



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
COORDINACIÓN DE POSGRADO

“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”
PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SALUD

TEMA

**“Gestión de calidad en la atención del usuario en consulta
externa en el dispensario “La Raíz” del Cantón El Carmen de
la Provincia de Manabí”**

AUTOR

DR. JIMMY GEOVANNY ARCENTALES MERO

TUTOR

DR. DANILO ESPINOSA CUCALÓN, MSc

AÑO 2017

GUAYAQUIL-ECUADOR



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
COORDINACIÓN DE POSGRADO
TELEFAX: 042-288086
Guayaquil – Ecuador



OF.COORD.POSG.FCMUG.718.17

Septiembre, 11 de 2017

DOCTOR
ARCENTALES MERO JIMMY GEOVANNY
MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SALUD
Ciudad

Por medio del presente comunico a usted, que aplicando lo que consta en la Normativa vigente de **Unidad de Titulación Especial** de la Dirección de Postgrado Vicerrectorado de Investigación, Gestión Social de Conocimiento y Posgrado, su **Proyecto de Titulación** ha sido aprobado con el tema:

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA EN EL DISPENSARIO LA RAÍZ DEL CANTÓN EL CARMEN DE LA PROVINCIA DE MANABÍ”

Tutor: *Dr. Danilo Espinosa Cucalón, MSc.*

El cual fue Revisado y aprobado por la Coordinación de Postgrado de la Facultad el día **29 de mayo de 2017**, por lo tanto, puede continuar con la ejecución del mismo de acuerdo a la normativa establecida.

Atentamente

Dr. Guillermo Campuzano Castro, MSc.
COORDINADOR DE POSGRADO

C. archivo

<i>Revisado y aprobado por:</i>	<i>Dr. Danilo Espinosa Cucalón, MSc.</i>
<i>Elaborado por:</i>	<i>Ing. Elizabeth Fariña Coronado</i>

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACION ESPECIAL	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Gestión de calidad en la atención del usuario en consulta externa en el dispensario “La Raíz” del Cantón El Carmen de la Provincia de Manabí.	
AUTOR: DR. JIMMY GEOVANNY ARCENTALES MERO	TUTOR: Dr. Danilo Espinosa Cucalón, MSC REVISOR: Dr. Francisco Obando Freile, MSC
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Facultad Ciencias Medicas
CARRERA: Maestría en Gerencia y Administración de salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGS: 37
TÍTULO OBTENIDO: Doctor en Medicina y Cirugía	
ÁREAS TEMÁTICAS: Gestión, administración, calidad, salud pública	
PALABRAS CLAVE: Calidad, satisfacción, servicios médicos.	
<p>RESUMEN: Antecedente: en la actualidad la calidad es uno de los factores con mayor relevancia en los sistemas de gestión y las relaciones doctor-usuario. Objetivo: evaluar la gestión de la calidad en la atención de consulta externa en el dispensario “La Raíz” del cantón El Carmen, durante el periodo 2016. Metodología: se realizó con enfoque cuantitativo, el cual consiste en recolección de datos en bases de una numeración y análisis estadístico. El universo de la investigación son los 334 pacientes que asistieron a la consulta externa del Dispensario “La Raíz”. Resultados: más importantes que el 76% fueron atendidos y 24% no fueron atendidos, que el nivel de satisfacción fue de 42.53% e insatisfacción fue de 57.43. Conclusión: realizar un plan de mejoramiento de calidad propuesto tiene como objeto minimizar las inconformidades de los usuarios del Dispensario “La Raíz”, así mismo mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante el agendamiento de citas médicas, incremento del personal profesional, capacitación continua al cuerpo médico en relación con los paciente, medición de satisfacción del usuario de consulta externa y finalmente asamblea para seguimiento del plan de mejora.</p>	
No. DE REGISTRO	No. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 0969662750 E-mail: geovamar494@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Secretaria de coordinación de Posgrados
	Teléfono: 042288086
	E-mail: graduadosug@hotmail.com

CERTIFICACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante ARCENTALES MERO JIMMY GEOVANNY del programa de maestría en Administración y Gerencia en Salud nombrado por el decano de la facultad de ciencias médicas.

Certifico: QUE EL TRABAJO DE TITULACION ESPECIAL TITULADO GESTION DE CALIDAD EN LA ATENCION DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA EN EL DISPENSARIO LA RAIZ DEL CANTON EL CARMEN DE LA PROVINCIA DE MANABI, en opción al grado académico de Magister en Administración y Gerencia en Salud, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el reglamento aprobado para tal efecto.



DR. DAÑILO ESPINOSA CUCALON MSC

DEDICATORIA

Dedico este objetivo primero a Dios por ser el nuestro creador a mis padres Sebastián y Cruz por ser quienes me apoyaron todo el tiempo desinteresadamente, mi esposa Vielca, mis hijos Mathías, Valeska y Emmanuel que son el motor de mi vida a mis hermanos que de una u otra manera han contribuido para poder llegar a esta meta.

JIMMY GEOVANNY ARCENTALES MERO

AGRADECIMIENTO

Este es un momento muy especial que espero, perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradezco por haberme permitido ser partícipe de este proceso de manera directa o indirecta.

Gracias a Universidad de Guayaquil, por haberme permitido formarme especialmente a mi tutor Dr. Danilo Espinosa C.

JIMMY GEOVANNY ARCENTALES MERO

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”



Jimmy Geovanny Arcentales Mero

JIMMY GEOVANNY ARCENTALES MERO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Delimitación del problema	2
Formulación del problema	2
Justificación del problema	2
Objeto de estudio	3
Campo de acción	4
Objetivos específicos	4
Novedad científica	4
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
1.1. Teorías Generales	5
1.2. Teorías sustantivas	8
1.3. Referentes empíricos	11
CAPÍTULO II	15
Marco Metodológico	15
2.1. Metodología	15
2.2. Métodos	15
2.3. Hipótesis	16
2.4. Universo y muestra	16
2.5. Operacionalización de las variables	16
2.6. Gestión de datos	17

2.7. Criterios éticos	17
Capítulo III	18
Resultados	18
3.1. Antecedentes de la población	18
3.2. Estudio de campo	20
CAPÍTULO IV	25
DISCUSIÓN	25
4.1. Contratación empírica	25
4.2. Limitaciones	27
4.4. Aspectos relevantes	28
CAPÍTULO V	32
PROPUESTA	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENTES BIBLIOGRÁFICO	
ANEXOS	

RESUMEN

Antecedente: en la actualidad la calidad es uno de los factores con mayor relevancia en los sistemas de gestión y las relaciones doctor-usuario. **Objetivo:** evaluar la gestión de la calidad en la atención de consulta externa en el dispensario “La Raíz” del cantón El Carmen, durante el periodo 2016. **Metodología:** se realizó con enfoque cuantitativo, el cual consiste en recolección de datos en bases de una numeración y análisis estadístico. El universo de la investigación son los 334 pacientes que asistieron a la consulta externa del Dispensario “La Raíz”. **Resultados:** más importantes que el 76% fueron atendidos y 24% no fueron atendidos, que el nivel de satisfacción fue de 42.53% e insatisfacción fue de 57.43. **Conclusión:** realizar un plan de mejoramiento de calidad propuesto tiene como objeto minimizar las inconformidades de los usuarios del Dispensario La Raíz, así mismo mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante el agendamiento de citas médicas, incremento del personal profesional, capacitación continua al cuerpo médico en relación con los paciente, medición de satisfacción del usuario de consulta externa y finalmente asamblea para seguimiento del plan de mejora.

Palabras Clave: Calidad, Satisfacción, Servicios Médicos.

ABSTRACT

At present, quality is one of the most relevant factors in management systems and doctor-user relationships. The general objective of the research is to determine the quality of care at the outpatient clinic at the “El Carmen” clinic in the period 2016. The methodology was carried out with a quantitative approach, which consists of data collection based on a numbering and statistical analysis. The methods used in this research are retrospective, transversal, observational, descriptive and analytical. The universe of our investigation is 2106 affiliated to the peasant insurance in the “La Raíz” Dispensary and the sample is of 401 patient which should be evaluated. The most important results were that 76% were attended and 24% were not attended, that the level of satisfaction was 16% and dissatisfaction was 84%. Conclusion to carry out a proposed quality improvement plan, the objective is to minimize the nonconformities of the users of the Dispensary, as well as improve the quality management system by scheduling medical appointments, increasing professional staff, continuous training of the medical staff In relation to the patients, measurement of user satisfaction of external consultation and finally assembly to follow up the improvement plan.

Key Words: Quality, Satisfaction, Medical Services

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad, según la (ISO 9000:2000) es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

El sistema de salud debe proporcionar la información, el tiempo y la libertad a los pacientes y sus familias que les permita tomar decisiones acertadas cuando seleccionen el plan de salud, el hospital y la práctica clínica, y cuando escogen entre alternativas de tratamiento, respetando los principios éticos de justicia, respeto, equidad, autonomía, autodeterminación, protección, beneficio, y no maleficencia, evaluando cada caso particular buscando que la relación médico-paciente gire hacia una confianza informada y no hacia la confianza ciega.

Delimitación del problema está relacionado con el factor demográfico que es el incremento de afiliados, debido a que no existe un sistema de agendamiento de citas quedando muchos pacientes sin ser atendidos, dado que el personal operativo del centro de salud es limitado, otro factor es el socioeconómico, ya que no se cuenta con la infraestructura e implementos necesarios para poder ofrecer una atención de calidad, lo que origina que la atención sea deficiente, otro factor es el geográfico debido a que la distancia y los terrenos montañosos que se encuentran algunas comunidades se hace difícil llegar al dispensario debido a que tiene que caminar para llegar a la vía y hacer uso de un transporte para poderse trasladar, influyendo su retraso para adquirir turnos para la atención.

Formulación del problema está planteado en: ¿De qué manera influyen las deficiencias presentadas en el dispensario “La Raíz” en la gestión de calidad en la atención del usuario de consulta externa?, debido a que la importancia de la calidad en el dispensario “la Raíz”, radica en brindar un servicio adecuado a los requerimientos de los pacientes, y generar un impacto a nivel social de la provincia de Manabí, así mismo, se busca el fortalecimiento del sistema organizacional perteneciente a la calidad que se pueda brindar en dicho establecimiento.

Justificación del problema está relacionado con el estudio del actual sistema de gestión de la calidad en la atención de consulta externa causará un impacto considerable en el ámbito social, debido a que beneficiará a los afiliados al Seguro Social Campesino en el dispensario “La Raíz” por medio del fortalecimiento del sistema organizacional perteneciente a la calidad que se pueda brindar en dicho establecimiento. Por ende, es necesario analizar cada una de las causas que impiden brindar un servicio

de calidad y que generan un descontento en la colectividad que hace uso del dispensario.

A fin de mejorar la calidad de atención del usuario de la consulta externa en el centro médico “La Raíz” mediante un plan de acción, se plantean cinco capítulos. En la primera sección comprende un esquema detallado de los conceptos y definiciones necesarias para la ejecución del proyecto, así mismo, el marco legal que lo ampara.

Posteriormente, en el capítulo dos se relata las diversas metodologías utilizadas para dar cumplimiento con los objetivos de la investigación en pro de la mejora del sistema actual de la calidad en el dispensario “La Raíz” del cantón El Carmen. En el capítulo tres, se presenta un bosquejo de los resultados obtenidos durante el análisis primario de los indicadores de calidad en la consulta externa del dispensario. Así mismo en el capítulo cuatro, se manifiesta una mediación y discusión de los puntos de vistas desarrollados en el capítulo tres con tendencia al cumplimiento de los objetivos planteados. Finalmente el capítulo cinco, se explica de manera detallada la propuesta de mejora de la calidad de la atención, y así mismo de qué forma lograr un servicio confiable para los afiliados al Seguro Social Campesino de la zona de El Carmen.

Objeto de estudio es la gestión de la calidad en la atención médica, es el enfoque global acerca de la misión de la organización en el sector y en la comunidad, necesita una planificación estratégica para el logro de objetivos, resaltar la relación entre el paciente – profesional médico y en la comunicación, la delegación de responsabilidad, el manejo de información y toma de decisiones, para todo esto es necesario contar con total apoyo de la organización.

Campo de acción es la atención de la consulta externa del dispensario “La Raíz”.

Objetivo general de la investigación es evaluar la gestión de la calidad en la atención de consulta externa en el dispensario “La Raíz” del cantón El Carmen, durante el periodo 2016.

Objetivos específicos son determinar el conocimiento de la calidad de servicios por medio de las teorías generales y sustantivas de la gestión de calidad de la atención de la consulta externa. Analizar el actual conocimiento de la gestión de calidad en el dispensario “La Raíz” del cantón El Carmen en el periodo 2016. Elaborar una propuesta de un plan de acción para mejorar la calidad de atención en consulta externa en el dispensario “La Raíz”.

