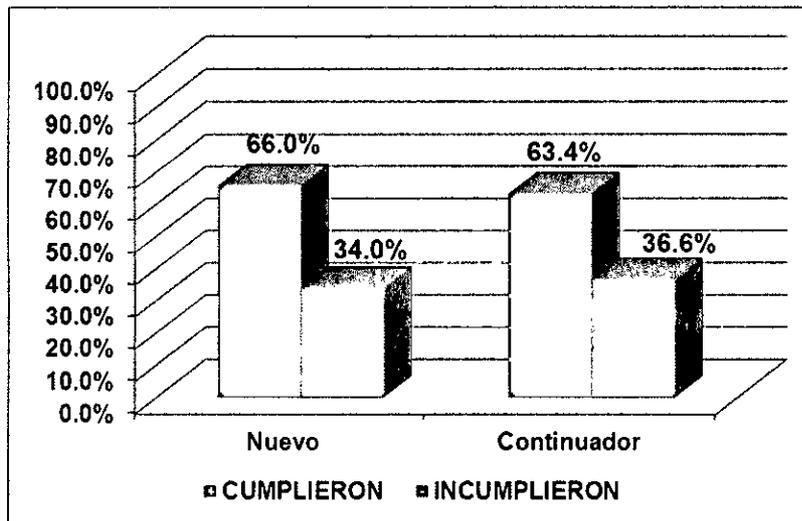
**PERIODO: ABRIL 2016**

Tipo de Paciente	Cumplieron		Incumplieron		Total
	Nº	%	Nº	%	
<b>Nuevo</b>	105	66.0%	54	34.0%	<b>159</b>
<b>Continuador</b>	121	63.4%	70	36.6%	<b>191</b>
<b>Total</b>	<b>226</b>		<b>124</b>		<b>350</b>

**Gráfico N° 5.5**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN CONDICION  
DEL PACIENTE EN EL SERVICIO**

**PERIODO: ABRIL 2016**



El mayor incumplimiento 36.6% se observa en el grupo de pacientes continuadores en el servicio o sea los pacientes que llevan un control periodica son los que incumplen la cita programada.

**Cuadro N° 5.6**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN DIAS DE  
SEPARACIÓN DE LA CITA**

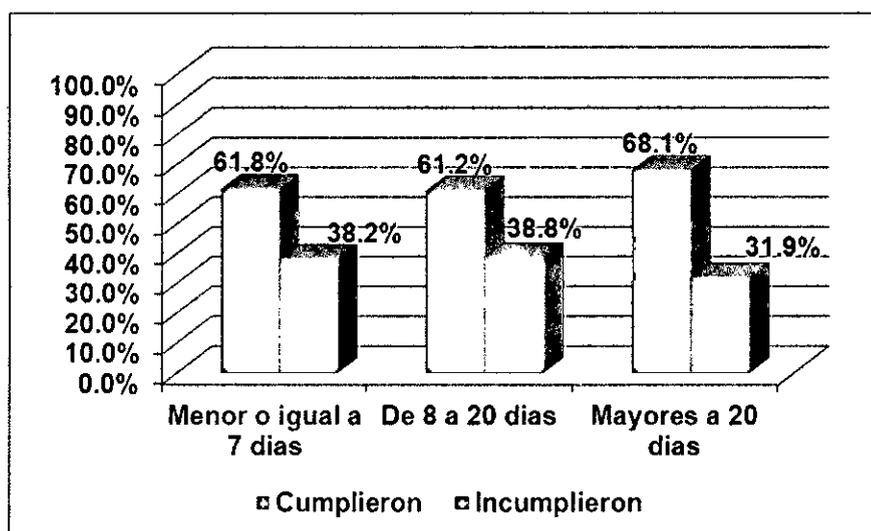
**PERIODO: ABRIL 2016**

Días de espera para la atención	Cumplieron		Incumplieron		Total
	Nº	%	Nº	%	
Menor o igual a 7 días	55	61.8%	34	38.2%	89
De 8 a 20 días	60	61.2%	38	38.8%	98
Mayores a 20 días	111	68.1%	52	31.9%	163
<b>Total</b>	<b>226</b>		<b>124</b>		<b>350</b>

**Gráfico N° 5.6**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA, SEGÚN DIAS DE  
SEPARACIÓN DE LA CITA**

**PERIODO: ABRIL 2016**



El grupo de pacientes que esperan entre 8 a 20 días para su atención, el 38.8% incumplen, seguido de los pacientes que esperan menos de 7 días incumplen el 38.2%.

**Cuadro N° 5.7**

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION**  
**INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA,**  
**SEGÚN DISTRITO DE PROCEDENCIA**  
**PERIODO: ABRIL 2016**

DISTRITO DE PROCEDENCIA	Cumplieron		Incumplieron		Total
	N°	%	N°	%	
CALLAO	146	64.3%	81	35.7%	227
BELLAVISTA	25	64.1%	14	35.9%	39
LA PERLA	14	73.7%	5	26.3%	19
VENTANILLA	12	70.6%	5	29.4%	17
MAGDALENA DEL MAR	5	55.6%	4	44.4%	9
LIMA	3	60.0%	2	40.0%	5
CARMEN DE LA LEGUA REY	2	50.0%	2	50.0%	4
LA PUNTA	2	66.7%	1	33.3%	3
PACAHACAMAC	2	66.7%	1	33.3%	3
OTROS	15	62.5%	9	37.5%	24
<b>Total general</b>	<b>226</b>		<b>124</b>		<b>350</b>

Del grupo de pacientes cuya residencia es el distrito de Callao el 35.7% incumplieron la cita Médica, y los pacientes del distrito de Bellavista incumplieron el 35.9% de los pacientes .

## 5.2 Prueba de Hipótesis

### Paso 1: Formulación de Hipótesis

$H_0$ : El incumplimiento de la cita médica no está relacionado con el Ciclo de vida de los pacientes.

$H_1$ : El incumplimiento de la cita médica está relacionado con el ciclo de vida de los pacientes.

### Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 0.05$

### Paso 3: Selección de la prueba estadística:

Prueba Chi cuadrado

### Paso 4: Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor p es menor de 0.05

### Paso 5: Cálculo de la prueba:

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<sup>a</sup>	3	,092
Razón de verosimilitudes	6,427	3	,093
N de casos válidos	350		

0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,15.

valor  $p=0,092$

### **Paso 6: Toma de decisión y conclusión**

DECISIÓN ESTADÍSTICA: como  $p=0.092 > 0.05$ , No se rechaza el  $H_0$ .

**CONCLUSIÓN:** No hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con el ciclo de vida de los pacientes, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

### **Paso 1: Formulación de Hipótesis**

$H_0$ : El incumplimiento de la cita médica no está relacionado con el sexo de los pacientes.

$H_1$ : El incumplimiento de la cita médica está relacionado con el sexo de los pacientes.

### **Paso 2: Nivel de significación**

$$\alpha = 0.05$$

### **Paso 3: Selección de la prueba estadística:**

Prueba Chi cuadrado

### **Paso 4: Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor  $p$  es menor de 0.05

### **Paso 5: Cálculo de la prueba:**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,585 <sup>a</sup>	1	,208		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	1,288	1	,256		
Razón de verosimilitudes	1,610	1	,205		
Estadístico exacto de Fisher				,217	,128
N de casos válidos	350				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 35,07.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

valor  $p=0,208$

**Paso 6: Toma de decisión y conclusión**

DECISIÓN ESTADÍSTICA:  $p=0.208 > 0.05$ , No se rechaza el  $H_0$ .

**CONCLUSIÓN:** No hay evidencia suficiente para concluir el

Incumplimiento de la cita médica está relacionado con el sexo de

los pacientes. ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

**Paso 1: Formulación de Hipótesis**

$H_0$ : El incumplimiento de la cita médica no está relacionado con la variable tipo de paciente.

$H_1$ : El incumplimiento de la cita médica está relacionado con la variable tipo de paciente

**Paso 2: Nivel de significación**

$\alpha = 0.05$

### **Paso 3: Selección de la prueba estadística:**

Prueba de Chi Cuadrado

### **Paso 4: Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor p es menor de 0.005

### **Paso 5: Cálculo de la prueba:**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<sup>a</sup>	1	,332		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,722	1	,396		
Razón de verosimilitudes	,934	1	,334		
Estadístico exacto de Fisher				,338	,198
N de casos válidos	350				

0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 38,97.

Calculado sólo para una tabla de 2x2.

valor  $p=0,332$

### **Paso 6: Toma de decisión y conclusión**

DECISIÓN ESTADÍSTICA:  $p= 0.332 > 0.05$ , No se rechaza el  $H_0$ .

