

Abstract

Este proyecto Capstone implementa la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) para abordar los tiempos prolongados de espera de pacientes con crisis de salud mental en las salas de emergencia del Sistema de Salud Menonita en Puerto Rico. El problema identificado fue que el tiempo promedio de espera supera significativamente el estándar nacional de 15 horas, alcanzando 22.9 horas en zonas rurales y 27.1 horas en zonas urbanas. A través del análisis de datos recolectados entre diciembre de 2021 y noviembre de 2022, se identificaron tres causas principales: la falta de cobertura de las manejadoras de casos fuera del horario laboral (afectando al 58% de los pacientes), la duplicación de documentación manual que consume 45 minutos por caso, y tiempos de espera de ambulancia de hasta 3 horas y 45 minutos.

Las recomendaciones incluyen la redistribución de turnos para lograr cobertura de 7 días a la semana, la creación de una hoja de presentación digital automatizada para reducir errores y acelerar el proceso, y acuerdos con proveedores de ambulancia para reducir el tiempo de recogida a 2 horas. Estas acciones permitirían reducir al menos 2.5 horas por paciente, aumentar la cobertura en un 25% y mejorar la calidad del servicio. La fase final de Control estableció mecanismos de monitoreo y estandarización para garantizar la sostenibilidad de las mejoras. Este proyecto no solo optimiza procesos internos, sino que también promueve el cumplimiento de estándares legales y metas de salud pública establecidas.