Novedad científica de la investigación es la elaboración de un plan de acción que mejore la calidad de atención del usuario mediante la implementación de un sistema de calidad de atención de la consulta externa, en donde los usuarios obtengan servicios con altos estándares y un alto nivel de satisfacción, que cumplan sus expectativas de acuerdo a las necesidades por la cual asisten en busca de algún servicio al centro de salud.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Teorías Generales

La gestión de calidad se puede definir como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o un servicio prestado que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios. En el área de la salud la calidad está relacionada a los diferentes aspectos que se realizan dentro de la organización, es decir los sistemas de servicios que se brindan, el grado de satisfacción que obtienen los usuarios de acuerdo a sus exigencias. (Ministerio de Salud , 2014)

La atención de alta calidad se la define como aquella que se espera que maximice una medida comprensible del bienestar del paciente, tomando en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que ocurren en el proceso de atención. En los múltiples conceptos de calidad que hay también se hace referencia a: calidad técnica, calidad interpersonal, calidad individual y calidad social, y la relación que existe entre cantidad, calidad, entre los beneficios y riesgos, considerando todo esto es imposible dar un concepto de calidad que abarque todos estos aspectos, pero se puede resumir que calidad es el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos. (Fischquin, 2014)

Hay que tener en cuenta las dimensiones de la calidad asistencial, las cuales son: la eficacia es la relación que existe entre los objetivos planteados y logrados en condiciones idóneas. La eficiencia es la relación que hay entre un servicio brindando y su costo de producción. La accesibilidad es la facilidad con la que se obtienen los

servicios médicos a pesar de las barreras que existan. La disponibilidad es la forma en la que los servicios médicos estén operando. La calidad científico-técnico es el nivel en que los profesionales de la salud aplican sus conocimientos y tecnología. La satisfacción del paciente, es el nivel del cumplimiento de expectativas en relación a la atención y los resultados obtenidos. La cooperación del paciente es la relación que se da entre el paciente y el profesional médico. La continuidad es que el paciente cumpla el tratamiento médico dado y que asista oportunamente a las citas médicas. La competencia profesional es la capacidad del médico en aplicar todos sus conocimientos para satisfacer las necesidades del paciente. La seguridad es el balance que existe en la relación beneficio-riesgo. (Salinas Rodríguez & González Díaz, 2015)

La satisfacción del paciente depende de múltiples factores, pero tiene una relación de dependencia de la atención a la cual se le otorga con los valores y expectativa del usuario, de esta forma se determina el grado de utilización de los servicios médicos, el tratamiento y los resultados que se obtenga, incluyendo los datos del análisis de estrategia para mejorar los servicios. Un componente importante para la satisfacción es los cumplimientos de las expectativas de los individuos que son: lo ideal a lo esperado, lo mínimo al menor nivel esperado, lo esperado en relación a la experiencia anterior y lo merecido a lo esperado. (Paneque, 2014)

Los programas para mejorar la calidad deberían de centrar su eje principal en el usuario/cliente ya que se entiende que estos van dirigidos para satisfacer sus necesidades, ya que los pacientes son racionales y capaces de realizar opciones pertinentes, así involucrarlos en la mejora de calidad de los servicios. También radica que la satisfacción del usuario depende de cómo se resuelvan sus problemas, el

resultado de cuidado de acuerdo a sus expectativas, de la manera que fueron recibidos por el personal, el grado de oportunidad y amabilidad que se les brindó. (Ministerio de salud, 2015)

La evaluación de la calidad de la atención médica debe de poseer características de integración y sistematización para que ésta sea confiable y válida, se deben elaborar estrategias e instrumentos de la evaluación para de esta forma establecer mecanismos de mejora en donde se elabore un análisis de su aplicación, los límites y alcance de la propuesta para de esta forma obtener los resultados deseados, y empezar a realizar los cambios que se requieran para entrar en un proceso de mejora continua en todos los componentes de la organización. (Salinas Rodríguez & González Díaz, 2015)

La gestión de calidad en el área de salud es compleja, dada las características que presentan la oferta y la demanda en los servicios de salud, lo cual hace que se adopten nuevos conceptos en la dirección de la organización, con el fin de crear nuevos sistemas, además influye la heterogeneidad del personal que trabaja, que muchos no se adaptan a los cambios y a los pensamientos modernos, lo que es un desafío constante para el diseño de un nuevo modelo de gestión modernizado. (Paneque, 2014)

Crear un nuevo modelo de gestión de atención médica, lleva un enfoque global acerca de la misión de la organización en el sector y en la comunidad, necesita una planificación estratégica para el logro de objetivos, resaltar la relación entre el paciente, profesional médico y en la comunicación, la delegación de responsabilidad, el manejo de información y toma de decisiones, para todo esto es necesario contar con total apoyo de la organización. (Tobar, 2013)

Dentro de un sistema de gestión de calidad de atención en salud se deben tener en cuenta tres conceptos que son relevantes: La garantía de calidad, es una evaluación que se realiza desde afuera de la organización, es decir que la realizan personas que no están inmersas en la organización, el control de la calidad, es el mejoramiento continuo que se lleva a cabo dentro de la organización, donde se corrigen los errores y se innova de manera que mejoren los procesos de manera satisfactoria. La gestión de proceso, que es donde rompen las estructuras rígidas y la que busca que todos los departamentos y servicios de salud integren para garantizar un servicio médico personalizado y de calidad de acuerdo a las necesidades y expectativas de los pacientes. (Tobar, 2013)

1.2. Teorías sustantivas

Las atenciones que se brindan en la consulta externa, el cual es un servicio que todas las unidades de sanidad asistencial ofrecen para la atención a individuos ya sea en forma particular o en hospitalización. La consulta externa se divide en dos: la consulta externa general en la cual se brinda atención médica y de enfermería a todo tipo de paciente independientemente de la patología que presente; y la consulta externa de especialidad, que es aquella que proporciona atención médica específicamente de acuerdo al órgano afectado. (Diaz, 2013)

La preparación ambiental del consultorio influye mucho en el paciente, ya que éste proporciona seguridad y confianza durante el tiempo en que se realiza su examen físico-médico, otro aspecto importante que influye en el paciente es la relación entre la enfermera-paciente a través de la comunicación, la enfermera detecta enfermedades del

paciente así como signos y síntomas en ese momento, todos estos factores son de gran importancia para evaluar la calidad de atención médica que se brinda y la satisfacción del usuario. (Fischquin, 2014)

Las acciones que se realizan en el área de enfermería previa a la atención médica son: tener el servicio de admisión médica en óptimas condiciones de servicio, tanto en aseo y orden como en implementación de equipo y material, recepción del paciente con su respectivo expediente clínico sin olvidar su orden de hospitalización, tomar y registrar signos vitales y datos somato métricos, elaborar inventario de pertenencias del paciente, esto si se queda internado (entregar al familiar o a la administración dichas pertenencias), proporcionar orientación sobre lo que esté haciendo, si su estado de conciencia y edad se lo permite, determinar condiciones generales del paciente y hacerle de su conocimiento de su estado general si este se le permite, informar al médico del ingreso del paciente, registrar la admisión del paciente, condiciones de salud, actividades del enfermo y observaciones realizadas de acuerdo a normas de la institución, proporcionar orientación sobre indicaciones generales tanto familiar como al paciente, canalizar al paciente al servicio asignado. (Ministerio de salud, 2015)

La consulta de Medicina General está orientada al abordaje integral del paciente que acude por cualquier motivo a la consulta, durante la misma se realizará la evaluación específica del problema que aqueja al paciente, una vez completada esa revisión se procederá a la detección e identificación de factores de riesgo para enfermedades latentes o potenciales en el corto, mediano y largo plazo. (Ministerio de Salud , 2014)

El objetivo de esta consulta es no sólo resolver el problema que afecta al individuo en un momento dado sino también detectar antes que aparezcan problemas médicos que podrían menoscabar la salud del paciente, esto se logra mediante la evaluación física exhaustiva, un interrogatorio detallado, información amplia al paciente sobre sus factores de riesgo según edad, sexo y carga genética así como mediante estudios de pesquisa especializados según sea la necesidad. (Ministerio de Salud , 2014)

La atención odontológica en los centros de salud es una atención primaria en la cual se brinda información, educación para la salud en materia de higiene y salud dental, tratamientos odontológicos los cuales comprenden procesos infecciosos y/o inflamatorios que afecta el área bucal, revisión del estado de salud anual, tratamientos de urgencia, extracciones de piezas temporales y permanentes, sellados de fisuras de molares y premolares. (Diaz, 2013)

La satisfacción de los pacientes está relacionada en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Esta se la puede dividir en satisfacción completa es cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad, satisfacción intermedia son las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente y la insatisfacción es cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. La satisfacción depende de expectativas de los pacientes como el tiempo que tiene el paciente para exponer sus necesidades y entre en confianza con el médico. (Diaz, 2013).

1.3. Referentes empíricos

La Dra. Giovanna Rivera S, en su artículo de satisfacción de los usuarios a través de las expectativas y percepciones en la atención médica en los Consultorios de Medicina General del Hospital Peruano “Luis N. Saénz” y publicados en la revista médica de la fundación Instituto Hipólito Unanue “Diagnostico” en el Vol. 54 (1) Enero – Marzo 2015, indica que el nivel de satisfacción de la calidad de atención en la consulta externa fue de un 67.7% de insatisfacción, donde se extrajo como conclusión que los usuarios presentaron un alto nivel de expectativas, ya que esperaban que se les brindara un mejor servicio para poder resolver sus problemas de salud.

La doctora Brenda Niño y colaboradores en su artículo Calidad de Servicio en la Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzar Aguinaga Asengo de la región Lambayeque, publicado en la Revista Cuerpo Médico HNAAA 5 (1), en el año 2012, manifiesta que el nivel de satisfacción de la calidad de atención en la consulta externa fue del 89.90% de insatisfacción, en donde se pudo observar que las principales expectativas que presentan los usuarios están totalmente ligadas a la recuperación de la salud, siendo el trato personal médico uno de los elementos principales, debido a que las personas no reciben un trato amable y educado, es debido a esto que las expectativas de satisfacción se ven afectadas. Los resultados que arrojaron el estudio establecen que la relación personal de servicio usuario, es un factor básico y fundamental para el planteamiento de los juicios de insatisfacción.

El Dr. Juan P Matzumura Kasano y sus colaborados, presentan el artículo la evaluación de la calidad de registro de historias clínica en consultorios externos del

servicio de medicina interna de la Clínica Centenario Peruano Japonés, 2010-2011, publicado en la Revista de Investigación UNMSM, expresa que más del 50% de la muestra escogida cumplieron con una calidad de registro aceptable dentro de la clínica en que se realizaron, donde se tomaron en consideración variables de fecha y hora de atención, pulcritud y legibilidad, diagnóstico, plan de trabajo y tratamiento.

El artículo de la Dra. Milagro Charris y su colaborador, titulado el nivel de satisfacción del usuario de los servicios que prestan en la consulta externa en la IPS universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, en el periodo 2013 publicado en la revista Biociencias, Volumen 10, Número 1, en las páginas 27-35, en donde se obtuvo que el 32% no se les permitió expresar libremente el motivo de su consulta, pero sin embargo el 84% de la muestra escogida para el estudio manifestó estar satisfecho en términos generales por la atención recibida y la calidad de los servicios, además hubo un pequeño porcentaje de queja debido a que el personal profesional de salud no los saludó.

El Dr. Roberto Shimabuku y sus colaboradores en el artículo de las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú entre julio 2011 y septiembre 2012, publicado en la Revista de Investigación UNMSM en el Volumen 75, Número 3 del año 2014, en este estudio se tomaron en consideración datos demográficos, frecuencias, motivos, tiempo de resolución, personal aludido y resultados de los reclamos, obteniendo como resultado cierto porcentaje que sugieren que se den intervenciones de manera correctivas y educativas más apropiadas para de esta forma disminuir los reclamos de los usuarios siendo los motivos y porcentajes trato inapropiado 32.1%, tiempo de espera prolongado, información deficiente 14.5%, dificultad para el acceso para la atención 9.5%, extravió de

documentos 7.8%, problemas de comunicación 7.5%, privilegios 5.9%, disconformidad con aspectos tangibles (facilidades, apariencia, limpieza, equipo) 4.2%.

La Dra. Coralia Massip y sus colaboradores realizaron una publicación acerca de la evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, en donde ellos conceptualizan que la calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida, evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia.

El Dr. José Álvarez y acompañante realizó una publicación acerca de la evaluación de la satisfacción de los usuarios de Emdisalud que asistieron al servicio de consulta médica en el primer nivel de atención de la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur, en donde los servicios que brindan fueron evaluados como buenos y muy buenos al igual que la accesibilidad y los tiempos de espera para acceder a los servicios, lo cual indicó que la institución cuenta con procesos claros, acordes con las necesidades y expectativas de la población a atender.

El artículo del Dr. Juan Seclén y su acompañante, titulado la satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, realizado en Perú donde tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del usuario, en donde se tomaron en cuenta las variables socioeconómico y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención, en donde se obtuvo como resultado que existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad

para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

La doctora Gloria Maya y su equipo de trabajo realizaron un estudio acerca de la satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud de Colombia, en donde se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo donde se recolectó información mediante una encuesta aplicada a 212 usuarios respecto a la oportunidad en la atención, opina que, el horario establecido por la Institución no se ajusta a las necesidades del usuario (51.3 %). En cuanto a la asignación de citas, es oportuna, con un 62.1 %, 74 % y 79.5 %, para consulta externa general (médico), consulta odontológica y protección específica y detección temprana (enfermería), respectivamente, el 48.8 % afirma que los días transcurridos desde el día que solicitó la cita hasta su atención es menor de un día y un día. Asimismo, en relación al tiempo de espera para ser atendido una vez asignada la cita, se encontró que el 65.1 % de usuarios se atendieron con una demora de más de 15 minutos. En conclusión la satisfacción global del usuario, fue calificada entre excelente (5,9 %), y buena (60,1 %).

CAPÍTULO II

Marco Metodológico

2.1. Metodología

La Metodología se realizó con enfoque cuantitativo, el cual consiste en la recolección de datos para probar la hipótesis, en base a una medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, este enfoque sigue un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener en cuenta que las decisiones críticas son efectuadas antes de la recolección de datos. Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, es decir que comienza con la teoría y de esta se deriva las expresiones lógicas que es la denominada hipótesis la cual será sometida a la prueba.

La objetividad del proyecto de investigación se enfoca de manera cuantitativa. Debido a que se acopla a lo que manifiesta (Samperi, 2010) determinando un orden secuencial y probatorio, es decir, cada etapa procede a la siguiente y se realizan mediciones por medio de métodos estadísticos; al fin de demostrar los patrones de comportamiento de la gestión de la calidad en el dispensario “La Raíz” y finalmente proponer mejoras en dicho sistema.

2.2. Métodos

La presente investigación se la realizó con diseño No experimental, descriptiva analítica de corte transversal, debido a que los hechos ya ocurrieron y el investigador solo observará

2.3. Hipótesis

La gestión de calidad influye en la atención del usuario de la consulta externa en el Dispensario “Raíz”.

2.4. Universo y muestra

El Universo para esta investigación es de 334 pacientes se les efectuaran evaluación que permitan determinar la calidad de los servicios brindados en el área de consulta externa del Dispensario “La Raíz” en el año 2016, y la muestra es igual al universo de acuerdo a los criterios de selección.

2.5. Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento de medición	Escala
Calidad	Nivel en el que se cumplen los parámetros determinados de acuerdo a sus características.	Parámetros de cumplimiento de servicios	Porcentaje	Encuesta	Proporción
Gestión	Actividades que se deben realizar para el cumplimiento de los objetivos.	Cumplimiento de actividades.	Porcentaje	Encuesta	Proporción
Atención en la Consulta Externa	Servicio que requieren los usuarios en relación a áreas médicas.	Pacientes de consulta externa	Número de pacientes atendidos anualmente	Encuesta	Proporción

2.6. Gestión de datos

En la presente investigación son obtenidos de los registros del dispensario médico "La Raíz" del cantón el Carmen, del departamento de enfermería quien proporciono toda la información necesaria para saber qué pacientes fueron atendidos en el periodo 2016 y con qué frecuencia, para de esta forma hacer la descripción y la percepción que tuvieron los usuarios de este centro médico, también de manera exploratoria por las vivencias obtenidas y estar inmerso durante todo el periodo.