**CONCLUSIÓN:** No hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica esté relacionado con la variable tipo de paciente, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

### **Paso 1: Formulación de Hipótesis**

H<sub>0</sub>: El incumplimiento de la cita médica no está relacionado con la condición del paciente en el servicio

H<sub>1</sub>: El incumplimiento de la cita médica está relacionado con la condición del paciente en el servicio.

**Paso 2: Nivel de significación**

$\alpha = 0.05$

**Paso 3: Selección de la prueba estadística:**

Prueba de chi cuadrado

**Paso 4: Regla de decisión:**

Rechazar H<sub>0</sub> si el valor p es menor de 0.05

**Paso 5: Cálculo de la prueba:**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<sup>a</sup>	1	,601		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,169	1	,681		
Razón de verosimilitudes	,274	1	,601		
Estadístico exacto de Fisher				,654	,341
N de casos válidos	350				

0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 56,33.

Calculado sólo para una tabla de 2x2.

valor p=0,601

### **Paso 6: Toma de decisión y conclusión**

DECISIÓN ESTADÍSTICA:  $p=0.601 > 0.05$  no se rechaza  $H_0$ .

**CONCLUSIÓN:** No hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con la condición del paciente en el servicio, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

### **Paso 1: Formulación de Hipótesis**

$H_0$ : El incumplimiento de la cita médica es independiente de los días de espera.

$H_1$ : El incumplimiento de la cita médica no es independiente de los días de espera.

### **Paso 2: Nivel de significación**

$\alpha = 0.05$

### **Paso 3: Selección de la prueba estadística:**

Prueba de chi cuadrado

### **Paso 4: Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor  $p$  es menor de 0.05

### **Paso 5: Cálculo de la prueba:**

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<sup>a</sup>	2	,435
Razón de verosimilitudes	1,670	2	,434
N de casos válidos	350		

0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a  
5. La frecuencia mínima esperada es 31,53.

valor  $p=0,435$

#### **Paso 6: Toma de decisión y conclusión**

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**  $p=0.435 > 0.05$  no se rechaza el  $H_0$ .

**CONCLUSIÓN:** No hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica esté relacionado con los días de espera, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

Resulta importante destacar que con éste trabajo de investigación se pretendió realizar el análisis de los factores demográficos y administrativos asociados con el incumplimiento de la cita médica.

Nuestro hallazgo de un 35.4% de incumplimiento de la cita médica es similar al encontrado por Negro y Guerrero (1) en su estudio titulado "Incumplimiento de citas concertadas en pacientes de una consulta de alergología" se encontró que un 14.36% no acudieron a la cita médica.

En el análisis del incumplimiento por sexo se encontró el grupo de pacientes de sexo femenino incumplió a su cita programada el 37.5% y los pacientes de sexo masculino incumplieron el 30.3%, mientras que los resultados encontrados por ORUETA SANCHEZ R., R.M. GOMEZ - CALCERRADA (2) fueron el incumplimiento de los de sexo Femenino fue un 18.3% y los de sexo masculino un 36.2% , en tanto el estudio realizado por Alcolea M. (3) la proporción era las mujeres con un 57.9% y los varones con un 38.7%. En la prueba de hipótesis se encontró que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con el sexo de los pacientes, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

También fue muy importante realizar el análisis por etapas de vida de los pacientes, lo que se encontró es los que Incumplieron la cita médica en mayor proporción eran los pacientes Adulto mayores 43% , seguido del grupo de pacientes niños con 31%, joven con 30.4% y el grupo Adultos

fueron los que menos incumplieron con un 29.5%, ORUETA SANCHEZ R., R.M. GOMEZ - CALCERRADA (2), demostraron que los más incumplidores de la cita médica eran los menores de 50 años. En la prueba de hipótesis se encontró que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con la edad de los pacientes, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

Entre los pacientes que se atienden en el hospital hay 2 grupos: pacientes que pagan su cita médica y los que son beneficiarios del Seguro Integral de Salud(SIS), con el presente trabajo se encontró 39.1% de los pacientes particulares incumplieron la cita Médica programada y en el grupo de pacientes del SIS el 33.8% incumplió la cita programada .

En la prueba de hipótesis se encontró que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con el tipo de paciente, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

Según su condición del paciente en el servicio nuevo o continuador observamos un 36.6% de incumplimiento en el grupo de pacientes continuadores y del grupo de pacientes nuevos incumplieron el 34%., en su estudio de Alcolea M.(3), encontró cifras muy parecidos al nuestro, mayor ausentismo en los pacientes continuadores un 43.6% de ausentismo y mientras que las primera vez tienen una ausencia de 38.5%. En la prueba de hipótesis se encontró que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con la

condición del paciente en el servicio, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

Es muy interesante analizar el incumplimiento de la cita médica según el tiempo de espera de la atención, se encontró los pacientes que esperaron su atención médica entre 8 a 20 días no asistieron a la cita el 38.8%, seguido del grupo que esperó su atención < a 7 días incumplieron el 38.2% y los pacientes que esperan > a 20 días incumplieron el 31.9%., En la prueba de hipótesis se encontró que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica está relacionado con el tiempo de espera de la atención..

## VII. CONCLUSIONES

- a) Con la prueba de Chi-Cuadrado se ha encontrado que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica esté relacionado con los factores demográficos, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.
- b) Con la prueba de Chi-Cuadrado se ha encontrado que no hay evidencia suficiente para concluir el incumplimiento de la cita médica esté relacionado con el factor administrativo, ni tampoco se puede afirmar lo contrario.

## VIII. RECOMENDACIONES

- a) La Dirección General del hospital, debe realizar el replanteamiento del proceso de la separación de la cita para las especialidades que tienen una alta demanda, se debe vender el 75% (12) de los cupos en forma de citados y los 25% (4), debe ser ofertado el mismo día de la atención para disminuir el incumplimiento.
- b) La Dirección General del hospital, debe socializar a los pacientes la cultura del cumplimiento de la cita y la comunicación hasta 48 horas de anticipación su reprogramación de la cita, en caso de no poder asistir a la cita programada.
- c) La Dirección General del hospital, debe implementar en el sistema la anulación de la cita, si el paciente logró atenderse con un adicional antes de la fecha que separó la cita.
- d) Recomendamos realizar trabajo de investigación sobre factores sociales y personales asociados al incumplimiento de la cita médica.

## IX. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. ORUETA R., GOMEZ-CALCERRADA R., REDONDOS S., SOTO M., ALEJANDR G., LOPEZ J., **“Factores relacionados con el incumplimiento a citas concertadas de un grupo de pacientes hipertensos”**. [Internet]. vol.11 núm. 3. España, 2001; [Fecha de consulta: 16 de diciembre 2015]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/medif/v11n3/original.pdf>
2. NEGRO ALVAREZ J.M, CAMPUZANO LOPEZ F.J., PELLICER ORENES F., BERNAL FERNANDEZ T., MARTOS CALABORRO M., MARTINEZ LOPEZ R., MURCIA VIVANCOS M., FERNANDEZ GOMIS R., **“Incumplimiento de citas concertadas en pacientes de una consulta de alergología”** [internet]. España, 2004; [Fecha de consulta: 20 de Enero de 2016]. Disponible en: [http://www.alergomurcia.com/tools/pdf/Incumplimiento\\_citas\\_2004.pdf](http://www.alergomurcia.com/tools/pdf/Incumplimiento_citas_2004.pdf).
3. ALCOLEA M. **“ Absentismo de pacientes citados en las consultas de Atención Especializada del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta resolución; repercusión económica y demoras”**. [Internet]. Vol. 7. Núm.4. España; Octubre 2009, [Fecha de consulta: 10 de noviembre del 2015]. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-absentismo-pacientes-citados-las-consultas>.
4. LIZANO CALVO M. y ALVARADO ROJAS O. **“Propuesta Estratégica para Disminuir el Ausentismo en la Consulta Externa de Especialidades en Hospital México”**. [Internet]. [Programa de Maestría en Gerencia en Salud] .Costa Rica 2011, [Fecha de consulta: 18 de Octubre 2015] [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/lizano\\_calvo\\_mauricio\\_2011\\_sa.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/lizano_calvo_mauricio_2011_sa.pdf).

