

GERENCIA HOSPITALARIA

MGH5

MODULO: PRODUCTIVIDAD Y SISTEMAS DE CALIDAD EN SALUD



PARTICIPANTES:

- DR. LUIS ALVAREZ
- DRA AIDA ALLAUCA
- DR. JORGE BRAVO
- DR. VICTOR BETANCOURT
- LIC. MARGARITA APOLO

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

En procura de salvaguardar los más altos intereses de la integridad académica y conscientes de nuestras responsabilidades como estudiantes de cuarto nivel de la Escuela Politécnica del Litoral MGH5, declaramos que el trabajo que ponemos a vuestra consideración, es fruto del esfuerzo, dedicación y una profunda investigación. Que los datos, citas, entrevistas, referencias bibliográficas están respaldados de fuentes bien informadas, confiables y veraces, que le dan lustre a nuestro trabajo y a la vez nos llena de una inmensa satisfacción.



DR. LUIS ALVAREZ ALVAREZ



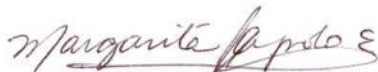
DR. JORGE BRAVO ALCIVAR



DR. VICTOR BETANCOURT



DRA. AIDA ALLAUCA



LCDA. MARGARITA APOLO

ÍNDICE

CONSULTA EXTERNA " DISPENSARIO SOLCA DE CHONE"	3
RESUMEN EJECUTIVO	3
SITUACION GEOGRAFICA	4
UBICACIÓN	4
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	4
LÍMITES	5
SITUACION DEMOGRAFICA	6
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN	8
OFERTA DE SERVICIOS	9
POLÍTICA DE CALIDAD DE SOLCA	10
OBJETIVO ESTRATEGICO	12
DESCRIPCION DEL PROCESO DE CONSULTA EXTERNA	13
PROCEDIMIENTO	14
PROBLEMAS IDENTIFICADOS	17
1.- DEFINICION DEL PROBLEMA	18
2.- EVALUACION PRELIMINAR	18
VALORES	19
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CENTRO ONCOLOGICO TIPO B CHONE	20
OBJETIVOS	21
OBJETIVO GENERAL	21
3.2 ESPINA DE PESCADO	23
4.- PROPUESTA DE CALIDAD	24
PROCESO DE CONSULTAS MÉDICO GENERAL	24
4.3 RESTRICCIONES Y LIMITACIONES	26
4.4 PLAN DE ESTRATEGIAS Y MÉTRICAS	29
4.4.1 IDEAS DE CAMBIO: PARETO	30
5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	31
BIBLIOGRAFIA	33

CONSULTA EXTERNA ” DISPENSARIO SOLCA DE CHONE”

RESUMEN EJECUTIVO

ANTECEDENTES

CREACIÓN DEL CENTRO ONCOLÓGICO TIPO “B” SOLCA CHONE.

La dirección de Solca Chone- Núcleo de Portoviejo, consciente del problema sentido por la ciudadanía, frente a la crisis de los servicios de salud, inicio un proceso de entendimiento con sus funcionarios, trabajadores y empleados, así como los proveedores de los servicios de salud, con miras a incrementar la cobertura y mejorar los servicios de salud que ofrece la institución a la ciudadanía.

Con la finalidad de aplicar y mejorar los servicios para disminuir la morbilidad por cáncer se creó el centro oncológico tipo “B” SOLCA CHONE inaugurando el 6 de junio del 2003 en la presidencia del Dr. Santiago Guevara García, que ofrece a la población atención mediante la aplicación de programas preventivos, educativos y acciones eficaces que contribuyan al diagnóstico precoz del cáncer.

SITUACION GEOGRAFICA

UBICACIÓN

Está localizado en la región norte de la provincia de Manabí, en la ciudad de Chone, perteneciente al cantón del mismo nombre. Su trayectoria y vigencia está relacionada directamente por estar ubicado en una amplia zona de influencia, donde convergen vastas zonas territoriales, con densas poblaciones urbanas y rurales carentes de una cobertura en los servicios de salud, principalmente en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades malignas.