La obtención de los datos fue complicado debido a que no existe el personal de estadística en el centro de atención médica, por lo que la recolección de información se complicó ya que los datos requeridos, no fueron de fácil acceso, hubo que ordenar las historias clínicas para poder tomar la muestra de los pacientes que fueron atendidos en el periodo 2016 con ayuda de la enfermera que es la que ordena las historias clínicas. (Anexo 1 y 2)

2.7. Criterios éticos

Los datos obtenidos para la presente investigación fueron utilizados de manera responsable de acuerdo a las necesidades de la investigación, tomando en cuenta las consideraciones éticas, manteniendo en consideración los altos estándares de integridad y conducta profesional, en cada fase de la investigación se tomó con responsabilidad cada uno de los actos realizados, se protegió los derechos de cada uno de los individuos que forman parte de la investigación, se mantendrá la confidencialidad de cada uno de los datos obtenidos, se realizó la evaluación de manera objetiva. (Anexo 3)

Capítulo III

Resultados

3.1. Antecedentes de la población

El dispensario “La Raíz” se encuentra ubicado a una distancia de 15 km de la cabecera cantonal en la vía que conduce al recinto Tigrillo el cual llega hasta la Flor de Manabí. En este dispensario se encuentran afiliados dos organizaciones que son “la Raíz” con 466 jefes y Tigrillo 215, a algunos de estos afiliados se les dificulta el acceso en época de lluvias fuertes, ya que los caminos se vuelven fangosos y el tiempo para poder llegar se incrementa varias horas, antiguamente cuando llovía el agua se acumulaba alrededor del dispensario médico, para solucionar este problema se realizaron trabajos para facilitar el acceso hasta el dispensario.

El Dispensario “La Raíz” cuenta con el apoyo activo de las comunidades que conforman las organizaciones campesinas y se constituye en una herramienta de respuesta a la ocurrencia de emergencias o desastres en caso de presentarse eventos adversos locales o nacionales; cuya finalidad es la de garantizar la continuidad de la atención médica a través de un conjunto de acciones tendientes a reducir los riesgos que ocasionen la pérdida de vidas humanas, destrucción de bienes materiales, daño a la infraestructura y la interrupción de las actividades esenciales de la salud en su conjunto.

Toda la población en general está expuesta a ser víctima de un accidente de tránsito, por la inseguridad ciudadana a sufrir lesiones por asaltos, robos, violencia civil, intoxicaciones, a estar predispuesta a sufrir acciones de tipo naturales acorde a su sitio de residencia, es por ello que las masivas movilizaciones de ciudadanos, que

pueden estar expuestos a los accidentes de tránsito. La oferta del dispensario “La Raíz” ante este escenario de víctimas o afectados a gran escala así como la atención en el sitio de impacto no es totalmente óptimo por no tener una adecuada capacitación en el manejo del desastre.

El dispensario médico “la Raíz” tiene un plan de acciones de reducción de riesgos, el cual consiste en: la prevención que son acciones para evitar o impedir la ocurrencia de daños a consecuencias de un evento adverso; la mitigación que son acciones de planificación y ejecución de medidas de intervención dirigidas a reducir el riesgo, la preparación son medidas que se toman para reducir al mínimo la pérdidas de vidas humanas y daños materiales, la alerta es la situación declarada para tomar acciones específicas debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso.

En la fase de observación, se identificó que actualmente en el dispensario “La Raíz” los pacientes que acuden a consulta externa deben acudir a las instalaciones en horas de la madrugada para tomar un turno debido a que no existe un sistema de agendamiento de citas previas. Además, debido a que es reducido el personal de salud y laboran en un solo turno en horario de atención de 8 am a 16:00 pm de lunes a viernes.

Otro de los factores que incide en el comportamiento de la Gestión de Calidad en la actualidad, es que en el dispensario no se cuenta con un laboratorio clínico debido a la infraestructura reducida que posee.

3.2. Estudio de campo

En efecto a lo antes mencionado, los usuarios del servicio de consulta externa del dispensario “La Raíz” deben permanecer varias horas esperando ser atendidos, generando aglomeración e incomodidad por ser atendidos de manera rápida y efectiva. De acuerdo a toda la información recolectada y para la sustentación de la misma se presentan las siguientes tablas:

Tabla 1. Distribución de Grupos etarios y sexo de los pacientes del Dispensario “La Raíz”

	VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Grupo etarios	EDAD	334	100%
	0 - 10 Años	62	19%
	10 – 20 Años	60	18%
	20 – 30 Años	92	27%
	31 o Mas	120	36%
sexo			
	Femenino	234	70%
	Masculino	100	30%

Los pacientes que acudieron a la consulta externa del dispensario médico “La Raíz” en el periodo 2016 presentaron las siguientes edades 0 – 10 años en 19%, de 10 – 20 años el 18%, de 20 – 30 años el 27% y de 31 a más el 36. La diferencia de género de los pacientes que asistieron durante el periodo de estudio estuvo representa en alto porcentaje por género femenino en un 70% y el 30% masculino.

Tabla 2 . Característica de la Infraestructura

Infraestructura	Frecuencia	Porcentaje
Buena	117	35%
Mala	217	65%
Total	334	100%

El 65% de los usuarios que acudieron a la consulta a Dispensario Médico “La Raíz” en el periodo 2016 indicaron que las instalaciones del centro de salud son reducidas, no confortables ya que posee una sala de espera muy pequeña, mientras que apenas el 35% sostuvo que sintieron a gusto en las instalaciones.

Tabla 3. Tiempo de Espera para la atención Médica

Tiempo de Espera	Frecuencia	Porcentaje
15 Minutos	75	22%
20 Minutos	120	35%
30 Minutos	69	20%
1 Hora	80	23%
Total	334	100%

El tiempo de espera para acceder a la consulta médica en su mayor proporción es de 20 minutos con un porcentaje del 35%, en tiempo promedio que debe esperar no es más alrededor de 15 a 30 minutos, solo un 23% de los pacientes les toco esperar alrededor de una hora, dado que se presentaban casos de emergencia.

Tabla 4. Encuesta de Servqual – Variable Confiabilidad

Confiabilidad	Promedio	Porcentaje
Brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	3	70%
Consulta con el médico se realiza en el horario programado.	3	69%
La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	59%
Historia clínica se encontró disponible para su atención	3	80%
Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	2	69%

Los pacientes del dispensario “La Raíz” calificaron la variable de confiabilidad como mala debido a que no les brindaron información de manera clara, la consulta no fue realizada en el horario programado, hubo dificultad con encontrar la historia clínicas ya que se encontraban desordenadas, ya que no existe el personal suficiente para que realice dicho trabajo.

Tabla 5. Encuesta de Servqual – Variable Responsabilidad

Variable Responsabilidad	Promedio	Porcentaje
La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	3	60%
La atención para derivación de laboratorio fue rápida.	3	74%
La atención para derivación exámenes radiológicos fue rápida	2	59%
La atención en farmacia fue rápida	3	81%

En el dispensario médico “La Raíz” los pacientes indicaron que la variable de responsabilidad fue mala, ya que al llegar al centro de salud se demoraron mucho en atenderlos, cuando les mandaron hacer exámenes médico su derivación demoro al menos 2 semanas al igual que los radiológicos, y en farmacias la mayoría de veces no tienen la medicación enviada por los médicos, y el personal de esa área no tiene los conocimientos necesarios.

Tabla 6. Encuesta de Servqual – Variable Seguridad

Variable Seguridad	Promedio	Porcentaje
Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	4	87%
El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	4	74%
El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	4	69%
El médico que le ha atendido le inspiró confianza.	4	59%

La variable de seguridad fue calificada como regular por los pacientes del dispensario debido a que en ocasiones no se respetó su privacidad dentro del consultorio, los usuarios sintieron que no se realizaron de manera correcta los exámenes físicos, la mayoría de sus dudas fueron resueltas, y además el médico que les atendió les inspiró un poco de confianza para poderle expresar sus problemas de salud.

Tabla 7. Encuesta de Servqual – Variable Empatía

Variable Empatía	Promedio	Porcentaje
El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	68%
El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud.	5	70%
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención	4	89%
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	59%
El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán.	4	70%

Los pacientes del dispensario médico “La Raíz” considerando que la variable de seguridad fue regular, debido a que el personal que labora en el centro de salud es poco

amable, las enfermeras no tienen paciencia para resolver todas sus dudas, el médico si mostró el interés para poder resolver sus problemas de salud, además que les indicó de manera clara como llevar tratamiento y los procedimientos posteriores.

Tabla 8. Encuesta de Servqual -Variable Bienes Tangibles

Variable Bienes Tangibles	Promedio	Porcentaje
Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	3	65%
La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes	4	72%
Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	76%
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	4	67%

En relación a la variable de bienes tangibles fue calificada como regular, debido que si existe señalización en el centro médico, pero no es suficiente porque no todas las áreas cuentan con los letreros y flechas adecuados, las áreas del dispensario aún no se encuentran totalmente organizadas, es cómodo ya que la sala de espera no cuenta los inmuebles necesarios, y siempre están completamente limpios.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1. Contrastación empírica

De acuerdo a las variables analizadas en un sistema de gestión de calidad, se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes en consulta externa del dispensario médico “La Raíz” del Carmen, donde se obtuvo que solo el 42.7% de afiliados atendidos en el 2016 estuvieron de acuerdo al servicio recibido y encontraron respuestas a sus necesidades, en contraposición se encuentra el 53.3% de los pacientes manifestando su insatisfacción por los servicios en consulta externa, así mismo, muchos presentaron quejas por el tiempo de espera, el personal profesional del centro de salud no fue amable y la infraestructura no estaba adecuada para los largos tiempos de espera debido a que no respetaban el horario de atención de la consulta externa, en relación con los estudios realizados en Perú tuvieron un nivel mayor de insatisfacción por encima del 70%, en donde establece que la principal causa es el trato que reciben por parte del personal de los centros médicos

Para la evaluación de la calidad se hizo de la encuesta Serqval para medir el grado de los servicios que se brindaron en la consulta externa del dispensario médico La Raíz en donde se consideran cinco dimensiones la confiabilidad con un 61.24%, responsabilidad 48.26%, seguridad 52.37%, empatía 63.87% y bienes tangibles 61.42, se hizo uso de este método ya que en estudios realizados en Colombia y Lima hacen uso de este tipo de encuesta para medir la satisfacción de los usuarios cuando acuden a un centro de salud, para de estar forma saber sus percepciones en donde los resultados fueron similares a los del presente estudio con indicador del alrededor de 50%.

En cuanto, al tiempo de espera promedio para poder acceder a la consulta médica, se obtuvo que el 33% de los pacientes tuvo que esperar alrededor de 20 minutos, mientras que el 30% de los afiliados perduro por 15 minutos, por otra arista el 20% permaneció en espera de atención por alrededor de una hora debido a los casos de emergencia que se presentaban, o por algún problema interno dentro de la organización se retrasó en las consultas en comparación con el estudio relacionado en Lima fue menor el tiempo inapropiado de espera, ya que los usuarios de dicha investigación indicaron que tuvieron que esperar alrededor de una hora para acceder a la consulta.

En el presente trabajo, con respecto a los otros indicadores que se tomaron en consideración fue la relación que existe entre el paciente y el médico, lo cual obtuvo que el 47% de los usuarios se sintió en confianza con el profesional de salud ya que pudo expresar de manera fácil sus problemas, además que recibió buen trato, el 39% califico la atención de manera regular debido a que el médico no cumplió sus expectativas, y sus dudas no fueron resueltas, mientras que apenas el 14% califico mala la relación debido a que no tuvo buen trato con ellos y no genero confianza para poder contar sus problemas de salud.

Uno de los problemas que presenta el centro de salud es su infraestructura lo que conlleva a los problema de insatisfacción, y es que en un gran porcentaje representado por 67% opinan que las áreas del centro de atención son reducidas por lo cual genera incomodidad entre los pacientes, ya que la sala de espera es muy pequeña lo que causa aglomeración, de igual forma el área de consultorios los cuales no están adecuados de manera idónea.

Dentro de las variables analizadas, se encontró que uno de los problemas de mayor complejidad que se observó en el dispensario médico es que la infraestructura es muy reducida para la cantidad de afiliados que acuden a la consulta externa, a esto se le suma la falta de personal profesional que es pequeña en comparación a la demanda de usuarios, tampoco cuenta con un laboratorio clínico lo que en ocasiones causa problemas para determinar ciertas patologías, todo esto conlleva a que el nivel de satisfacción de los usuarios sea de inconformidad por no poder encontrar las respuestas a sus necesidades.

4.2. Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación estuvieron ligadas con la recolección de información, debido a que el dispensario médico “La Raíz” no cuenta con el departamento de estadística por lo que se presentó dificultad al recolectar la información, ya que no existe organización dentro de esta área del centro de salud, porque no cuenta con personal que lleve estadísticamente toda la información, por esta razón se tuvo que ayudar a reorganizar todas las historias clínicas para poder obtener la muestra del periodo 2016, ya que era la información fundamental para poder llevar a cabo el estudio.

4.3. Las líneas de investigación

Abarcan aquellos estudios que se realizan a nivel internacional donde evalúan la calidad de atención en distintos centros de salud en los cuales se enfatizan que la satisfacción de los usuarios en los centros médicos es la principal prioridad, pero la

mayoría de estudios arrojan un alto índice de insatisfacción debido a que no se cumplen con las expectativas de los individuos que asisten en busca de encontrar una solución a sus problemas de salud.

Hay que realizar estudios de evaluación en la atención de calidad en los distintos centros de salud, para saber qué índices son los que están afectando que no brinde una atención de calidad, ya que son muchos los centros de salud que presentan este tipo de problemas, por lo que sería bueno ejecutar un plan de acción en donde busque la mejora continua de los servicios de salud, donde todo el personal profesional esté capacitado en relaciones humanas para poder brindar servicios de calidad como lo requieren los usuarios.