5. ENRIQUEZ CACERES M. SOTO SANTILLANA M., “**Incumplimiento farmacológico en pacientes con epilepsia**”.[Internet].vol.43 Lima, 2006[Fecha de consulta: 10 de noviembre del 2015. Disponible en: [http://studylib.es/doc/6125256/incumplimiento-farmacológico-en-pacientes-con-epilepsia](http://studylib.es/doc/6125256/incumplimiento-farmacologico-en-pacientes-con-epilepsia).
6. MUNARES GARCIA O. “**Factores asociados al abandono al control prenatal – Instituto Nacional Materno Perinatal**” [internet]. Vol.17.num 2. **Perú, 2011**; [Fecha de consulta: Enero 2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203129458007.pdf>
7. *Citas Médicas-MINSA. Perú.[Internet]; [Fecha de consulta: 18 de Abril de 2016]. Disponible en:* [www.minsa.gob.pe/ogei/sistemascitas/Recursos/PPT\\_CITAS\\_MEDICA\\_S.ppt](http://www.minsa.gob.pe/ogei/sistemascitas/Recursos/PPT_CITAS_MEDICA_S.ppt).
8. Diccionario de Lengua Española.2005[internet]:[fecha de consulta: 20 de octubre del 2015]. Disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/>
9. Definición de ciclo de vida [internet],[fecha de consulta: 22 de octubre del 2015. Disponible en: <https://definicion.mx/ciclo-de-vida/>
10. Hernández, S. R. & Fernández, C. C & Baptista, L. (2007). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Cuarta Edición.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA TESIS: Factores que determinan el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión Callao - 2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuáles son los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016"?	Identificar los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016".	Existen factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016".	Factores demográficos y administrativo	Demográficos	Sexo Ciclo de Vida Condición	<b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa y retrospectivo  <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental Transversal y correlacional  <b>Población:</b> La población estuvo conformado por los 6768 citados.  <b>Muestra:</b> Probabilístico mediante el muestreo sistemático.  <b>Tamaño de muestra:</b> 350  <b>Técnica de recolección:</b> Análisis Documental <b>Instrumento:</b> Ficha de registro de datos  <b>Técnica de Análisis y procesamiento:</b>  - Prueba de Chi cuadrado para evaluar la relación.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			Tipo de paciente	
¿Cuáles son los factores demográficos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016"?	¿Determinar los factores demográficos que determinan el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Callao- 2016"?	Existen factores demográficos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016"?				
¿Cuáles son los factores administrativos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión de Callao- 2016"?	¿Determinar los factores administrativos que determinan el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Callao - 2016"?	¿Existen factores administrativos que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del Hospital Daniel - 2016"?		Administrativos	Tiempo de espera de la cita Incumplimiento	
			Incumplimiento			

## Anexo N° 02

### Ficha de Registro de Datos

#### I. OBJETIVO:

El presente instrumento tiene como objetivo **“Identificar los Factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión de Callao – 2016”**, el cual permitirá realizar propuestas a la Institución a fin de implementar estrategias orientadas a incentivar que el paciente acuda a su cita médica. El presente instrumento debe ser llenado revisando las diferentes fuentes determinadas para cada ítem.

#### II. DATOS:

1. Número de historia clínica.....
2. Fecha que solicitó la cita médica.....
3. Fecha programada (fecha de la cita médica) .....
4. Servicio.....
5. Tipo de paciente: SIS ( ) PARTICULAR ( )
6. Sexo: M ( ) F ( )
7. Edad:.....
8. Condición del paciente: Nuevo ( ) Continuador ( )
9. Días de espera.....
10. Incumplimiento: si ( ) no ( )

## Anexo N° 03

### Confiabilidad del instrumento mediante

#### Kuder –Richardson ( KR20)

sujetos	item	item	item	item	Total
1	1	1	1	1	4
2	1	1	1	1	4
3	1	1	0	1	3
4	0	1	0	1	2
<b>p</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
<b>q</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>p</b>	<b>0.75</b>	<b>1</b>	<b>0.5</b>	<b>1</b>	
<b>q</b>	<b>0.25</b>	<b>0</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	
<b>p*q</b>	<b>0.1875</b>	<b>0</b>	<b>0.25</b>	<b>0</b>	

Donde:

k: Número de  
items

P: Proporción de aciertos

q: Proporción de desaciertos

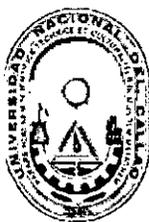
$\sum p*q$  = Sumatoria de proporciones de aciertos por desaciertos

S2T: varianza del total de aciertos

$$KR20 = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum p*q}{S2T} \right]$$

$$KR20 = \frac{4}{4-1} \left[ 1 - \frac{0.4375}{0.916} \right]$$

KR20 = 0.696 = 0.7 Confiabilidad aceptable



Anexo N° 04

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para el trabajo de investigación, cuyo objetivo es **“Identificar los factores que influyen en el incumplimiento de la cita médica en la consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión Callao - 2016.**En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Nº	CRITERIOS	SI (1)	NO(0)	OBSERVACION
1	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para llenar el cuestionario			
2	Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación			
3	Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial			
4	El número de ítems es suficiente para recoger la información.			

Validado por:

Apellidos y Nombres:.....

Firma:..... Grado académico:.....

## Anexo N° 05

### Resultados de Validacion del instrumento mediante juicio de expertos

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIO	JUECES						VALOR P
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	
1	1	1	1	1	1	1	6
2	1	1	1	1	1	1	6
3	1	1	1	1	1	1	6
4	1	1	0	1	1	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>23</b>

Donde:

Ta : nº total de acuerdos de los jueces

Td: nº total de desacuerdos de los jueces

b: Grado de concordancia significativa

Prueba de concordancia entre los Jueces:

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td}$$



Reemplazando:

Ta=23

Td= 1

$$b = \frac{23}{24} = 95.8\% \text{ (Excelente)}$$

**Anexo N° 06**

**Reporte de citados**

**RELACION DE PACIENTES (CITADOS )**

**DIA : 2016-04-20      TURNO : MANANA**

**ESPECIALIDAD : CARDIOLOGIA.02      MEDICO : JOSE ENRIQUE**

ID	HC	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO	OBSERVACION
1	1640819	MANTILLA HERRERA CIRO	PARTICULAR	
2	957219	HERRERA DE BRICEÑO CLAUDIA	PARTICULAR	
3	1180427	ARANCIBIA OLIDEN EDUARDO	SIS	
4	1625131	FERRARI DE ESKENAZI MARIA	SIS	
5	878436	TRIGO GREY LAURA	SIS	
6	1641441	POMA MOSQUEIRA FELICITA	PARTICULAR	
7	1607541	MUCHAYPIÑA GUTIERREZ MARIELA	SIS	
8	894443	MALLMA SALAZAR HERNESTINA	SIS	
9	60247	SARMIENTO PRECIADO DE YAÑEZ CONSUELO	SIS	
10	272954	VALDIVIA CONTRERAS JAVIER	SIS	
11	910371	MEJIA FERRER MARCIAL	SIS	
12	1129479	ARANDA RODRIGUEZ ESTEBAN	PARTICULAR	
13	3999	ROCCA ALCANTARA CARMEN	SIS	

Anexo N° 07

Hoja de identificación

Historia Clínica

N° Historia  
1002528

Historia Clínica	Citas y Atenciones	Hospitalizaciones	Laboratorio
------------------	--------------------	-------------------	-------------

Apellido Paterno: FARIAS      Apellido Materno: REA  
Nombres: SUSAN CAROTAYN      Sexo: Femenino      Fech. Nacim.: 18/05/1981  
Lug. Nacimiento: 070002      Edad: 34  
Lugar Residencia: 070004

 Datos Personales

Dirección: ATAHUALPA 723      Telefono:      Doc. Identidad:        
Estado Civil: Conviviente      Ocupación: SU CASA      Cent. Trabajo:        
Responsable:      Parentesco:        
Observación:        
Estado: Pasivo

## Anexo N° 08

### Reporte de citas



#### REPORTES

- Reporte por Servicio
- Reporte Consultado
- Reporte Pz Nuevo
- Salida por Diagn. Terminal
- Salida por Diagn. Terminal - Desate
- Salida HC por Fuente Financiamiento
- Salida HC por Resolución
- Salida HC por Consultivo - Desate
- HC sin Realizar