Finalmente esta investigación da una pauta para saber cómo son los sistemas de gestión de calidad que hay en la actualidad, dan una apertura a nuevos estudios para que se puedan profundizar más en relación al tema, y además analizar en qué aporte el plan de mejora que se planteó, y cuáles son los factores que deberían seguir tomando en consideración para que se pueda lograr la ejecución al 100% del plan y de igual forma como aporta todo el personal profesional para que los usuarios reciban una atención médica de calidad donde se cumplan sus expectativas.

4.4. Aspectos relevantes

La investigación es el alto índice de insatisfacción que presentan los pacientes que se encuentran afiliados al dispensario médico “La Raíz”, ya que en un 70% no cumplen con las expectativas de los usuarios, debido a que el personal profesional que

está dentro del centro de salud no les brinda las respuestas necesarias, o en ocasiones no depende de ellos que no se cuente con los implementos necesarios, y que no puedan acceder a una cita médica por falta de personal de salud.

Dentro de los artículos científicos se encontró que hay un índice mayor que el de la investigación en cuanto a insatisfacción en los usuarios, pero con la diferencia que ellos toman en cuenta dimensiones como la confiabilidad, tangibilidad, seguridad, respuesta rápida y seguridad, en donde arroja que sus índices son altos que es donde presentan mayor quejas los pacientes, mientras que en el presente estudio los problemas de insatisfacción están ligados por falta de personal médico, relaciones humanas e infraestructura ya que no es adecuada para la demanda de pacientes.

El artículo expuesto por la Dra. Giovanna Teresa Rivera Sotelo, expone que presenta un alto índice de insatisfacción el cual está por encima del 67.7%, en donde ella toma en consideraciones variables como: expectativas, percepciones y características demográficas que es donde parte su estudio, en consecuencia la presente investigación muestra un nivel superior de insatisfacción correspondiente al 84% en donde los factores que intervienen son el socioeconómico y demográfico, el estudio con el que se hace comparación presenta que los usuarios tienen altas expectativas acerca de la atención que iban a recibir, mientras que los del dispensario “La Raíz” lo que busca es solucionar sus problemas de salud sin importar el tipo de atención que les brinden, lo que le interesa es que el tiempo en que puedan acceder a la consulta sea rápido.

Otros de los estudios empíricos tomado en consideración es el presentado por la Dra. Brenda Niño y colaboradores de la región Lambayeque, en donde ellos hacen

referencia que su índice de insatisfacción es del 67,7 % en el cual se hace mención de los siguientes aspectos: tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, siendo que sus expectativas están ligadas a las recuperación de la salud y el trato médico, en donde el estudio se enfoca en la relación que debe existir usuario-médico debe ser primordial, a diferencia del presente estudio donde los pacientes exigen que la infraestructura este adecuada de manera que no tengan que pasar aglomerados esperando.

La Dra. Milagro Charris expone en su publicación que el 84% de los pacientes que acudieron a la atención médica del IPS Universitario Paso B Juan Mina en Barranquilla expresaron que salieron satisfechos con los servicios que recibieron, en donde más presentaron quejas fue porque el personal profesional médico no saludo, durante su visita al centro de salud, en comparación con el presente estudio el porcentaje muestra un alto índice de insatisfacción del 84%, en cuanto al trato que recibieron de parte del personal médico presento un índice bajo.

El artículo de la Dra. Milagro Charris y su colaborador, titulado el nivel de satisfacción del usuario de los servicios que prestan en la consulta externa en la IPS universitaria Paso B Juan Mina. En donde se obtuvo que el 32% no se les permitió expresar libremente el motivo de su consulta, pero sin embargo el 84% de la muestra escogida para el estudio manifestó estar satisfecho en términos generales por la atención recibida y la calidad de los servicios, además hubo un pequeño porcentaje de queja debido a que el personal profesional de salud no los saludó.

El Dr. Roberto Shimabuku y sus colaboradores en el artículo de las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú entre julio 2011 y septiembre 2012, indico 32.1% trato inapropiado, 18.7% tiempo de espera prolongado, 9.5% dificultad para el acceso para la atención, problemas de comunicación 7.5%, privilegios 5.9%, disconformidad con aspectos tangibles (facilidades, apariencia, limpieza, equipo) 4.2% se puede deducir que la presente investigación no es la más conveniente que el Centro Pediátrico.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Plan de gestión para mejorar la calidad en la atención de la consulta externa de los pacientes afiliados al seguro campesino en el Dispensario “La Raíz”.

Introducción

La gestión de calidad y su mejoramiento, son aristas de gran importancia en el sector de la salud, dado que permite encontrar soluciones íntegras y de carácter para la satisfacción de los pacientes.

Los directivos de las casas de salud y demás participantes activos al correcto funcionamiento del mismo, mantienen la vigilia por el cumplimiento de cada uno de los requerimientos de los usuarios, a favor de servir a la demanda de consultas médicas que solicitan. Así mismo, la gestión de la calidad brinda un enfoque de mejora continua en la cual los estándares se pueden fortalecer, a fin de lograr excelencia en lo que respecta a la calidad.

La correcta utilización de los recursos que se disponen para el funcionamiento de un dispensario médico, genera resultados positivos dirigidos a la eficiencia y eficacia de los procesos de atención médica. Es por esto que el plan de mejoramiento que se plantea busca dar un apropiado uso de los recursos que existen en el dispensario médico.

El plan de mejoramiento de la gestión de la calidad, consta de diferentes secciones en las que se involucra la identificación, lo cual permite que se dé, de manera

ordenada y precisa, para no generar pérdidas de tiempos; e incluso los recursos necesarios para la ejecución de cada aspecto.

El diseño de la propuesta de mejora que sustenta el presente trabajo toma de referencia diferentes conceptos que a continuación, se busca aclarar para el correcto entendimiento de los incisos del plan de mejoramiento de calidad del dispensario “La Raíz” del cantón El Carmen.

El sistema de auditoria que contiene el plan de mejoramiento se describe de manera sistemática, y a su vez permite realizar evaluaciones periódicas para identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los diferentes aspectos, a fin de velar por el cumplimiento y mejora de la gestión de la calidad. La formulación de la propuesta de mejora del sistema de gestión tiene como objetivo principal detectar las debilidades que presenta la estructura actual del centro de salud, y encontrar las causas de los problemas generados por las distintas causas dadas por fallas en el sistema de calidad.

Objetivos del Plan de Mejoramiento

Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento en la atención de la consulta externa de los pacientes afiliados al seguro campesino en el dispensario médico “La Raíz”.

Objetivos Específicos

Diseñar patrones de calidad para el servicio de consulta externa que facilite el seguimiento y control de los procesos.

Capacitar a los funcionarios involucrados en el proceso de atención de consulta externa, en el diligenciamiento de los formatos para el proceso de agendamiento de los turnos para la consulta externa en medicina general, diagnóstico de laboratorio, y odontología.

Diseñar mecanismos de participación comunitaria que permita reconocer las necesidades y expectativas de los pacientes con el fin de satisfacer sus necesidades en los servicios.

Disminuir el tiempo de espera mediante el fortalecimiento de la asignación de turnos para los afiliados al Seguro Social Campesino al Dispensario “La Raíz”.

Alcanzar un nivel del 85% de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida en la consulta externa.

Validación de los elementos estratégicos en el Dispensario Médico “La Raíz”

En el Dispensario Médico “La Raíz” se hallaron ciertos elementos estratégicos, los cuales no estaban actualizados ni era de conocimiento de los funcionarios del mismo, por lo tanto se prosiguió a fijar algunos criterios que faciliten la validación y actualización de cada uno de los elementos hallados, con lo que se asegura la coherencia entre lo que está establecido como institución y lo que se definirá como servicio de consulta externa.

La validación se la realizó en base a la información que entregó la institución, considerando los lineamientos existentes y los criterios propuestos llegando así a formular una misión, visión, valores, políticas y objetivos nuevos que sirven como base para el diseño del plan de mejoramiento en la calidad del servicio de la consulta externa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El sistema de gestión de la calidad debe contar con diversas aristas que permitan desarrollar servicios de calidad, y crear una conciencia y cultura de calidad en el personal de las áreas médicas en el Dispensario “La Raíz”, así mismo integrar un sinnúmero de actividades que prosigan la mejora continua de los servicios brindados.

En relación a la calidad actual de los servicios prestados en Dispensario “La Raíz” se puede en manera general se han cumplido con los requerimientos de los afiliados, sin embargo existe un descontento por parte de ciertos pacientes dado que no se les otorgo o no pudieron hacer uso de los servicios prestados en el área de consulta externa.

En efecto a la aplicación del plan de mejoramiento del Dispensario “La Raíz” se puede concluir que se resolverá todos los inconvenientes que se presentan en la unidad médica por parte del personal profesional, así mismo, la infraestructura inadecuada de sus instalaciones. Además, la gestión de la calidad médica abarca la comunicación externas con los moradores del sector y permitirá desarrollar nuevas mejoras en el sistema implementado.

Recomendaciones

En cuanto al trabajo realizado, el autor recomienda a las autoridades de la administración del Dispensario “La Raíz”, que se debe llevar una encuesta en la que se valore la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa, para medir

indicadores de calidad y denotar el crecimiento de pacientes satisfechos por los servicios prestados en la unidad médica.

Así mismo, incentivar al cuerpo de profesionales médicos, al cumplimiento de cada una de las propuestas de mejora que se plantearon en el presente trabajo, a favor de aumentar los indicadores de calidad del Dispensario médico “La Raíz”

Difundir los resultados del plan de mejoramiento de la gestión de la calidad del Dispensario “La Raíz” en el área de consulta externa, a manera de concientización de todos los usuarios y autoridades para la generación de nuevas ideas que permitan mejorar la calidad de los servicios médicos ofertados.

Referencias Bibliográficas

- A., F. (2014). Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL, Hospital José Garcés Rodríguez del Canton Salinas. Santa Elena.
- C., P. (2013). Calidad de atención en la consulta externa de medicina interna del hospital Nacional Dos de Mayo. Lima.
- Charris Ramirez, M., & Pinedo Otálvaro, J. (2013). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina, Barranquilla , 2013. Revista Investigación UNMSM.
- Coralia, M. P. (2014). La evaluación de la satisfacción en la salud . Medellín.
- Corrales, C. (2013). Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel Mérida. Venezuela.
- Díaz, P. (2013). Indicadores de Gestión de la consulta externa del hospital Dr. Lino Arevalo. Caracas.
- Dirección de información y defensa de los afiliados a la seguridad social. (2015). Atención primaria reducirá la demanda en los servicios de salud. Quito.
- Esteban E, Palomino S, & Gutierrez N. (2012). Evaluación de la calidad del servicio del Laboratorio Clínica, del hospital nacional Luis Nicasió utilizando el modelo Sevqual. Lima.
- Ferrari, M. C., & Díaz, E. A. (recuperado 2014). Calida+Calidez: Fórmula de éxito de las organizaciones de salud.

- Fischquin, M. S. (2014). Evaluación de la calidad de atención de la salud en el primer nivel de la ciudad de México y su relación con la satisfacción de los pacientes usuarios y destinatarios del mismo. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Martin_Silberman/publication/299362166_Evaluacion_de_la_calidad_de_atencion_de_la_salud_en_el_primer_nivel_de_la_ciudad_de_mexico_y_su_relacion_con_la_satisfaccion_de_los_pacientes_usuarios_y_destinatarios_del_mismo/li
- Jose Alonso Alvarez quintana, a. e. (2012). evaluación de la satisfacción de los usuarios de emdisalud que asistieron al servicio de consulta médica en el primer nivel de atención de la ese hospital antonioroldán betancur apartadó. *bdigital*, 28-37.
- Juan Seclén-Palacin, C. D. (2015). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú. *Anales de la Facultad de Medicina* , 127-141.
- Malagón G., G. R. (2016). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Médica Panamericana.
- Malagón G., G. R. (2016). *Garantía de calidad en salud* . Bogotá: Médica Panamericana.
- Matzumura Kasano, J., Gutiérrez Crespo, H., Sotomayor Salas, J., & Pajuelo Carrasco, G. (2014). Evaluación de la calidad de registro de historias clínicas de consultorios externos del servicio de medicina de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, 2010-2011. *Revista de Investigación UNMSM*.
- Maya Pantoja, G., Guancha Mejía, Y. L., & Villota Portilla, L. D. (2017). Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud. *Editorial Unimar*, 32-36.
- Ministerio de Salud . (2014). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. Lima.

- Ministerio de salud. (2015). Normas Técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Perú.
- Ministerio de Salud Ecuador. (s.f.). Ley Orgánica de la salud. Quito.
- MINSA. (2012). Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú.
- Mirta, R. P. (2012). La renovación de la atención primaria de Salud en las Américas.
- Paneque, R. E. (2014). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. La Habana.
- Pérez, C. M., Reyes, R. M., Abreu, M. d., Fortes, M. P., & Ochoa, I. I. (2012). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología.
- Perez, M. (s.f.). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Cuba: 2014.
- Periago, R. (2014). La renovación de la atención primaria de la salud en las Américas.
- Procel Alvarado Juan. (2015). Factores de la insatisfacción de los usuarios internos y externos de la unidad de salud de la Asamblea Nacional y propuesta de plan estratégico de desarrollo institucional para el periodo 2010-2015.
- Ramírez, M. (2012). Hacía una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Brazil.
- Ramírez-Sanchez, J. (2014). Percepción de la calidad de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios . México D.F.

Salinas Rodríguez, J. L., & González Díaz, H. E. (2015). Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014

Samperi. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: McGrawHill.

Shimabuku, R., Fernandez, D., Carlos, G., Granados, K., Maldonado, Maldonado, R., & Nakachi, G. (2014). Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. Revista de Investigación UNMSM.

Sotelo, G. T. (2015). Satisfacción de los usuarios a través de las expectativas y percepciones en la atención médica de los consultorios de medicina general del hospital Luis N. Saénz. Lima.

Tobar, F. (2013). Modelos de Gestión en Salud. Buenos Aires.

V, V. (Recuperado 2012-05-13). Calidad de atención en el Subcentro de Salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo a pacientes en etapa de adulto joven durante el periodo Enero-Agosto. Otavalo.

ANEXOS

Anexo 1. Formulario de recolección de datos

Cuestionario de Preguntas

Universidad de Guayaquil

Facultad de Ciencias Médicas

Maestría en Administración y Gerencia de Salud

1. Indique su genero
 - Masculino
 - Femenino
2. Escoja su rango de edad
 - 0 -10 años
 - 10 -20 años
 - 20 – 30 años
 - 31 – más
3. Escoja el tiempo que tuvo que esperar para ingresar a la consulta médica
 - 15 minutos
 - 20 minutos
 - 30 minutos
 - 1 Hora
4. ¿Cómo fue la relación que tuvo con el personal profesional?
 - Buena
 - Mala
5. ¿Cómo considera la infraestructura del dispensario médico?
 - Buena
 - Mala

Anexo 2. Formulario de Servqual para la evaluación de las percepciones sobre calidad de servicios y escala de Linkert

EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

Instrucciones

Piense en como lo hace la organización en estudio cuando se trata de brindar servicios al cliente e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Por favor, indique el grado que usted piensa que la organización tiene al respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la organización en estudio, encierre el número 7. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

Cuestionario sobre percepciones

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de confiabilidad							
	1	2	3	4	5	6	7
Que el personal de informes, le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
Que la consulta con el médico se realiza en el horario programado.							
Que a atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
Que su historia clínica se encontró disponible para su atención							

Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad							
---	--	--	--	--	--	--	--

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de responsabilidad							
	1	2	3	4	5	6	7
La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.							
La atención para derivación de laboratorio fue rápida.							
La atención para derivación exámenes radiológicos fue rápida							
La atención en farmacia fue rápida							
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de seguridad							
	1	2	3	4	5	6	7
Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.							
El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							
El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas							
El médico que le ha atendido le inspiró confianza.							
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de empatía							
	1	2	3	4	5	6	7
El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia							
El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud.							
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención							
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares							

el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán.							
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de bienes tangibles							
	1	2	3	4	5	6	7
Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes							
La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes							
Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos							

ESCALA DE LIKERT

Para definir el nivel de expectativa de los usuarios que se tomaran en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), que permitirán medir el nivel de actitud por cada una de las dimensiones de la escala de Servqual, siendo las puntuaciones:

1 Extremadamente malo

2 Muy malo

3 Malo

4 Regular

5 Bueno

6 Muy bueno

7 Extremadamente bueno

Anexos 3. Solicitud de autorización

SEGURO SOCIAL CAMPESINO

DISPENSARIO “LA RAÍZ”

El Carmen, 5 de julio 2017

Quien suscribe **Paola Zambrano Bravo** con numero de cedula 1723141741, Auxiliar de Enfermería del Dispensario La Raíz, certifico que los datos obtenidos son reales de las historias clínicas que reposan en esta casa de salud, además adjunto base de datos de afiliados de las dos organizaciones existentes

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso del presente documento en lo que estime

Atentamente

Aux. Enf. Paola Zambrano Bravo
172314174-1


CYNTHIA PAOLA ZAMBRANO B.
AUXILIAR DE ENFERMERIA
SUB-DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL
SEGURO CAMPESINO ZONA IV

EL CARMEN – MANABI
TELÉFONO: 053019369

ANEXO 4. Propuesta para el mejoramiento de la gestión de Calidad en la atención en consulta externa del Dispensario “La Raíz”

PROPUESTA

Concepción de la propuesta para mejorar la calidad en la atención de la consulta externa de los pacientes afiliados al seguro campesino en el Dispensario “La Raíz”.

La gestión de calidad y su mejoramiento, son aristas de gran importancia en el sector de la salud, dado que permite encontrar soluciones íntegras y de carácter para la satisfacción de los pacientes.

Los directivos de las casas de salud y demás participantes activos al correcto funcionamiento del mismo, mantienen la vigilia por el cumplimiento de cada uno de los requerimientos de los usuarios, a favor de servir a la demanda de consultas médicas que solicitan. Así mismo, la gestión de la calidad brinda un enfoque de mejora continua en la cual los estándares se pueden fortalecer, a fin de lograr excelencia en lo que respecta a la calidad.

La correcta utilización de los recursos que se disponen para el funcionamiento de un dispensario médico, genera resultados positivos dirigidos a la eficiencia y eficacia de los procesos de atención médica. Es por esto que el plan de mejoramiento que se plantea busca dar un apropiado uso de los recursos que existen en el dispensario médico.

El plan de mejoramiento de la gestión de la calidad, consta de diferentes secciones en las que se involucra la identificación, lo cual permite que se dé, de manera

ordenada y precisa, para no generar pérdidas de tiempos; e incluso los recursos necesarios para la ejecución de cada aspecto.

Introducción

El diseño de la propuesta de mejora que sustenta el presente trabajo toma de referencia diferentes conceptos que a continuación, se busca aclarar para el correcto entendimiento de los incisos del plan de mejoramiento de calidad del dispensario La Raíz del cantón El Carmen.

El sistema de auditoria que contiene el plan de mejoramiento se describe de manera sistemática, y a su vez permite realizar evaluaciones periódicas para identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los diferentes aspectos, a fin de velar por el cumplimiento y mejora de la gestión de la calidad. La formulación de la propuesta de mejora del sistema de gestión tiene como objetivo principal detectar las debilidades que presenta la estructura actual del centro de salud, y encontrar las causas de los problemas generados por las distintas causas dadas por fallas en el sistema de calidad.

El plan de mejoramiento en sistema de calidad en la atención de consulta externa está conformado por los siguientes documentos.

Validación de los elementos estratégicos, diseño de una política y objetivo de calidad que sirvan como marco de referencia para el desarrollo de la gestión administrativa.

Estructura documental que define el contenido y características del sistema de gestión de calidad.

Mapas de procesos que ilustran la interacción y secuencia de los mismos.

Caracterización del proceso del servicio de consulta externa.

Descripción de los procedimientos de la atención de consulta externa.

Objetivos del Plan de Mejoramiento

Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento en la atención de la consulta externa de los pacientes afiliados al seguro campesino en el dispensario médico La Raíz.

Objetivos Específicos

Diseñar patrones de calidad para el servicio de consulta externa que facilite el seguimiento y control de los procesos.

Capacitar a los funcionarios involucrados en el proceso de atención de consulta externa, en el diligenciamiento de los formatos para el proceso de agendamiento de los turnos para la consulta externa en medicina general, diagnóstico de laboratorio, y odontología.

Diseñar mecanismos de participación comunitaria que permita reconocer las necesidades y expectativas de los pacientes con el fin de satisfacer sus necesidades en los servicios.

Disminuir el tiempo de espera mediante el fortalecimiento de la asignación de turnos para los afiliados al Seguro Social Campesino al dispensario La Raíz.

Alcanzar un nivel del 85% de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida en la consulta externa.

Validación de los elementos estratégicos en el Dispensario Médico “La Raíz”

En el Dispensario Médico “La Raíz” se hallaron ciertos elementos estratégicos, los cuales no estaban actualizados ni era de conocimiento de los funcionarios del mismo, por lo tanto se prosiguió a fijar algunos criterios que faciliten la validación y actualización de cada uno de los elementos hallados, con lo que se asegura la coherencia entre lo que está establecido como institución y lo que se definirá como servicio de consulta externa.

La validación se la realizó en base a la información que entregó la institución, considerando los lineamientos existentes y los criterios propuestos llegando así a formular una misión, visión, valores, políticas y objetivos nuevos que sirven como base para el diseño del plan de mejoramiento en la calidad del servicio de la consulta externa. Los criterios fijados para la validación, se especifican en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Criterios de Validación de Elementos Estratégicos.

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	CRITERIO DE VALIDACIÓN
Misión	<p>Propósito de la organización</p> <p>Mandato, rol que cumplir</p> <p>Determina lo que se debe hacer</p> <p>Manifiesta la responsabilidad social</p> <p>Identifica los tipos de clientes o usuarios</p> <p>Define los servicios de la organización</p>
Visión	<p>Realista y posible</p> <p>Detalla el futuro deseado.</p>
Política de calidad	<p>Manifiesto que expresa el deber ser</p> <p>Debe estar adecuada al fin de la organización</p> <p>Debe incluir el compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar permanentemente.</p> <p>Marco de referencia para establecer y revisar los objetivos</p> <p>Expresa lo que la organización piensa con respecto a la prestación de servicios de salud.</p>
Valores	<p>Guías de conductas concretas, conceptualizados y contextualizados.</p>
Objetivos de calidad	<p>Medibles, alcanzables, cuantificables, específicos, encaminados resultados y acciones concretas.</p>

Misión

El Seguro Social Campesino protege a la población del sector rural y pescadores artesanal del Ecuador que representan a distintas nacionalidades, pueblos indígenas y afros, mestizos y montubios: con programas de salud integrales en la enfermedad y maternidad en sus propias unidades médicas, en las del seguro de salud del IESS y en las del ministerio de salud, además con pensiones de jubilación e invalidez para el afiliado jefe) que se pagan puntualmente cada mes y un auxilio de funerales que cubre a todos los miembros de la familia cuando fallecen.

Visión

El Seguro Social Campesino es líder de la protección a la población campesina y pescador artesanal del país, es y será y reconocido como promotor del desarrollo de comunidades y de mejoramiento permanente en la calidad de vida de sus afiliados y familia.

Política de calidad

El dispensario médico “La Raíz” del Seguro Social Campesino, está comprometido con la prestación de un servicio de atención médica en las áreas de consulta externa, odontología, laboratorio y enfermería, satisfaciendo las necesidades de los afiliados, en un ambiente agradable e higiénico, trato respetuoso y con funcionarios competentes, que contribuyen al mejoramiento continuo de la prestación del servicio, buscando cumplir con las disposiciones legales y reglamentos aplicables al sector de la salud.

Valores

RESPECTO: Trato amable y cordial de los profesionales y demás personas que laboran en el dispensario médico “La Raíz” con los afiliados, pacientes y los compañeros de labores, considerando los derechos fundamentales de cada individuo sin hacer distinción de raza, condición económica, social, política e ideológica.

CONDUCTA ÉTICA: El accionar de cada funcionario debe estar basado en los principios del ejercicio de la medicina, los estatutos y normas del IESS, procurando el bienestar de los afiliados y usuarios.

COMPROMISO: Hace referencia al cumplimiento de la misión institucional por parte de los funcionarios, para satisfacer las necesidades en cuanto a la atención médica de los afiliados y el mejoramiento administrativo del dispensario médico.

RESPONSABILIDAD: Cada funcionario del dispensario médico debe cumplir a cabalidad las normas y funciones que se le han asignado en el manual de cargos y en el reglamento interno existente del IESS.

Objetivos de calidad.

Satisfacer las necesidades de los afiliados

Brindar un servicio de calidad en la atención médica

Facilitar la atención de los usuarios

Estructura documental del plan de mejoramiento de calidad

Con el propósito de organizar los diferentes documentos que contiene el plan de mejoramiento, se diseñó una estructura con modelo de pirámide, la misma que permite ilustrar los niveles en los cuales interviene la propuesta planteada. La estructura está en la Figura 1.



Figura 1. Estructura documental del Plan de mejoramiento de calidad

La estructura documental define la organización del plan de mejoramiento de la calidad de la atención de consulta externa en lo referente a su conformación, caracterización y funciones. Los cuatro niveles de documentación se detallan a continuación.

Nivel 1 MANUAL DE CALIDAD

Es el documento base que sirve de soporte para la ejecución del plan de mejoras. Contiene los elementos de planificación estratégica, incluyendo la política de calidad y los objetivos.

Nivel 2 MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Es la representación gráfica de los procesos, su secuencia e interacción. La ilustración de los procesos permitió caracterizarlos, identificando las entradas con los respectivos proveedores y las salidas con sus clientes, igualmente, el objetivo de cada

proceso, los indicadores de evaluación, recursos necesarios, responsables, documentos generados y requisitos cumplidos.

Nivel 3 PROCEDIMIENTOS

En este nivel se describen los procedimientos en el servicio de consulta externa.

Nivel 4 FORMATOS Y REGISTROS

Este nivel incluye los documentos que presentan los resultados obtenidos y proporcionan la evidencia de las actividades desempeñadas en cada uno de los procesos desarrollados en el servicio de consulta externa.

Mapas de procesos

Se elaboraron dos mapas de procesos, uno para el dispensario médico en general y otro para el servicio de consulta externa específicamente, considerando que este servicio es el principal que se brinda, sino que está articulado a la institución; por lo tanto conocer su ubicación e interacción en todo el sistema, era necesario para la caracterización de los procesos.

Mapa de procesos del dispensario médico “La Raíz

El dispensario no contaba con un mapa que ilustrara los procesos que son ejecutados, la interacción y la secuencia de los mismos; por lo tanto fue necesario diseñarlos, para lo cual se realizaron visitas a la institución y validación de la

información con los funcionarios responsables de los procesos. En la Figura 2 se ilustra el mapa de procesos para el dispensario en general, que contiene dos procesos fundamentales a saber: Procesos de Dirección y Procesos de Producción Médica con sus respectivos subprocesos.

El Proceso de Dirección contempla dos subprocesos: Planificación y Evaluación y Mejora; los Procesos de Producción Médica se dividen en procesos ambulatorios con subprocesos: consulta externa, odontología y enfermería, los Procesos de Apoyo de Diagnóstico contiene subprocesos de Laboratorio Clínico y Farmacia; los Procesos de soporte administrativo y logística contiene subprocesos Almacén, Estadística, Suministros y Mantenimiento.

Mapa de procesos del Servicio de Consulta Externa

Considerando como base el mapa de procesos diseñado para todo el dispensario, se elaboró un mapa específicamente para el servicio de consulta externa. Esta gráfica sirvió de parámetro para caracterizar los procesos del servicio y su interacción con los demás procesos. La Figura 3 ilustra el mapa de procesos del servicio de consulta externa, detallado en cuatro procesos generales: Procesos de Dirección, Procesos de Producción Médica entre los cuales se contempla el Apoyo de Diagnóstico y los Procesos de Soporte Administrativo y Logístico.