#### ADMINISTRAR

- Agregar Usuario
- Listar Atendidos

#### MÍ PERFIL

- Cambiar Password
- Salir

Fecha Cita	Consultorio	¿Salir?	¿Retorno?	Torno	Fecha Retorno
01/06/2016	GASTROENTEROLOGÍA 01 (SS)	SI	SI	Mañana	07/06/2016
26/04/2016	Pro. Gestión Endos. Alta 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/04/2016
02/04/2016	GASTROENTEROLOGÍA 01 (SS)	SI	SI	Mañana	03/04/2016
26/03/2016	GINECOLOGÍA 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/03/2016
20/11/2015	MED. FISIOLÓGICA ADULTOS 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/03/2016
23/09/2015	Pro. Obtención 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/03/2016
14/09/2015	OPHTALMOLOGÍA 01 (SS)	SI	SI	Tarde	14/09/2015
04/09/2015	Pro. Obtención Reevaluación Adulto 01 (SS)	SI	SI	Mañana	17/09/2015
27/08/2015	GINECOLOGÍA 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/03/2016
13/08/2015	OPHTALMOLOGÍA 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/03/2015
10/08/2015	MED. FISIOLÓGICA ADULTOS 01 (SS)	SI	SI	Mañana	26/03/2016

## Anexo N° 09

### Relación de pacientes citados

#### RELACION DE PACIENTES

DIA : 2016-04-20 HORA : 06:00 - 12

USUARIO : SOTO ASENCIOS NINFA EULALIA		CITADOS	TURNO : MANANA		
ID	HC	CONSULTORIO	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA REG.	HORA
1	1641300	ADM.OBSTETRICA	ROJAS QUISPE MIDA	19/04/2016	10:47
2	73200	GASTROENTEROLOGIA.02	MALAGA HIDALGO T	16/03/2016	08:48
3	1435100	CIRUGIA.GENERAL.01	REYES HEREDIA JULIO	22/03/2016	09:35
4	1551501	DERMATOLOGIA.02	CARHUANAMBO SALDAÑA FAVIO	23/03/2016	07:39
5	1271901	PRO.REUMATOLOGIA.01	ESTRADA BUSTOS TEOFILO	15/04/2016	09:39
6	1312401	PSIQUIATRIA.01	TOLEDO ZELADA ROSA	29/03/2016	09:41
7	972601	PSIQUIATRIA.01	ROMAN LUERA PILAR	07/04/2016	11:01
8	1472601	NEUROPEDIATRIA.03	HUANSHA SOTO DAYIRO	23/03/2016	07:18
9	1553101	PSICOLOGIA.08	KARR MARTINEZ GABRIEL	14/04/2016	11:46
10	1025601	ONCO.CIRUGIA.01	VIDAURRE LLUEN JOSE	16/04/2016	10:11
11	1526701	CAMPAÑA.MED.REABILITACION.01	ZAMUDIO TAIFE JORGE	18/04/2016	11:35
12	1417201	GASTROENTEROLOGIA.02	MOUNA MENDOZA SOLEDAD	16/03/2016	08:56
13	861402	PRO.OFTALMO.06	CERVANTES GONZALES DE SOTO MARCELA	06/04/2016	11:51
14	1322102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	PRADO PERALTA ALLISON	06/04/2016	10:34
15	1322102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	PRADO PERALTA ALLISON	06/04/2016	10:34
16	1322102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	PRADO PERALTA ALLISON	06/04/2016	10:34
17	1322102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	PRADO PERALTA ALLISON	06/04/2016	10:34
18	1072502	DERMATOLOGIA.01	KLESMELLER SALAZAR JORGE	21/03/2016	10:33
19	1303102	PRO.GASTRO.COLONOSCOPIA.01	BENZA BENZA ANA	19/04/2016	11:00
20	1403802	PSIQUIATRIA.02	CARRILLO FLORES CARMEN	11/04/2016	09:08
21	894302	REUMATOLOGIA.03	PIÑA PAIMA MARIA	15/04/2016	10:05
22	1115602	PSICOLOGIA.08	BACILIO CHIPANA STEVEN	13/04/2016	11:54
23	1136602	ENDOCRINO.01	MOGOLLON ORDINOLA DE OSORIO	31/03/2016	10:00
24	57102	CIRUGIA.GENERAL.02	RISSO SALAS LUIS	04/04/2016	09:36
25	1557702	ODONTO.NIÑOS.02	PEREZ GUERRA ALISSON	14/04/2016	10:29
26	1638102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	GUERRERO LLONTOP VERONICA	06/04/2016	10:36
27	1638102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	GUERRERO LLONTOP VERONICA	06/04/2016	10:36
28	1638102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	GUERRERO LLONTOP VERONICA	06/04/2016	10:36
29	1638102	PRO.ONCO.CIRUGIA.01	GUERRERO LLONTOP VERONICA	06/04/2016	10:36
30	1628202	PEDIATRIA.06	TANTALEAN FLORES RN	31/03/2016	06:55
31	108302	OFTALMOLOGIA.03	TRUJILLO JARA SEMILIA	23/03/2016	11:06
32	439802	CIRUGIA.TORAX.01	MEJIA MEJIA LUCIO	17/03/2016	07:38
33	790403	CARDIOLOGIA.04	FERNANDEZ RAMOS MARIA	21/03/2016	09:03
34	1483103		RAMOS AVALOS AMYRA	26/03/2016	11:22
35	136003	ONCO.CIRUGIA.01	CHAVEZ CARNERO FEDERICO	18/04/2016	10:07
36	1287903	PRO.OFTALMO.03	PONCE PALOMINO WILFREDO	23/03/2016	09:41
37	1508003	NEUROCIRUGIA.01	SANCHEZ RAMOS ANNA	14/04/2016	08:40
38	938403	ONCO.CIRUGIA.02	ACUÑA TAPIA SILVINA	14/04/2016	11:51
39	1620404	GINECOLOGIA.02	MARTINEZ MARTINEZ GISELLE	10/03/2016	08:09

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

N° de orden	Historia Clínica	N°	Fecha	Solicitud de la cita	Fecha programada	servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO			
														DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
1	842268		16/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	M	60 N	070101	16	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
2	1303357		31/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Tarde	1/04/2016	M	70 N	070106	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di	
3	480876		14/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	49 C	070102	18	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días	
4	1638491		31/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	M	64 C	110301	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di	
5	1193199		21/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	F	33 N	070102	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días	
6	1189401		18/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	F	87 C	070101	14	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
7	1475106		14/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	48 N	070101	18	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días	
8	27317		21/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	F	85 C	070101	11	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
9	948022		14/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	1/04/2016	M	77 C	070101	18	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
10	695102		21/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	M	34 C	070101	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días	
11	996495		31/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	1/04/2016	F	72 N	070106	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di	
12	1396102		17/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	M	78 N	070102	15	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
13	1521288		14/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	50 C	150118	18	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días	
14	87974		14/03/2016 00:00	01/04/2016 00:00	01/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	65 C	070101	18	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
15	1639204		21/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	M	16 N	70102	12	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días	
16	1262699		14/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	F	66 C	070104	19	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
17	1611851		31/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	19/04/2016	M	49 N	150136	2	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di	
18	748637		28/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	2/04/2016	F	57 C	150101	5	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di	
19	1423155		28/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	2/04/2016	M	40 C	070101	5	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di	
20	990195		21/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	2/04/2016	M	16 C	70102	12	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días	
21	1638217		12/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	2/04/2016	F	13 N	150141	21	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días	
22	1634575		31/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	2/04/2016	M	66 N	070102	2	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di	
23	1187552		16/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	2/04/2016	F	78 C	070106	17	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
24	1547757		01/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	2/04/2016	F	23 N	10101	1	Cumplieron	JOVEN	Menor o igual a 7 di	
25	1089758		22/03/2016 00:00	02/04/2016 00:00	02/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	F	61 C	070101	11	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
26	1397476		02/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	4/04/2016	F	39 N	070106	2	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di	
27	1281991		16/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	4/04/2016	F	56 C	150123	19	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días	
28	1300169		30/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	4/04/2016	F	48 C	070101	5	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di	
29	679553		09/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	F	63 C	070101	26	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días	
30	1609214		21/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	4/04/2016	F	1 C	070101	14	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días	
31	809314		21/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	28/04/2016	M	86 N	070101	14	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
32	24599		18/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	4/04/2016	M	61 N	070102	17	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
33	905375		14/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	F	64 C	070101	21	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días	
34	1318672		18/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	4/04/2016	F	88 N	070102	17	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
35	1316746		23/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	11/04/2016	F	68 C	070101	12	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
36	998990		16/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	4/04/2016	M	65 C	070101	19	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	
37	162821		14/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	1/04/2016	F	61 C	070101	21	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días	
38	1639177		21/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	4/04/2016	F	16 N	070101	14	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días	
39	1638366		01/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	1/04/2016	F	60 N	070101	3	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di	
40	1379619		18/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	04/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	M	70 N	070104	17	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días	