Figura 2. Mapa de procesos del Dispensario Médico “La Raíz”

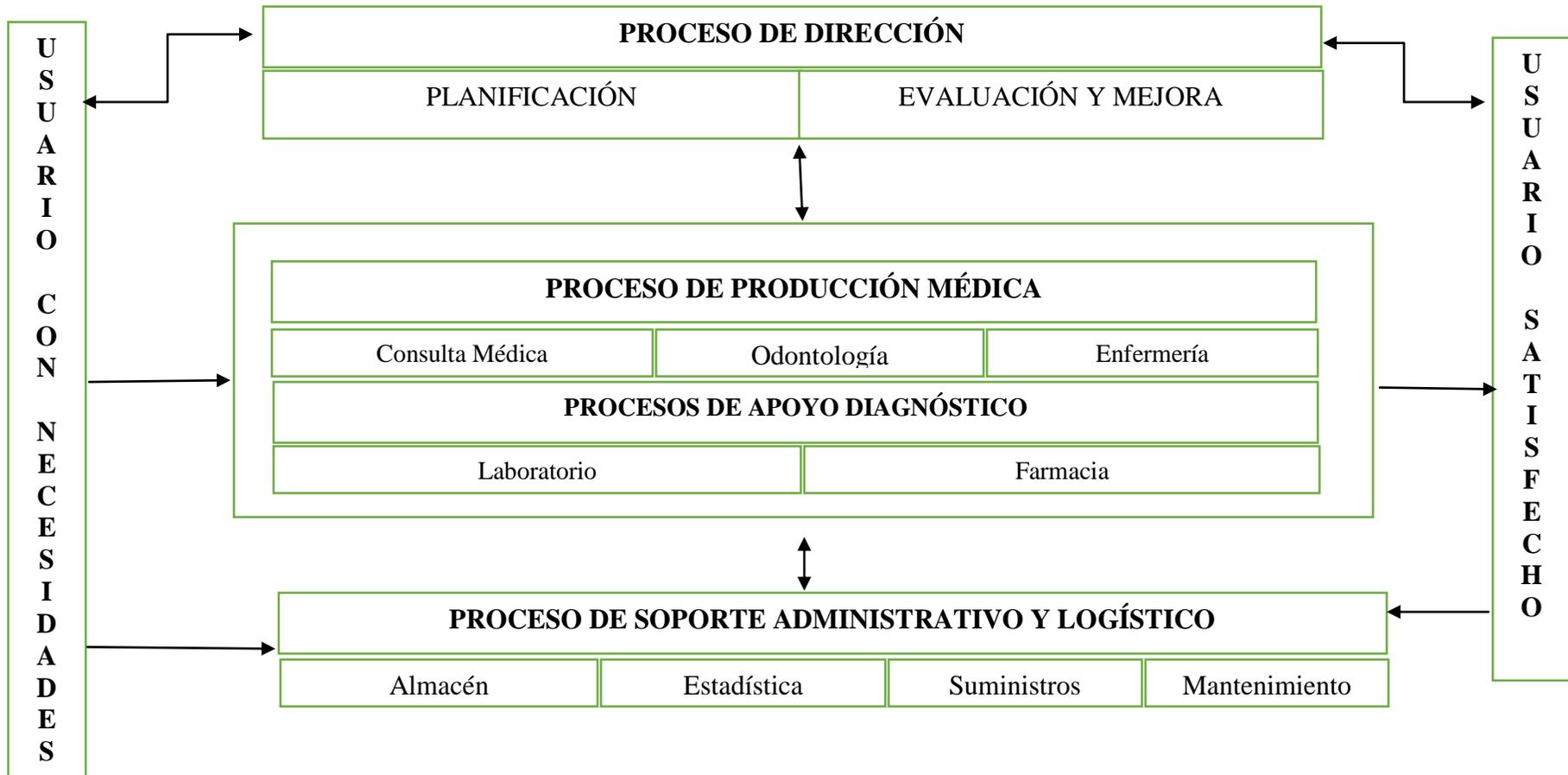
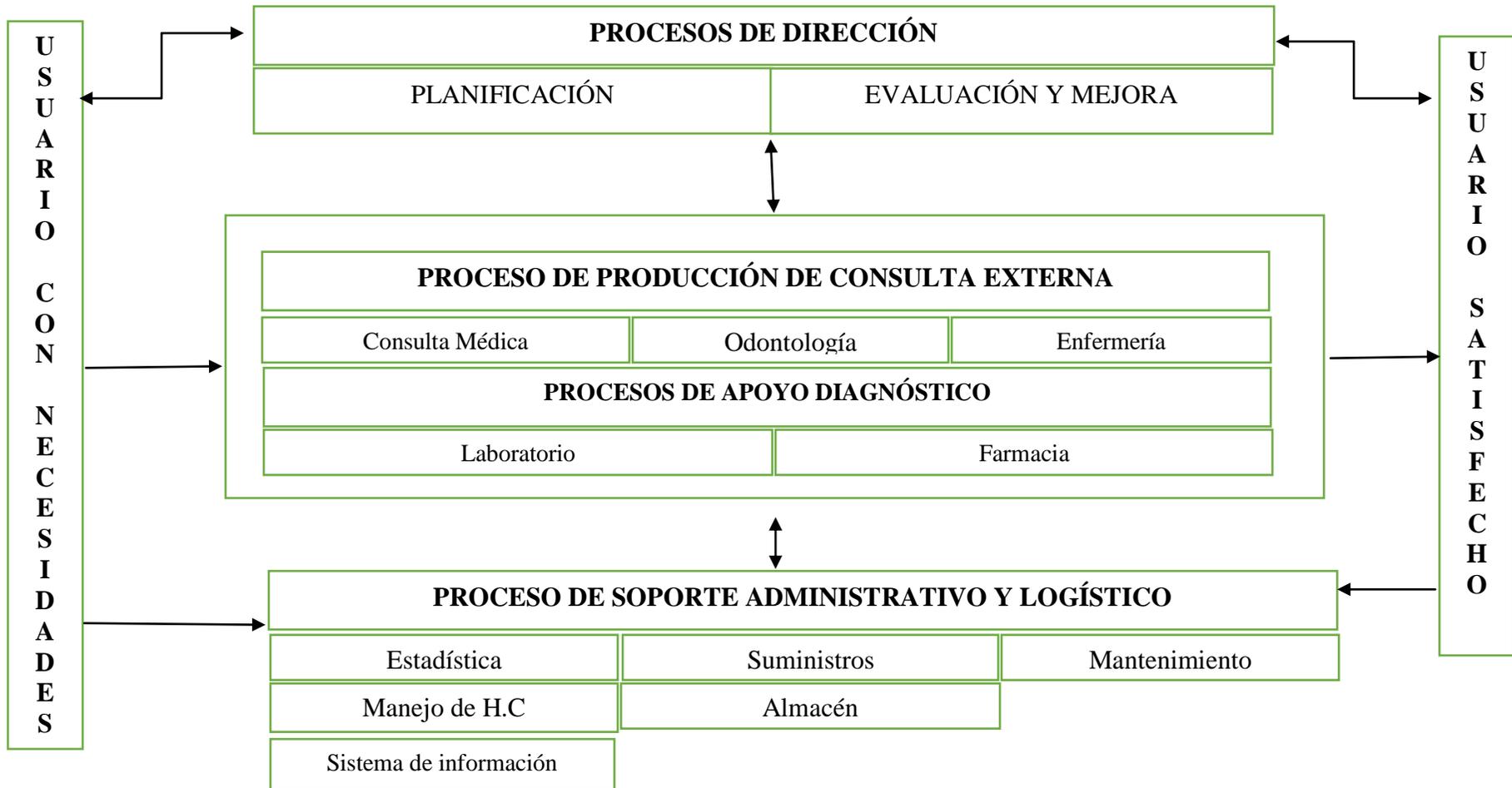


Figura 3. Mapa de procesos del Servicio de Consulta Externa.



Caracterización de procesos del servicio del dispensario médico “La Raíz”

La caracterización consiste en la descripción detallada de los procesos en cuanto a su función y lo que se logra a través de ellos, sirve para planificar y alcanzar los propósitos de la institución, para dar a conocer a los funcionarios cada proceso y los aspectos que se deben tener en cuenta al desarrollarlos, igualmente es un documento vital para los procesos de inducción y reinducción.

Con base en los Mapas que se encuentran en las Figuras 2 y 3, fue elaborada la caracterización de los Procesos del Servicio de consulta externa correspondientes a: Procesos de Dirección, Procesos de Producción Médica, Procesos de Apoyo de Diagnóstico, Procesos de Soporte Administrativo y Logístico.

La caracterización cumple con el requisito 4.1. De la norma ISO 9001:2000, para su creación se utilizó la información dada por los funcionarios responsables de cada uno de los procesos, lo que implicó un trabajo de campo para determinar de acuerdo a la realidad del dispensario los siguientes aspectos:

Objetivos, en función de lo que se logra con el proceso realizado.

Indicadores de evaluación que permitan medir el objetivo propuesto.

Proveedores, organización o persona que proporciona un producto o servicio, puede ser interno o externo a la organización.

Entrada, se refiere a los elementos necesarios para la realización del proceso.

Salida, producto o servicio que se entrega o genera del proceso.

Clientes, organización o persona que recibe el producto o servicio.

Recursos necesarios para la realización del proceso.

Documentos, que se generan durante el proceso.

Responsables de cada uno de los procesos.

Requisitos que se cumplen con el proceso lo especificado por la norma ISO 9001:2000.

En los siguientes espacios se presenta el resultado de la caracterización de los procesos para el Servicio de consulta externa.

Caracterización de los Procesos de Dirección del Servicio de Consulta Externa

En el Cuadro 2 se describe la caracterización de los Procesos de Dirección complementando los subprocesos las Planificación y la Evaluación y Mejora. Cada subproceso cuenta con los elementos que lo constituyen: entradas, salidas, clientes, proveedores, objetivo, indicadores, recursos, documentos y requisitos aplicables.

Caracterización de los Procesos de Producción Médica

El Cuadro 3 ilustra la caracterización de los Procesos de Producción Médica que se convierten en la razón de ser del servicio y son los procesos en los cuales se crea el mayor flujo de información para brindar el servicio en general. Los subprocesos en la producción médica son: la consulta médica, la odontológica y la atención por enfermería.

Caracterización de los Procesos de Apoyo de Diagnóstico

Los procesos de Apoyo de Diagnóstico están inmersos en los procesos de Producción Médica, por lo tanto son un componente fundamental para la generación de información en el servicio. El Cuadro 4 muestra los subprocesos de laboratorio clínico, farmacia con los aspectos necesarios para su caracterización.

Caracterización de los Procesos de Soporte Administrativo y Logístico

Entre los procesos de soporte administrativo y logístico se encuentran definidos los subprocesos que ayudan y fortalecen la producción médica, estos son: suministros y estadística. En el cuadro 5 se especifica la caracterización de estos procesos.

Cuadro 2. Caracterización de los procesos del servicio del dispensario “La Raíz”

PROCESOS DE PRODUCCIÓN MÉDICA				
OBJETIVO		INDICADORES DE EVALUACIÓN		
Satisfacer las necesidades de salud que los pacientes solicitan en el Dispensario Médico.		Deben medir: Nivel de satisfacción del usuario % de reingresos por la misma patología % de quejas y reclamos presentados en el servicio Tiempo de respuesta a la solicitud de atención		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
Usuario Enfermería Suministros Dirección Médica Farmacia Gerencia Auditoría y control interno Secretaria de salud Ministerio de protección social	Solicitud de atención por una necesidad en salud Entrega de soportes para apertura de historia clínica Información sobre disponibilidad de servicios de apoyo diagnóstico Protocolos de manejo y bioseguridad Disponibilidad de medicamentos políticas institucionales de atención información de contratos y convenios Información sobre red pública Normativa aplicable al sector salud	Consulta médica Valoración Médica	Historia clínica Plan de tratamiento	Estadística Paciente
Médico General Suministros Farmacia Dirección médica Gerente	Solicitud de atención por médico general en historia clínica con soportes diagnósticos Insumos médico Disponibilidad de medicamentos	Valoración Médica	Historia Clínica Plan de tratamiento	Estadística Paciente

Secretaría de Salud Ministerio de protección Social	protocolos de manejo y bioseguridad Información sobre disponibilidad de servicios de apoyo diagnóstico Políticas institucionales información sobre la red pública Normatividad aplicable al sector salud			
Paciente Médico General Suministros Farmacia Dirección de enfermería Dirección medica Enfermería Gerente Auditoría y control interno Secretaria de Salud Ministerio de protección Social	Solicitud de procedimientos de enfermería Solicitud de atención por médico general Insumos médicos Disponibilidad de medicamentos Protocolos de manejo y bioseguridad Información sobre disponibilidad de servicios de apoyo diagnóstico Información y diligenciamiento de registros y formatos de procedimientos Políticas institucionales Información de contratos y convenios Información sobre la red pública Normatividad aplicable al sector salud	Enfermería	Registro de procedimientos y tratamiento médico Aplicación de procedimiento y tratamiento médico	Estadística Médico Paciente
RECURSOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS		
Recursos humano: Funcionarios competente para cada subproceso Recurso Físico: Sala de observación, consultorios médicos, estación de enfermería, muebles y enseres y en general un ambiente físico, higiénico y agradable. Recursos Técnicos: equipos médicos (tensiómetro, linterna, termómetros, básculas, metro, entre otros) Recursos Materiales: Insumos médicos, papelería, medicamentos.		Historia clínica Registro individual de procedimientos de consulta, interconsulta y epicrisis Ordenes diagnósticas Registros de enfermería Informes de exámenes practicados Formulas Médicas Facturas		
RESPONSABLES		REQUISITOS		
Médico de consulta externa		Requisitos 4.1. requisitos generales		

Jefe de Enfermería

4.2. documentación
5.2. Enfoque al cliente
6.2. Recursos Humano
6.3. Infraestructura
6.4. Ambiente de trabajo
7.1. Planificación de la relación del producto
7.2. Procesos relacionados con el cliente
7.5. Producción y prestación del servicio
7.5.4. Propiedad del cliente
8.2. Seguimiento y medición
Constitución política

Cuadro 3. Caracterización de los procesos de consulta externa

PROCESOS DE PRODUCCIÓN MÉDICA				
OBJETIVO		INDICADORES DE EVALUACIÓN		
Satisfacer las necesidades en salud que los pacientes solicitan en el servicio de consulta externa.		Deben medir: Nivel de satisfacción del usuario % de reingresos por la misma patología % de quejas y reclamos presentados en el servicio Tiempo de respuesta a la solicitud de atención		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
Paciente Enfermería Suministros Dirección Médica Farmacia Secretaria de salud Ministerio de protección social	Solicitud de atención por una necesidad en salud Entrega de soportes para apertura de historia clínica Información sobre disponibilidad de servicios de apoyo diagnóstico Protocolos de manejo y bioseguridad Disponibilidad de medicamentos políticas institucionales de atención información de contratos y convenios Información sobre red pública Normativa aplicable al sector salud	Consulta médica	Historia clínica Plan de tratamiento	Estadística Paciente
Médico General Suministros Farmacia Dirección médica Secretaría de Salud	Solicitud de atención por médico general en historia clínica con soportes diagnósticos Insumos médico Disponibilidad de medicamentos protocolos de manejo y bioseguridad Información sobre disponibilidad de servicios de apoyo diagnóstico	Valoración Médica	Historia Clínica Plan de tratamiento	Estadística Paciente