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

Nº de orden	Nº Historia Clínica	Fecha Solicitud de la cita	Fecha programada	servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO		GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
												DE ESPERA	CUMPLIMIENTO		
41	916277	14/03/2016 00:00	04/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	4/04/2016	M	43	C	070101	21	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
42	951538	21/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	5/04/2016	F	46	C	070101	15	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
43	854846	16/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde		M	76	C	070103	20	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
44	805775	14/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	5/04/2016	F	66	N	150101	22	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
45	1629012	14/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana		M	70	N	070101	22	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
46	1561270	01/04/2016 00:00	05/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	5/04/2016	F	21	N	070101	4	Cumplieron	JOVEN	Menor o igual a 7 di
47	1407452	18/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	F	71	N	070101	18	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
48	1612368	14/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	5/04/2016	M	52	C	070101	22	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
49	990550	21/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	60	C	070101	15	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
50	649703	21/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	5/04/2016	F	51	N	070102	15	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
51	1640618	04/04/2016 00:00	05/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	5/04/2016	F	63	N	120114	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
52	489834	14/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	F	68	N	070102	22	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
53	489394	21/03/2016 00:00	05/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	5/04/2016	F	59	C	150128	15	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
54	1640556	04/04/2016 00:00	05/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	5/04/2016	M	40	N	070101	1	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
55	325086	04/04/2016 00:00	05/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	26/04/2016	F	51	C	070101	1	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
56	1032983	26/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	6/04/2016	F	56	N	070102	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
57	1066659	14/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	6/04/2016	M	59	C	070101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
58	1628138	16/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	6/04/2016	F	41	C	070106	21	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
59	872915	21/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana		M	61	C	70101	16	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
60	718669	16/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	20/04/2016	F	67	N	070101	21	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
61	12544	18/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	16/04/2016	F	69	N	070102	19	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
62	1210000	14/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	15/04/2016	F	53	C	150120	23	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
63	1440275	30/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	6/04/2016	M	59	N	070101	7	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
64	1512950	21/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	6/04/2016	F	43	N	070101	16	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
65	1568618	14/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	6/04/2016	F	59	C	070101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
66	1402080	05/04/2016 00:00	06/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	6/04/2016	F	55	N	070101	1	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
67	917265	14/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	6/04/2016	F	54	C	070101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
68	777126	21/03/2016 00:00	06/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	6/04/2016	M	57	C	070101	16	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
69	1287610	04/04/2016 00:00	06/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	6/04/2016	M	58	N	070101	2	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
70	895757	31/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	7/04/2016	F	52	N	070102	7	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
71	1098793	06/04/2016 00:00	07/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	7/04/2016	F	66	C	070101	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
72	979525	18/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	7/04/2016	M	77	N	070102	20	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
73	775482	18/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	7/04/2016	F	71	C	070102	20	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
74	1254673	14/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	7/04/2016	M	65	C	150133	24	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
75	1621994	29/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	7/04/2016	M	35	C	150141	9	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
76	765297	06/04/2016 00:00	07/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Tarde	12/04/2016	F	70	C	070101	1	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
77	1381389	16/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	20/04/2016	F	31	N	070101	22	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
78	453158	21/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	7/04/2016	F	67	C	070101	17	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
79	998870	14/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	7/04/2016	F	81	C	070101	24	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
80	438407	21/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	7/04/2016	F	32	C	070101	17	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

N° de orden	N° Historia Clínica	Fecha Solicitud de la cita	Fecha programada	servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DÍAS DE ESPERA
81	927006	14/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	7/04/2016	F	56	N	70101	24	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
82	155029	21/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F	63	C	070104	17	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
83	1639884	30/03/2016 00:00	07/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	11/04/2016	F	72	N	070106	8	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
84	325623	29/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	1/04/2016	F	45	N	070102	10	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
85	1096339	06/04/2016 00:00	08/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	27/04/2016	F	62	N	070102	2	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
86	1199120	21/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	F	60	C	070101	18	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
87	1021990	29/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	14/04/2016	M	55	C	070101	10	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
88	1631450	07/04/2016 00:00	08/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	8/04/2016	F	60	C	070101	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
89	1611357	16/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	F	70	N	070101	23	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
90	1045935	02/04/2016 00:00	08/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	M	77	N	070101	6	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
91	1104929	23/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana		M	14	N	70101	16	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días
92	524315	21/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	M	32	C	070101	18	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
93	1560287	18/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	F	52	N	070101	21	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
94	977816	04/04/2016 00:00	08/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	21/04/2016	F	15	N	070102	4	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Menor o igual a 7 di
95	679553	09/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	F	63	C	070101	30	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
96	1348542	21/03/2016 00:00	08/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	M	61	C	070101	18	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
97	1633613	21/03/2016 00:00	09/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	13/04/2016	F	56	N	070101	19	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
98	1443827	21/03/2016 00:00	09/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	9/04/2016	F	7	N	070104	19	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días
99	1557376	08/04/2016 00:00	09/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana		F	71	C	070105	1	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
100	1419435	04/04/2016 00:00	09/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	F	80	N	150120	5	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
101	1292218	21/03/2016 00:00	09/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	9/04/2016	F	56	N	150123	19	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
102	979895	18/03/2016 00:00	09/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	9/04/2016	F	57	C	070101	22	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
103	968250	16/03/2016 00:00	09/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	23/04/2016	F	86	N	070101	24	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
104	1030641	14/03/2016 00:00	09/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	9/04/2016	F	52	N	70104	26	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
105	1441716	09/04/2016 00:00	11/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	14/04/2016	F	63	C	070101	2	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
106	406556	08/04/2016 00:00	11/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	F	61	C	070101	3	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
107	1574061	05/04/2016 00:00	11/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	11/04/2016	M	48	C	070103	6	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
108	1634072	06/04/2016 00:00	11/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	11/04/2016	M	65	C	070102	5	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
109	1241787	14/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	11/04/2016	F	71	N	070101	28	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
110	20882	21/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	11/04/2016	F	70	N	070101	21	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
111	1468896	28/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	F	17	N	070101	14	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días
112	1196	14/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	11/04/2016	F	74	C	070101	28	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
113	1600106	26/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana		M	63	C	70101	16	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
114	360578	18/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	11/04/2016	F	42	C	070101	24	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
115	1044109	06/04/2016 00:00	11/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	11/04/2016	F	33	C	070101	5	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
116	1313324	23/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	11/04/2016	F	7	C	070101	19	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días
117	800723	23/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	11/04/2016	M	61	N	070101	19	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
118	1627552	16/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	11/04/2016	M	69	C	070103	26	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
119	1060647	17/03/2016 00:00	11/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	22/04/2016	F	50	C	150101	25	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
120	1452535	08/04/2016 00:00	11/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	11/04/2016	F	80	N	070104	3	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

N° de orden	Historia Clínica	N°	Fecha	Solicitud de la cita	Fecha programada	servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
														DE ESPERA			
121	1640305		01/04/2016 00:00	12/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	12/04/2016	F		43 N		070101	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 dias
122	58245		21/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F		51 C		070101	22	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
123	1630204		16/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F		55 C		070101	27	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
124	672033		22/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	12/04/2016	F		46 N		070101	21	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
125	537287		21/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	12/04/2016	F		53 C		070102	22	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
126	1633339		16/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	12/04/2016	F		21 C		070106	27	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 dias
127	1008220		09/04/2016 00:00	12/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F		30 N		070101	3	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
128	1592565		30/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	M		54 N		070104	13	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 dias
129	651605		05/04/2016 00:00	12/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana		M		74 C		70101	7	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
130	1435559		14/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F		47 C		070101	29	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
131	1427324		31/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F		71 C		150120	12	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 dias
132	1385501		21/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	M		12 C		070104	22	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 dias
133	1637159		23/03/2016 00:00	12/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F		21 N		70101	20	Incumplieron	JOVEN	De 8 a 20 dias
134	1339915		01/04/2016 00:00	12/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	F		46 C		70101	11	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 dias
135	1268232		07/04/2016 00:00	12/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F		68 N		070102	5	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
136	1540223		11/04/2016 00:00	13/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	M		66 N		150101	2	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
137	1143116		15/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	13/04/2016	F		45 N		070101	29	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
138	1384074		23/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F		65 C		070101	21	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 dias
139	170902		18/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana		F		32 C		070101	26	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
140	1377045		21/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	13/04/2016	M		51 C		070101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
141	828748		21/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	13/04/2016	F		54 N		070101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
142	1561749		14/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	13/04/2016	F		21 C		070101	30	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 dias
143	923290		21/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	26/04/2016	F		67 C		070102	23	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 dias
144	156825		21/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	F		62 C		070101	23	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 dias
145	286557		30/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	13/04/2016	F		52 C		070101	14	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 dias
146	763607		07/04/2016 00:00	13/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	F		82 N		070101	6	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
147	1591273		16/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	13/04/2016	M		1 C		070101	28	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 dias
148	1271031		21/03/2016 00:00	13/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	F		32 N		70101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
149	1339529		14/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	14/04/2016	F		62 C		070101	31	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 dias
150	1053243		21/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F		82 C		070101	24	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 dias
151	936596		18/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	M		21 N		070101	27	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 dias
152	460805		12/04/2016 00:00	14/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		70 N		070101	2	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
153	665300		07/04/2016 00:00	14/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		47 C		070101	7	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
154	1134670		18/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		27 N		70106	27	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 dias
155	167897		16/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		73 C		070101	29	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 dias
156	1634584		13/04/2016 00:00	14/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		12 N		070101	1	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Menor o igual a 7 di.
157	678551		30/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		45 C		70102	15	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 dias
158	481331		08/04/2016 00:00	14/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	14/04/2016	F		42 N		070101	6	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
159	1637877		21/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F		45 N		070102	24	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 dias
160	1618291		21/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F		MENOR A C		070106	24	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 dias

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

N° de orden	Historia Clínica	Fecha		servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO			
		Solicitud de la cita	Fecha programada									DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
161	781290	30/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Tarde	14/04/2016	F	74	C	070101	15	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
162	907978	22/03/2016 00:00	14/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	14/04/2016	F	48	N	070101	23	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
163	584718	06/04/2016 00:00	15/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	53	N	150123	9	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
164	1090448	17/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	45	N	70101	29	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
165	1368914	14/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	15/04/2016	F	59	N	070101	32	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
166	1018598	14/04/2016 00:00	15/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	15/04/2016	M	21	C	70106	1	Cumplieron	JOVEN	Menor o igual a 7 di.
167	799917	14/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	15/04/2016	F	68	C	70102	32	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
168	1472455	14/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	15/04/2016	F	75	N	70101	32	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
169	1614090	14/04/2016 00:00	15/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	15/04/2016	M	10	C	070101	1	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Menor o igual a 7 di.
170	1533676	21/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	15/04/2016	F	82	C	070101	25	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
171	687557	14/04/2016 00:00	15/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	15/04/2016	F	27	N	070104	1	Cumplieron	JOVEN	Menor o igual a 7 di
172	1139491	04/04/2016 00:00	15/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	15/04/2016	F	58	C	070101	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
173	1322855	14/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	15/04/2016	F	20	C	070101	32	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
174	617012	21/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	15/04/2016	M	38	N	070101	25	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
175	1106385	29/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	24	N	70102	17	Incumplieron	JOVEN	De 8 a 20 días
176	1623391	30/03/2016 00:00	15/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	15/04/2016	M	MENOR A C		070101	16	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	De 8 a 20 días
177	820280	13/04/2016 00:00	16/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	4/04/2016	F	22	N	070101	3	Incumplieron	JOVEN	Menor o igual a 7 di.
178	1189795	14/03/2016 00:00	16/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		F	65	C	070104	33	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
179	92836	21/03/2016 00:00	16/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	16/04/2016	M	70	C	070101	26	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
180	1034413	09/04/2016 00:00	16/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	16/04/2016	F	14	N	070101	7	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Menor o igual a 7 di
181	1305940	14/03/2016 00:00	16/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	16/04/2016	F	8	C	070104	33	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
182	594316	12/04/2016 00:00	16/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	12/04/2016	F	48	C	070101	4	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
183	334501	18/03/2016 00:00	16/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	16/04/2016	M	47	C	70101	29	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
184	1589645	21/03/2016 00:00	16/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	15/04/2016	F	48	C	070101	26	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
185	1572989	12/04/2016 00:00	16/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	16/04/2016	M	8	C	070106	4	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Menor o igual a 7 di.
186	1035923	16/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	18/04/2016	M	84	C	070101	33	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
187	155037	16/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	18/04/2016	F	40	N	070106	33	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
188	1591677	06/04/2016 00:00	18/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	F	19	C	70101	12	Cumplieron	JOVEN	De 8 a 20 días
189	1349597	16/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	F	53	C	070101	33	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
190	1213239	18/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	F	56	N	070101	31	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
191	223834	11/04/2016 00:00	18/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	18/04/2016	F	46	C	070101	7	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
192	360487	12/04/2016 00:00	18/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	25/04/2016	F	51	C	070101	6	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
193	1624345	14/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		M	62	C	70101	35	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
194	1090341	21/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	18	N	70101	28	Incumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
195	1020694	21/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	M	74	C	070101	28	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
196	129537	21/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	18/04/2016	M	65	C	070101	28	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
197	145822	16/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	F	58	C	070101	33	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
198	132720	14/04/2016 00:00	18/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	13/04/2016	F	75	N	070101	4	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
199	1581047	05/04/2016 00:00	18/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	16/04/2016	F	79	C	070101	13	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
200	928321	14/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	M	63	N	070101	35	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

Nº de orden	Nº Historia Clínica	Fecha Solicitud de la cita	Fecha programada	servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
201	350144	14/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	16/04/2016	F	43	C	150117	35	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
202	559525	14/03/2016 00:00	18/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	18/04/2016	F	47	C	70101	35	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
203	1230915	14/04/2016 00:00	19/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Tarde	26/04/2016	M	56	C	070101	5	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
204	1214704	08/04/2016 00:00	19/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	19/04/2016	F	44	C	150120	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
205	816005	14/04/2016 00:00	19/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	19/04/2016	M	51	C	70101	5	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
206	179356	06/04/2016 00:00	19/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde		F	62	C	70101	13	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
207	569135	16/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	8/04/2016	M	53	N	070101	34	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
208	7121	17/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	19/04/2016	F	60	N	070104	33	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
209	31927	22/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	71	C	070102	28	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
210	182512	22/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	19/04/2016	F	62	N	070102	28	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
211	1639222	31/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	19/04/2016	M	72	N	070101	19	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
212	543123	23/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	19/04/2016	F	33	N	070101	27	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
213	1612784	16/04/2016 00:00	19/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	19/04/2016	M	46	C	150135	3	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
214	42254	14/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	19/04/2016	F	75	N	070101	36	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
215	1063778	14/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	19/04/2016	F	60	C	70101	36	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
216	838827	21/03/2016 00:00	19/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana		M	62	C	70104	29	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
217	1070554	30/03/2016 00:00	20/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	63	C	70101	21	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
218	960866	18/04/2016 00:00	20/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	13/04/2016	F	68	C	070101	2	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
219	73695	16/03/2016 00:00	20/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde		F	66	C	70101	35	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
220	1278965	13/04/2016 00:00	20/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	20/04/2016	F	56	N	070101	7	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
221	393739	06/04/2016 00:00	20/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	29/04/2016	M	45	N	070101	14	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
222	957219	09/04/2016 00:00	20/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	71	C	070101	11	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
223	44169	14/03/2016 00:00	20/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		F	63	C	70101	37	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
224	833281	23/03/2016 00:00	20/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	20/04/2016	F	31	N	070101	28	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
225	1070904	21/03/2016 00:00	20/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	17	N	070101	30	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
226	1505989	14/03/2016 00:00	20/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		F	58	C	070101	37	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
227	820431	13/04/2016 00:00	20/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	27/04/2016	F	78	C	070103	7	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
228	1616288	02/04/2016 00:00	20/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	20/04/2016	M	51	N	070104	18	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
229	934245	14/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	12/04/2016	F	41	N	150123	7	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
230	325730	04/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	49	C	070106	17	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
231	29437	21/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	71	C	070101	31	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
232	1592114	16/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	21/04/2016	M	63	C	070101	36	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
233	74916	14/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	60	N	070102	38	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
234	251407	07/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	38	N	70101	14	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
235	1141604	19/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	M	36	N	070101	2	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
236	1621915	16/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	25/04/2016	F	61	N	070101	5	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
237	1568963	21/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	20	C	150117	31	Incumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
238	884873	16/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	21/04/2016	F	58	C	070101	36	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
239	593501	21/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	21/04/2016	F	77	C	150120	31	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
240	366449	15/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	M	57	N	070101	6	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