Ministerio de protección Social	Políticas institucionales información sobre la red pública Normatividad aplicable al sector salud			
Paciente Médico General Suministros Farmacia Enfermería Dirección medica Enfermería Gerente Auditoría y control interno Secretaria de Salud Ministerio de protección Social	Solicitud d procedimientos de enfermería Solicitud de atención por médico general Insumos médicos Disponibilidad de medicamentos Protocolos de manejo y bioseguridad Información sobre disponibilidad de servicios de apoyo diagnóstico Información y diligenciamiento de registros y formatos de procedimientos Políticas institucionales Información de contratos y convenios Información sobre la red pública Normatividad aplicable al sector salud	Enfermería	Registro de procedimientos y tratamiento médico Aplicación de procedimiento y tratamiento médico	Estadística Médico Paciente
RECURSOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS		
Recursos humano: Funcionarios competente para cada subproceso Recurso Físico: Sala de observación, consultorios médicos, estación de enfermería, muebles y enseres y en general un ambiente físico, higiénico y agradable. Recursos Técnicos: equipos médicos (tensiómetro, linterna, termómetros, básculas, metro, entre otros) Recursos Materiales: Insumos médicos, papelería, medicamentos.		Historia clínica Registro individual de procedimientos de consulta, interconsulta Ordenes diagnósticas Registros de enfermería Informes de exámenes practicados Fórmulas Médicas		
RESPONSABLES		REQUISITOS		
Médico de consulta externa Enfermera		Requisitos 4.1. requisitos generales 4.2. documentación 5.2. Enfoque al cliente 6.2. Recursos Humano 6.3. Infraestructura		

	<ul style="list-style-type: none">6.4. Ambiente de trabajo7.1. Planificación de la realización del producto7.2. Procesos relacionados con el cliente7.5. Producción y prestación del servicio7.5.4. Propiedad del cliente8.2. Seguimiento y mediciónConstitución política.
--	--

Cuadro 4. Caracterización de los procesos de apoyo diagnóstico

PROCESOS DE APOYO DIAGNÓSTICO				
OBJETIVO		INDICADORES DE EVALUACIÓN		
Garantizar al equipo médico información real y confiable en relación a los servicios solicitados de apoyo diagnóstico que permitan la toma de decisiones en los tratamientos médicos.		Deben medir: % de medicamentos disponibles Grado de efectividad en los exámenes realizados Tiempo de respuesta a la solicitud de examen.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
Médico General Laboratorista clínico Suministros Mantenimiento Gerente Secretaría de Salud Ministro de protección social.	Solicitud examen por médico Protocolos de manejo y bioseguridad Insumos de laboratorio clínico Equipos de laboratorio clínico Calibrados Políticas institucionales Políticas de vigilancia epidemiológica Normativa aplicable al sector salud	Laboratorio Clínico	Reporte de examen de laboratorio	Médico general Médico laboratorista
Médico general Enfermera del servicio Suministros Gerente Ministerio de protección social Secretaría de salud Coordinación de farmacia	Fórmula médica Solicitud de consulta Requerimientos de medicamentos Políticas de la institución Disposiciones legales y reglamentarias sobre medicamentos Protocolos de manipulación y almacenamiento de medicamentos	Farmacia	Medicamento	Paciente Enfermería.
RECURSOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS		
Recurso humano: Funcionarios competente para cada subproceso Recurso Físico: Sala de observación, consultorios, unidad de laboratorio clínico, dotación mobiliaria y en general un ambiente físico higiénico y agradable. Recursos Técnicos: Hematología, microscopios. Recursos Materiales: Insumos médicos, químicos, reactivos, papelería, vidriería de laboratorio.		Historia clínica Registro individual de procedimientos Informe de examen practicado.		
RESPONSABLES		REQUISITOS		

<p>Laboratorista Farmacia Enfermera</p>	<p>Norma Iso 9001:2000 Requisitos 4.1. requisitos generales 4.2. Documentación 5.2. Enfoque al cliente 6.2. Recurso humano 6.3. Infraestructura 7.1. Planificación de la realización del producto 7.2. Procesos relacionados con el cliente 7.5. Producción y prestación del servicio 7.5.3. Identificación y trazabilidad 7.5.5. Preservación del producto 8.2.1. Satisfacción del cliente 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4. Seguimiento y medición del producto 8.3. Control del producto no conforme 8.4. Análisis de datos 8.5. Mejora</p>
---	---

Cuadro 5 Caracterización de los procesos de soporte Administrativo y Logístico

PROCESOS DE SOPORTE ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO				
OBJETIVO		INDICADORES DE EVALUACIÓN		
Garantizar que los procesos de producción Médica tengan los soportes administrativos y logísticos necesarios, para que el servicio de urgencias cumpla con los requisitos exigidos para prestar servicios de salud.		Deben medir: Tiempo de respuesta de solicitudes Grado de cumplimiento de actividades programadas- protocolos Satisfacción de cliente interno y externo % quejas y reclamos en los servicios.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
Gerente Suministro Enfermera Funcionario encargado de manejo y custodia de historia clínica Director Médico Jefes de servicios de atención al usuario Médico general Suministros Gerente Ministerio Protección Social	Políticas institucionales Insumos de papelerías Solicitud de historia Clínica Recolección y custodia de historia clínica. Autorizaciones para entregar de resúmenes de historia clínica Registros individuales de procedimientos Formato de historia clínica diligenciado en el momento de la atención Informes de resultados de exámenes diagnósticos Insumos de papelería Políticas institucionales Normatividad aplicable a procesamiento de indicadores y manejos de historia clínica.	Estadística	Historia Clínica Consolidado de indicadores de gestión mensuales.	EPS Aseguradoras
Funcionario de cada dependencia Encargado de suministros	Requerimiento de insumos y materiales para las dependencias Almacenamiento y distribución de insumos y materiales información del inventario que maneja Suministros	Suministros	Insumo o producto requerido (Insumos médico, material de laboratorio y equipos médicos científico, y aseo)	Todos los funcionarios del dispensario.

Ministerio de protección social Gerente	Legislación sobre el uso y disposición de medicamentos Políticas institucionales			
Todas las dependencias del hospital Subdirección administrativa Jefe de mantenimiento Gerente	Solicitud de servicio de mantenimiento Inventarios e historial de equipos Normas de seguridad industrial Manuales de funcionamiento de equipos Directorio de proveedores de servicios Fichas de inspección de equipos Registros de reparación de equipos Políticas institucionales	Mantenimiento	Equipos e infraestructura en permanente estado de funcionamiento	Todas las dependencias del dispensario
Suministros Cooperativa Ayuda Profesional Jefe de servicios generales	Insumos y materiales para aseo Dotación Cronograma de actividades de acuerdo a las necesidades Protocolos de higiene y seguridad Políticas institucionales	Servicios generales Aseo	Ambiente físico limpio e higiénico	Usuario Funcionarios asistentes y administrativos
RECURSOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS		
Recurso humano: Funcionarios competente para cada subproceso Recurso Físico: Muebles y enseres, infraestructura adecuada en las áreas. Recursos Técnicos: Computadores, impresoras, repuestos de maquinaria y equipo, eléctricos, y equipo de frio		Estadística: Historia clínica, registro individual de procedimientos, formatos de indicadores en salud, formatos de indicadores de productividad. Mantenimiento: Registro de mantenimiento Servicios Gerenciales: Registro de actividades realizadas		
RESPONSABLES		REQUISITOS		
Analista de sistemas, Jefe de mantenimiento Jefe de suministro Jefe de servicios generales Subdirección Administrativa		Norma Iso 9001:2000 Requisitos 4.1. requisitos generales 4.2. Documentación 5.2. Enfoque al cliente 6.2. Recurso humano 6.3. Infraestructura 6.4. Ambiente de trabajo 7.1. Planificación de la realización del producto		

	7.2. Procesos relacionados con el cliente 7.5.3. Identificación y trazabilidad 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición 7.5.5. Preservación del producto 8.2. Satisfacción del cliente
--	--

Procedimientos del servicio de consulta externa

Relacionando el Proceso de Producción Médica desarrollado en la caracterización de procesos del servicio de consulta externa, fueron escogidos dos procedimientos, definidos, por estar directamente relacionados con la atención al paciente y la razón de ser del servicio, ellos son el agendamiento de la cita médica para consulta externa y el Ingreso del paciente al Servicio de Consulta Externa. A continuación se presenta la identificación de éstos.

Identificación del procedimiento de agendamiento de la cita médica para consulta externa

En el cuadro 6 se realiza la identificación del procedimiento de agendamiento de la cita médica para consulta externa ingreso que consigna datos como: nombre del proceso, subproceso y procedimiento, objetivos, alcances, definiciones o términos que se requieren conocer, responsables, referencias o soportes documentales y guías generarles que contienen las actividades del procedimientos y los implementos de higiene y seguridad industrial. Para esta actividad se ha creado una descripción y un diagrama de flujo el mismo que está en el cuadro 7 y la figura 4. Así también se exponen las fichas de agendamiento que están en la figura 5,6 y7.

Identificación del Procedimiento de Ingreso del Paciente al Servicio de Consulta Externa

En el cuadro 8 se realiza la identificación del procedimiento de ingreso del paciente al servicio de consulta externa que consigna datos como: nombre del proceso,

subproceso y procedimiento, objetivos, alcances, definiciones o términos que se requieren conocer, responsables, referencias o soportes documentales y guías generales que contienen las actividades previas y críticas del procedimientos y los implementos de higiene y seguridad industrial. Para el ingreso de pacientes al servicio se determinaron dos condiciones según el estado de la persona, estos son:

Ingreso de pacientes en estado crítico.

Ingreso de pacientes en estado no crítico.

Cada una de estas condiciones posee una descripción de actividad y un diagrama de flujo diferente. Para el ingreso de pacientes en estado no crítico la descripción y el flujograma están en el Cuadro 9 y Figura 8 respectivamente. Posteriormente la descripción y el flujograma del ingreso del paciente en estado crítico están en el Cuadro 10 y Figura 9.

Cuadro 6. Identificación de procedimiento de agendamiento de cita médica para consulta externa.

 <p style="text-align: center;">PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL DISPENSARIO “LA RAÍZ”</p> <p style="text-align: center;">IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL AGENDAMIENTO DE LA CITA MÉDICA DE CONSULTA EXTERNA</p>		
CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA:
NOMBRE DEL PROCESO	PRODUCCIÓN MÉDICA	
SUBPROCESO	AGENDAMIENTO DE CITA MÉDICA	
PROCEDIMIENTO	Llamada telefónica para el agendamiento de una cita médica para consulta externa.	
OBJETIVO	Asignar un turno para una cita médica de consulta externa (medicina general u odontología).	
ALCANCE	Aplica a los subprocesos de agendamiento de cita médica para consulta externa.	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de agendamiento: es el documento donde se registra el turno para la cita médica a asignar. 	
RESPONSABLES	Enfermería	
GUÍAS GENERALES	Atención al usuario. Actividades: Clasificación del tipo de consulta.	
REFERENCIAS	Flujogramas de procedimientos.	

Cuadro 7. Descripción de procedimiento del agendamiento de cita médica para consulta externa.

 <p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE LAS CITAS MÉDICAS</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</p>			
CÓDIGO:		REVISIÓN:	FCHA:
PASOS Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O TAREA	RESPONSABLES	TIPO DE FORMATOS
1	Llamada telefónica para separar cita médica.	Afiliado o paciente	Telefónico
2	Receptar la llamada	Enfermería	Telefónico
3	Solicitar el tipo de consulta externa que desea (medicina general u odontología)	Usuario	Telefónico
4	Registrar los datos del afiliado en la ficha de agendamiento médico.	Enfermería	Ficha de agendamiento
5	Otorgar un turno al afiliado indicando fecha y hora específica para la consulta.	Enfermería	Ficha de agendamiento

Figura 4. Flujograma de procedimiento de agendamiento de citas médicas de consulta externa.

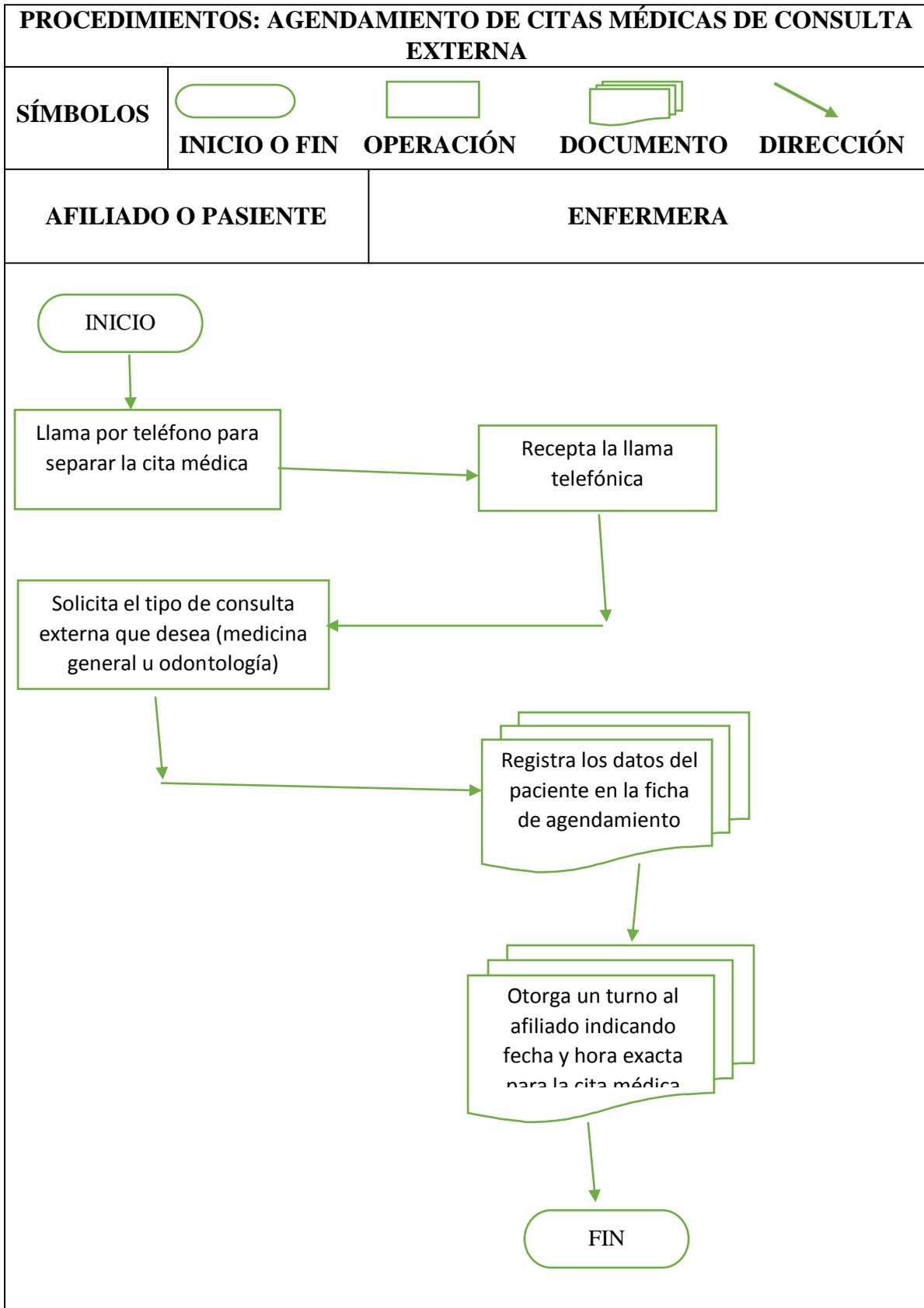


Figura 5. Ficha de Agendamiento consulta externa médica

FECHA:					
TURNO	HORA	DATOS DEL PACIENTE			DATOS DEL MÉDICO
		Nombres	Apellidos	Código de carpeta	
1	08:15				
2	08:30				
3	08:45				
4	09:00				
5	09:15				
6	09:30				
7	09:45				
8	10:00				
9	10:15				
10	10:30				
11	10:45				
12	11:00				
13	11:15				
14	11:30				
15	11:45				
16	12:00				
17	12:15				
18	12:30				
19	12:45				
20	13:00				
ALMUERZO					
21	13:30	EMERGENCIAS			
22	13:45				
23	14:00				
24	14:15				
25	14:30				