N° de orden	Historia Clínica	Fecha		servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO			
		Solicitud de la cita	Fecha programada									DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
241	1525400	16/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	65	C	070101	36	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
242	457839	18/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	50	N	70102	34	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
243	1421898	14/03/2016 00:00	21/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	21/04/2016	F	54	C	070101	38	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
244	1640755	05/04/2016 00:00	21/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	21/04/2016	F	50	N	070101	16	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
245	311891	14/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	22/04/2016	F	53	C	70101	39	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
246	31084	21/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	75	C	150120	32	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
247	1435657	21/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	1/04/2016	M	60	N	150143	1	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
248	311107	21/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	55	C	070101	1	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
249	1640743	05/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	22/04/2016	M	77	N	070101	17	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
250	1184380	30/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	22/04/2016	F	24	C	070101	23	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
251	750077	16/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	32	N	070101	37	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
252	838645	28/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	20	N	070101	25	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
253	36520	20/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	21/04/2016	F	68	C	70101	2	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
254	1640738	19/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		M	63	N	070101	3	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
255	1180301	30/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	11	N	070101	23	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
256	144142	16/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	69	C	070101	37	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
257	268017	12/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	12/04/2016	F	73	N	070101	10	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
258	529489	11/04/2016 00:00	22/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	22/04/2016	F	51	C	070101	11	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
259	71076	18/03/2016 00:00	22/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana		F	73	N	070102	35	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
260	1592330	21/03/2016 00:00	23/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	23/04/2016	F	84	C	070104	33	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
261	1009755	28/03/2016 00:00	23/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	23/04/2016	F	53	C	150128	26	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
262	905835	19/03/2016 00:00	23/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	23/04/2016	F	50	N	70101	35	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
263	853036	21/03/2016 00:00	23/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	23/04/2016	F	73	C	070101	33	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
264	459818	22/04/2016 00:00	23/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	23/04/2016	F	41	N	070101	1	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
265	1206316	22/04/2016 00:00	23/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	23/04/2016	F	65	N	070101	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
266	1320399	07/04/2016 00:00	23/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana		F	72	N	070101	16	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
267	10177	15/04/2016 00:00	23/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana		F	56	C	070101	8	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
268	798693	16/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	F	75	C	070101	40	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
269	1121556	16/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	F	64	N	070101	40	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
270	1609660	14/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		F	32	C	150135	42	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
271	1639126	13/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	25/04/2016	M	33	C	120119	12	Cumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
272	1171754	04/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	25/04/2016	F	14	N	70101	21	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
273	1542826	21/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	M	64	C	070105	35	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
274	1628479	07/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	15/04/2016	M	58	N	070101	18	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
275	1641478	22/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	M	67	N	040103	3	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
276	1275518	16/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde		F	55	C	70101	40	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
277	296534	15/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	18/04/2016	M	53	N	070101	41	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
278	1118448	18/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	25/04/2016	F	38	N	70101	7	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
279	1638397	14/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	M	59	N	070101	42	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
280	1617876	18/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	18/04/2016	M	80	N	070101	7	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

Nº de orden	Nº Historia Clínica	Fecha Solicitud de la cita	Fecha programada	servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
281	1640451	08/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	F	79 N		070102	17	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
282	347158	21/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	M	45 N		070102	35	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
283	792763	07/04/2016 00:00	25/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	25/04/2016	F	81 C		150120	18	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
284	1475840	15/03/2016 00:00	25/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	25/04/2016	F	44 N		070101	41	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
285	1545974	21/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	26/04/2016	M	71 C		070101	36	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
286	1509755	28/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	62 C		130101	29	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
287	880878	22/04/2016 00:00	26/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	66 N		150120	4	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
288	1633493	25/04/2016 00:00	26/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	25/04/2016	M	67 N		150708	1	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
289	1270436	21/04/2016 00:00	26/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	12/04/2016	F	35 C		070101	5	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
290	924040	16/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Tarde	22/04/2016	F	31 C		070101	41	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
291	1610860	16/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana		M	52 C		070101	41	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
292	1598561	14/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	26/04/2016	F	61 C		070101	43	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
293	71076	14/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		F	73 C		070102	43	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
294	181204	19/04/2016 00:00	26/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	26/04/2016	F	62 N		070101	7	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
295	1152660	14/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	25/04/2016	F	69 C		070101	43	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
296	1555989	22/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	26/04/2016	F	59 C		150109	35	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
297	567718	22/04/2016 00:00	26/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	22/04/2016	M	31 C		70101	4	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
298	1058661	31/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	M	44 C		070101	26	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
299	282750	22/03/2016 00:00	26/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana		F	47 N		70101	35	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
300	1350119	11/04/2016 00:00	26/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana		F	44 N		150120	15	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
301	1306270	19/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	F	76 N		70101	8	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
302	1072388	25/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	27/04/2016	M	38 N		070101	2	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di
303	216494	15/03/2016 00:00	27/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	F	61 N		070105	43	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
304	897674	31/03/2016 00:00	27/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	F	19 C		070101	27	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
305	960866	25/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	13/04/2016	F	68 C		070101	2	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
306	1198904	13/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	20/04/2016	F	48 N		070101	14	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
307	179280	19/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	77 N		70101	8	Incumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días
308	991765	18/03/2016 00:00	27/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	M	17 C		070101	40	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
309	1631555	14/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	PARTICULAR	Mañana	27/04/2016	F	26 C		70102	13	Cumplieron	JOVEN	De 8 a 20 días
310	1454518	25/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Tarde	27/04/2016	M	79 C		140206	2	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
311	960111	13/04/2016 00:00	27/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	13/04/2016	F	48 N		150101	14	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
312	29437	14/03/2016 00:00	27/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	71 C		070101	44	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
313	545967	17/03/2016 00:00	27/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	M	50 N		070102	41	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
314	931411	16/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	28/04/2016	F	48 C		070106	43	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
315	313440	15/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	28/04/2016	F	54 N		070101	44	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
316	1636219	21/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana		F	73 C		70101	7	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di
317	1047931	12/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	28/04/2016	M	18 N		070101	16	Cumplieron	JOVEN	De 8 a 20 días
318	1617819	29/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	7 C		70101	30	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
319	1121667	16/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	28/04/2016	F	33 N		070101	43	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
320	1302318	19/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	28/04/2016	F	75 C		070101	9	Cumplieron	ADULTO MAYOR	De 8 a 20 días

## Anexo N° 10 Base de datos (n=350)

N° de orden	N° Historia Clínica	Fecha		servicio	Tipo de paciente	Turno	atencion	sexo	EDAD	CONDICIÓN	DISTRITO	TIEMPO			
		Solicitud de la cita	Fecha programada									DE ESPERA	CUMPLIMIENTO	GRUPO DE EDAD	DIAS DE ESPERA
321	779212	16/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	27/04/2016	F	70 N		070102	43	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
322	1317416	25/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	28/04/2016	M	56 N		70101	3	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
323	1590553	31/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	28/04/2016	M	47 N		70102	28	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
324	988018	08/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	1/04/2016	M	45 N		070106	20	Incumplieron	ADULTO	De 8 a 20 días
325	930124	12/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana		F	22 C		70101	16	Incumplieron	JOVEN	De 8 a 20 días
326	836512	06/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	28/04/2016	M	20 N		70101	22	Cumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
327	1338201	15/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	28/04/2016	F	55 N		070101	44	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
328	1494184	23/03/2016 00:00	28/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	28/04/2016	F	73 C		070104	36	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
329	1546623	26/04/2016 00:00	28/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	PARTICULAR	Tarde	28/04/2016	F	54 N		130101	2	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
330	687256	15/03/2016 00:00	29/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	29/04/2016	F	34 C		070101	45	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
331	1615508	25/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Tarde	25/04/2016	F	7 C		070101	4	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Menor o igual a 7 di.
332	1184380	30/03/2016 00:00	29/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Tarde	22/04/2016	F	24 C		070101	30	Incumplieron	JOVEN	Mayores a 20 días
333	1642194	26/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	29/04/2016	M	46 N		070101	3	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
334	1401661	28/03/2016 00:00	29/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	29/04/2016	M	77 C		070101	32	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
335	1196621	01/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	10 N		070106	28	Incumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
336	1575396	27/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	PARTICULAR	Tarde	11/04/2016	M	76 N		070101	2	Incumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
337	269033	27/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	29/04/2016	F	38 N		070101	2	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
338	1637507	31/03/2016 00:00	29/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	29/04/2016	M	5 N		70101	29	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
339	1414580	08/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	GASTROENTEROLOGIA	SIS	Mañana	29/04/2016	F	65 C		070104	21	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
340	82363	17/03/2016 00:00	29/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Tarde	29/04/2016	F	76 C		070101	43	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Mayores a 20 días
341	602133	22/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	CARDIOLOGIA	SIS	Mañana	1/04/2016	F	59 C		070101	7	Incumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
342	800430	14/03/2016 00:00	29/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	PARTICULAR	Mañana		F	49 C		070101	46	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
343	1199219	28/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	PARTICULAR	Mañana	29/04/2016	F	84 C		070104	1	Cumplieron	ADULTO MAYOR	Menor o igual a 7 di.
344	1596146	25/04/2016 00:00	29/04/2016 00:00	NEUMOLOGIA	SIS	Mañana	29/04/2016	F	37 C		150142	4	Cumplieron	ADULTO	Menor o igual a 7 di.
345	840937	15/03/2016 00:00	30/04/2016 00:00	ENDOCRINOLOGIA	SIS	Mañana	30/04/2016	F	49 C		070101	46	Cumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
346	1194695	30/03/2016 00:00	30/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	30/04/2016	F	10 C		070101	31	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días
347	1367134	05/04/2016 00:00	30/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana	21/04/2016	F	45 C		070106	25	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
348	78997	18/03/2016 00:00	30/04/2016 00:00	NEUROLOGIA	SIS	Mañana	26/04/2016	M	59 C		070101	43	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
349	1155548	04/04/2016 00:00	30/04/2016 00:00	REUMATOLOGIA	SIS	Mañana		F	55 N		70102	26	Incumplieron	ADULTO	Mayores a 20 días
350	1293521	02/04/2016 00:00	30/04/2016 00:00	DERMATOLOGIA	SIS	Mañana	30/04/2016	M	8 N		70104	28	Cumplieron	NIÑO Y ADOLESCEN	Mayores a 20 días