Figura 6. Ficha de Agendamiento consulta externa Odontología

 DISPENSARIO “LA RAÍZ” CONSULTA EXTERNA					
AGENDAMIENTO ODONTOLOGÍA					
FECHA:					
TURNO	HORA	DATOS DEL PACIENTE			DATOS DEL MÉDICO
		Nombres	Apellidos	Código de carpeta	
1	08:30				
2	09:00				
3	09:30				
4	10:00				
5	10:30				
6	11:00				
7	11:30				
8	12:00				

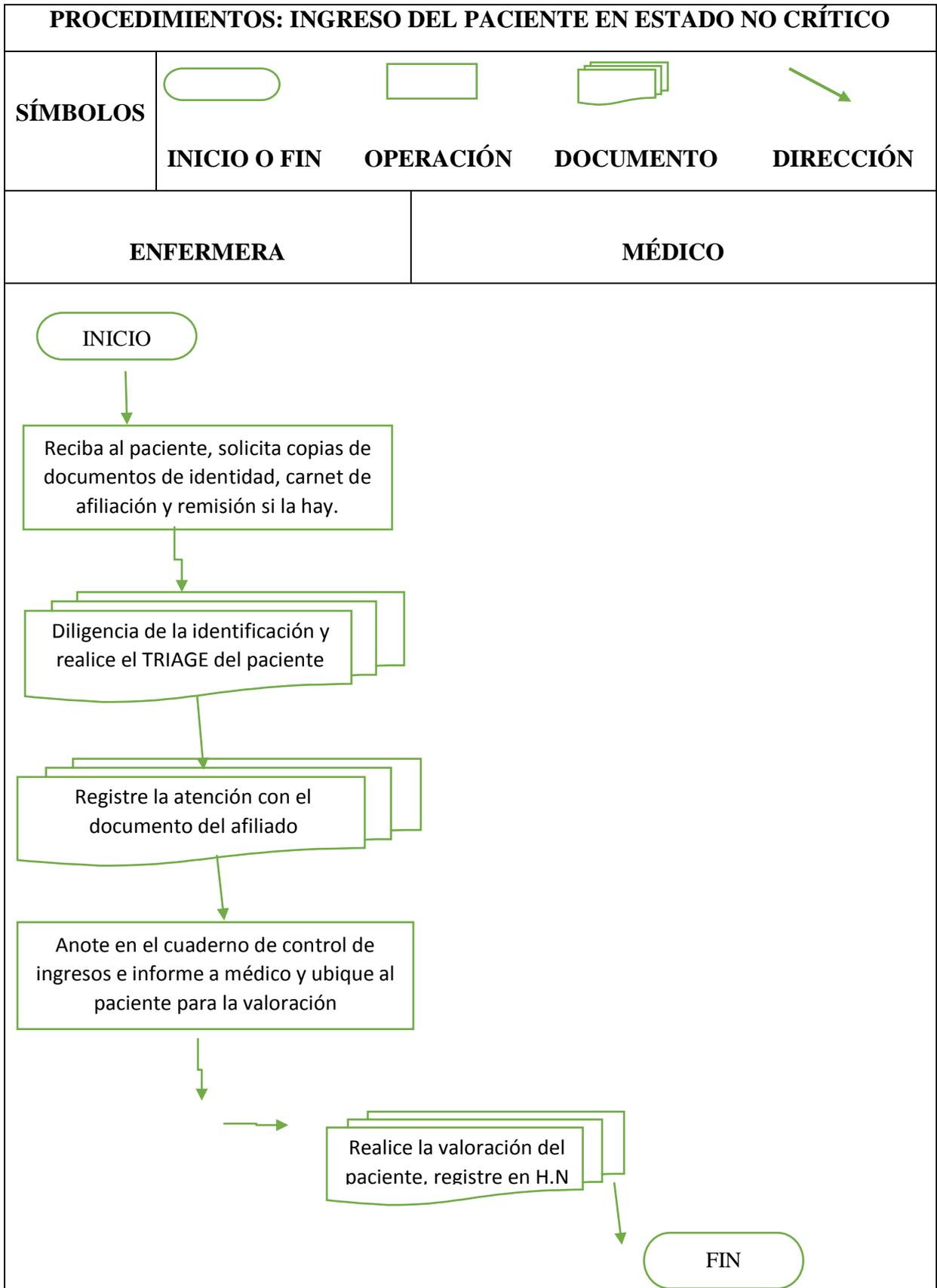
Cuadro 8. Identificación de procedimiento: Ingreso de pacientes al Servicio de Consulta Externa.

 <p style="text-align: center;">PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL DISPENSARIO “LA RAÍZ” IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</p>		
CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA:
NOMBRE DEL PROCESO	PRODUCCIÓN MÉDICA	
SUBPROCESO	CONSULTA MÉDICA EXTERNA	
PROCEDIMIENTO	INGRESO DEL PACIENTE EN ESTADO CRÍTICO Y NO CRÍTICO AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	
OBJETIVO	Suministrar una atención médica oportuna y adecuada, de acuerdo con la clasificación de la urgencia del paciente en el servicio.	
ALCANCE	Aplica a los subprocesos de consulta médica, valoración por especialista, enfermería.	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • RIPS: Registro Individual de Procedimientos • TRIAGE: Clasificación del grado de urgencia del paciente. 	
RESPONSABLES	Médico del servicio, Enfermería.	
GUÍAS GENERALES	<p>Implementos de higiene y seguridad: Permanente disposición de medicamentos, insumos médicos, asepsia de área, esterilización de equipos médicos científicos.</p> <p>Actividades críticas: Clasificación del tipo de urgencia del paciente.</p>	
REFERENCIAS	RIPS de consulta, ínter consulta, registros de atención como: remisiones, historia clínica, orden de exámenes, protocolos de manejo, flujogramas de procedimientos, cuadernos de control de ingresos.	

Cuadro 9. Descripción del ingreso del paciente en estado no crítico al Servicio de Consulta Externa.

 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: INGRESO DEL PACIENTE NO CRÍTICO AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA			
CÓDIGO:		REVISIÓN:	FECHA:
PASO N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA	RESPONSABLE	TIPO DE FORMATOS
1	Diligencia: Recibe al paciente, solicita copias de documentos de identidad, carnet de afiliación y remisión si la hay.	Enfermería	TRIAGE
3	Realice TRIAGE.	Enfermería	TRIAGE
4	Reciba al paciente, solicite documento de identidad, carné de afiliación, y remisión si la hay.	Enfermería	
5	Registre la atención con el documento del afiliado	Enfermería	Registro de Atención con RIPS
6	Anote en el cuaderno de control de ingresos e informe a médico y ubique al paciente para la valoración	Enfermería	Cuaderno de control
8	Realice valoración del usuario, registre en historia clínica y defina conducta.	Médico	Historia clínica
9	Si la conducta es alta, elabore fórmula médica y cita de control.	Médico	Fórmula médica

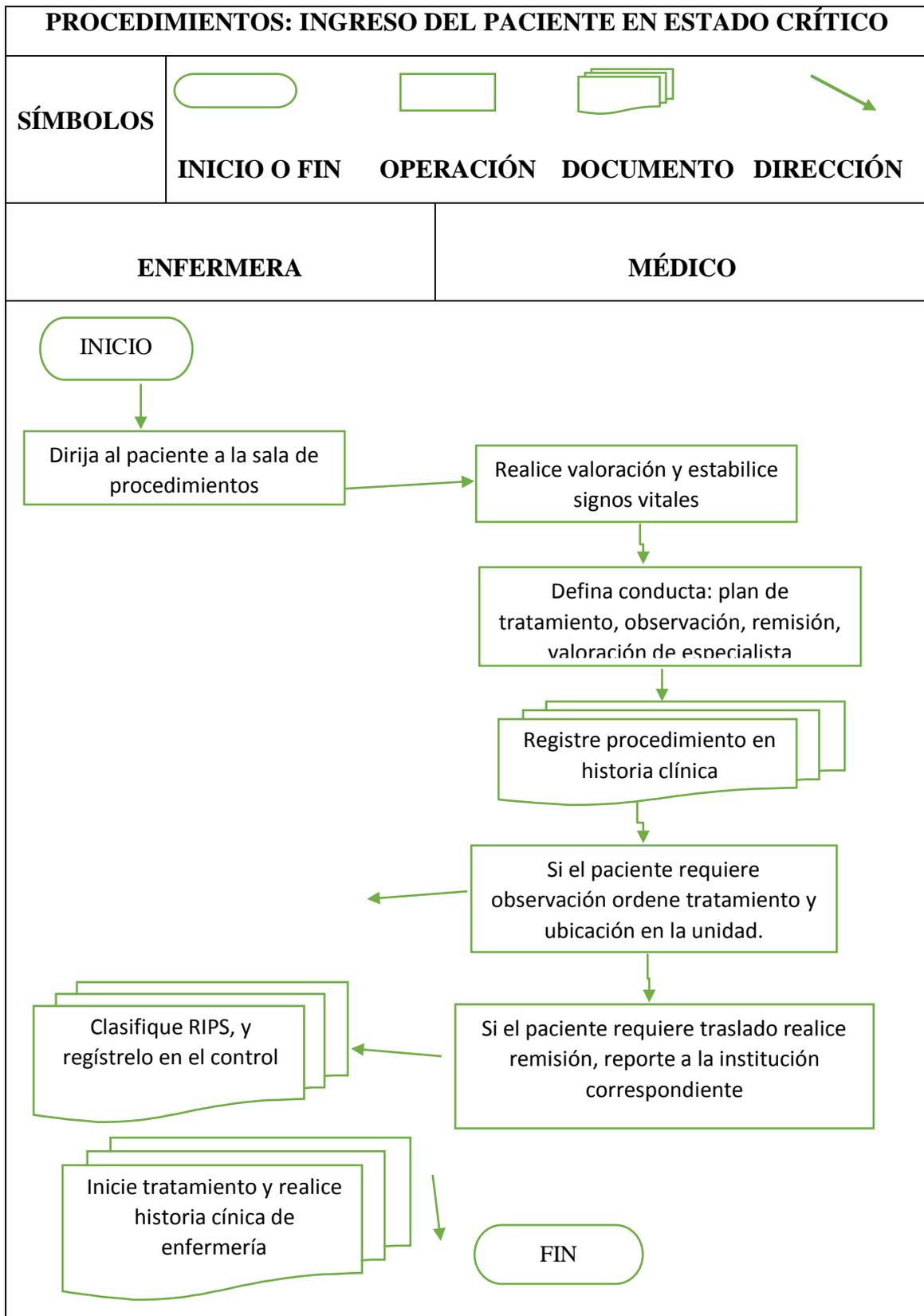
Figura 8. Flujograma de procedimiento de ingreso del paciente en estado no crítico al servicio de consulta externa.



Cuadro 10. Descripción del ingreso del paciente en estado crítico al Servicio de Consulta externa.

 PROCEDIMIENTO: INGRESO DEL PACIENTE EN ESTADO CRÍTICO AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA			
CÓDIGO:		REVISIÓN:	FECHA:
PASO N °	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA	RESPONSABLE	TIPO DE FORMATOS
1	Dirija al usuario a la sala de procedimientos.	Enfermera	
2	Realice valoración y establezca signos vitales.	Médico	
3	Defina conducta: Plan de tratamiento, observación remisión, valoración por especialista.	Médico	
4	Registre procedimientos en historia clínica.	Médico	Historia clínica
5	Si el paciente requiere observación, ordene tratamiento y ubicación en la unidad.	Médico	
6	Inicie tratamiento y realice historia clínica de enfermería: hoja de notas de enfermería, administración de medicamentos, signos vitales, control de líquidos administrados y eliminados, hoja de inscripción.	Auxiliar Enfermería	Historia clínica de enfermería
7	Si el paciente requiere traslado a otro nivel de complejidad, elabore remisión y reporte al CRU o la institución correspondiente.	Médico	
8	Clasifique las copias de RIPS, registros y demás soportes y el registro anótelos en el libro de control y archívelos.	Enfermera	RIPS, registros de atención

Figura 9 Flujograma de procedimiento de ingreso del paciente en estado crítico al servicio de consulta externa.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS JIMMY ARCENTALES.docx (D29652252)
Submitted: 2017-07-14 20:44:00
Submitted By: geovamar494@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<http://documents.tips/documents/consulta-externa.html>

Instances where selected sources appear:

1

Dill
on 15/07/2017