Anexo N° 11

Formato de Registro de Datos en Consulta Externa

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO																TURNO										
GERENCIA REGIONAL DE SALUD - DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO																M										
OFICINA DE INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA																T										
Registro Diario de Atención y Otras Actividades de Salud																DIGITADO										
																NO DIGITADO										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20							
AÑO	MES	ESTABLECIMIENTO DE SALUD			CODIGO	UPS SERVICIOS			CODIGO	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			COD. RESP.													
DIA	N.E./F.F./D.N.J.	TIPO DE USUARIO (marcar)	PATE-NTENCIA ETNICA	DISTRITO DE PROCEDENCIA	EDAD	SEXO	ESTAB-LEC	SER-VICIO	DIAGNÓSTICO MOTIVO DE CONSULTA Y/O ACTIVIDAD DE SALUD			TIPO DE DIAGNÓSTICO			LAB.	CÓDIGO DE / OPT										
												P	D	R												
1		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
2		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
3		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
4		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
5		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
6		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
7		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
8		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
9		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	
10		1	2																							
		3	4																	M	N	N	1.	P	D	R
		5	6																	C	C	2.	P	D	R	
		7	8																	F	R	R	3.	P	D	R
		9	10																	D	M	A	P	D	R	

COLUMNA 18 - TIPO DE USUARIO: 1 DESAMADA, 2 SEGURO INTEGRAL (SIS), 3 EXAMADO, 4 SOLT, 5 SANIDAD FAP, 6 SANIDAD PEVAH, 7 SANIDAD TP, 8 SANIDAD PMP, 9 PRIVADO, 10 OTROS, 11 EXONERADO, COLUMNAS 15 Y 16 (CONDICION DE INGRESO): 10 PACIENTE NUEVO (EN VEZ DE USUARIO), 20 PACIENTE CONTRIBUIDOR EN EL AÑO, 30 PACIENTE REMISOR (EN EL AÑO), COLUMNA 19: P= OX PRELIMINARIO, D= OX DEFINITIVO, R= OX REVISADO (CONTROL)

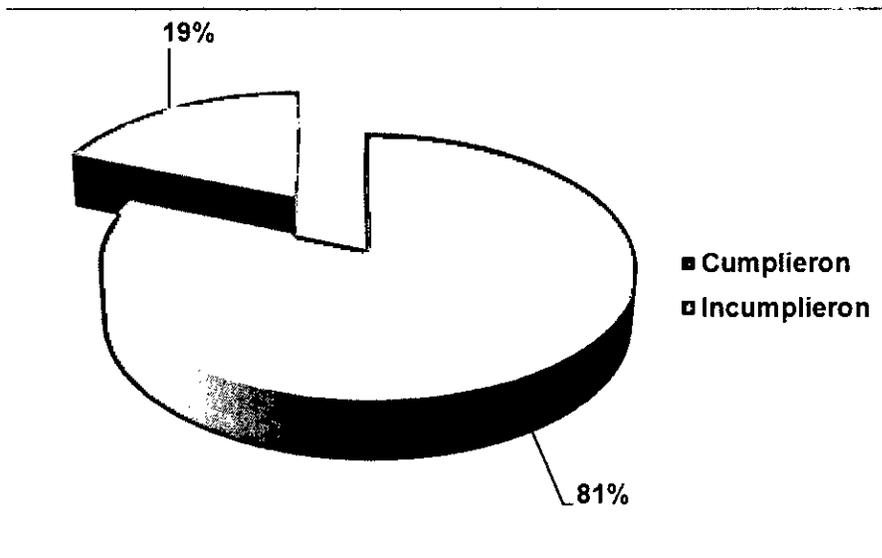
12

o de la prueba piloto

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
CUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA  
PERIODO: ABRIL 2016**

<b>umplimiento</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b>
eron	13	81%
lieron	3	19%
eneral	16	100%

**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION  
CUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA  
PERIODO: ABRIL 2016**



Anexo N° 13

026181

Callao, 29 de Agosto de 2016

**SOLICITO:** Autorización para realizar el proyecto de trabajo de investigación, para optar el título de Magister Titulado "FACTORES QUE DETERMINAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE CALLAO - 2016"

**SEÑORA DOCTORA:**  
**MARIA ELENA AGUILAR DEL AGUILA**  
**DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**BELLAVISTA -CALLAO.**

Nosotras, Ofelia Ortiz Flores y Ninfa Soto Asencios, egresadas de la Maestría de "Gestión de servicios de Salud", de la Universidad Nacional del Callao, Ante Usted con el debido respeto nos presentamos y solicitamos.

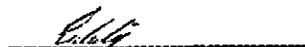
Autorización para realizar el proyecto de trabajo de investigación, para optar el título de Magister Titulado "FACTORES QUE DETERMINAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MÉDICA EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE CALLAO - 2016"

Es gracia que esperamos alcanzar por ser de justicia.

Atentamente,

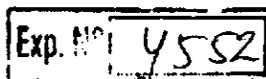


**OFELIA ORTIZ FLORES**  
DNI N° 08016916



**NINFA SOTO ASENCIOS**  
DNI N° 25802095

Adjunto copia de D.N.I



Anexo N° 14



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



Callao, 22 SEP 2016

OFICIO N° 2898 -2016/HN.DAC-C-DG-OADI

Señoras:  
NINFA EULALIA SOTO ASENCIOS  
OFELIA ELIZABETH ORTIZ FLORES  
Alumnas  
Unidad de Posgrado  
Facultad de Ciencias de la Salud  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
Presente.-

Asunto: Autorización de Proyecto de Investigación  
Referencia: 1).- Carta SN – TD.26181-2016  
2).- MEMORANDUM N° 062-2016--HNDAC-OADI-CIEI

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a ustedes, saludándolas cordialmente y en atención a los documentos de la referencia, mediante el cual solicitan la aprobación para realizar el Proyecto de Trabajo de Investigación, Titulado: "FACTORES QUE DETERMINAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA CITA MEDICA EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN" El cual ha sido EVALUADO Y APROBADO por el Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiendo encontrado objeciones en dicha Investigación de acuerdo a los estándares nacionales aceptado por nuestro Comité.

En tal sentido, la Dirección General contando con la opinión Técnica favorable del Comité Institucional de Ética en Investigación, da la AUTORIZACIÓN para la ejecución del Proyecto de Investigación en mención. La versión aprobada se encuentra en los archivos de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación y que se ejecutará bajo la responsabilidad de las Tesistas.

Sin otro en particular, sirva la oportunidad para expresarle mi consideración personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
Dr. Elbel Del Aguila Quispe  
C.M.P. N° 510 S.D.E. 4517  
DIRECTOR GENERAL (e)

EDAO/JH/m/mdm  
CC. OADI  
Archivo

"75 Años Bodas de Brillante del Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao"

www.hndac.gob.pe | Av. Guardia Chaleca N° 2176- Callao 02  
oadi\_hndac@hotmail.com.pe | Teléfonos: 6147449 - 6147474  
Anexos: 3303 - 3312