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

El cantón Chone está conformado territorialmente por 2 parroquias urbanas:

Chone

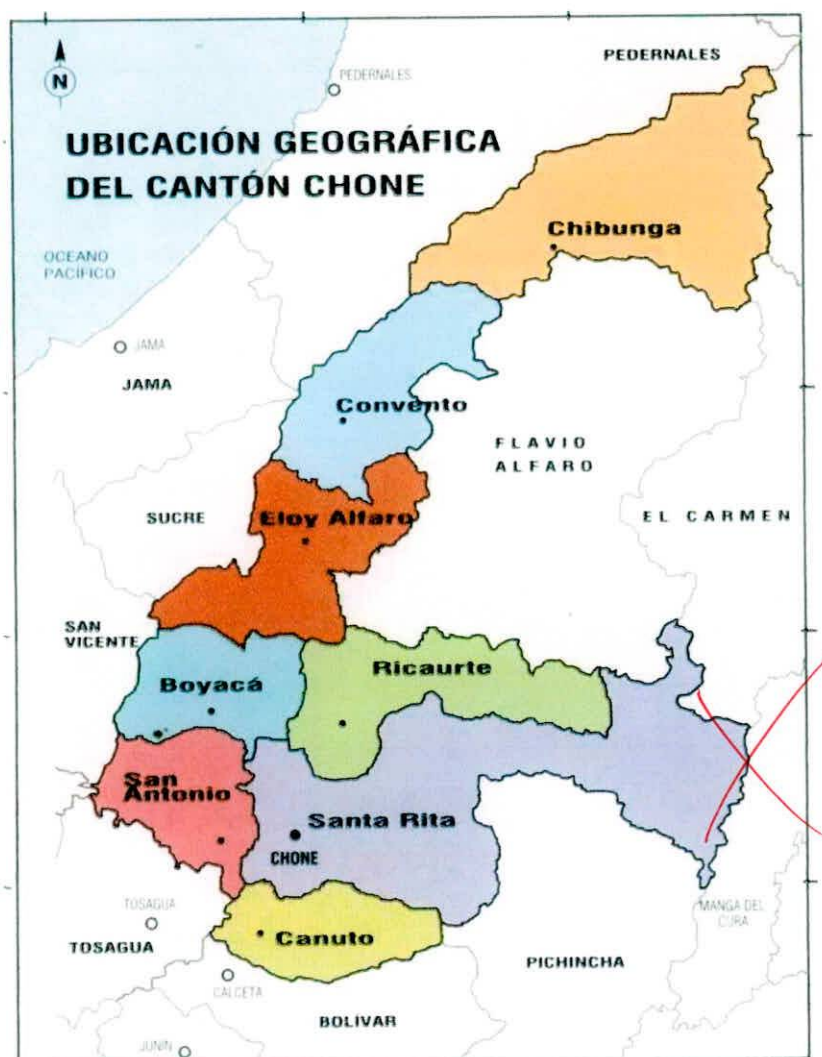
Santa Rita

Y 9 parroquias rurales

- Chibunga
- Convento
- Boyacá
- Canuto
- Eloy Alfaro
- Ricaurte
- San Antonio

LÍMITES

Chone limita al norte con la provincia de Esmeraldas y el cantón Pedernales; al sur con los cantones de Pichincha, Bolívar y Tosagua; al este con El Carmen, Flavio Alfaro y la provincia de Los Ríos y, al oeste con los cantones Sucre, Junín, Jama y Pedernales



Google. (s.f.). http://www.guiadechone.com/images/contenido/ftc_1. Recuperado el 2013

SITUACION DEMOGRAFICA

De acuerdo al último censo de población y vivienda realizado en el año 2010, se desprende que la provincia de Manabí es la tercera mas poblada en el país y con el mayor número de cantones, en total 23. El cantón Chone registra la cantidad de 126.491 habitantes distribuidos en el área urbana con 52810 habitantes y en el sector rural con un total poblacional de 73681 habitantes en las ocho parroquias que conforman el cantón. *Ver tabla 1*

TABLA 1

Población por parroquias urbanas y rurales

CANTON	PARROQUIA	URBANO	RURAL	TOTAL
CHONE	BOYACA		4,501	4,501
CHONE	CANUTO		10,355	10,355
CHONE	CHINBUNGA		6,360	6,360
CHONE	CHONE	52,810	22,096	74,906
CHONE	CONVENTO		6,578	6,578
CHONE	ELOY ALFARO		7,832	7,832
CHONE	RICAURTE		7,920	7,920
CHONE	SAN ANTONIO		8,039	8,039
CHONE	TOTAL	52,810	73,681	126,491

FUENTE: Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncológico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

El censo determina que de los 126491 habitantes, 63283 pertenecen al sexo masculino y 63208 son del sexo femenino, 76776 corresponde entre las edades de 15 a 64 años de 0 a 14 años son 41560 y mayores a 65 años 8155 habitantes.

Ver tabla 2

TABLA 2

POBLACIÓN POR GRUPOS DE EDAD

<i>Población del Cantón Chone por: Grandes grupos de edad</i>	Hombre	Mujer	Total
<i>Población del Cantón Chone por: De 0 a 14 años</i>	21173	20387	41560
<i>Población del Cantón Chone por: De 15 a 64 años</i>	38131	38645	76776
<i>Población del Cantón Chone por: De 65 años y más</i>	3979	4176	8155
<i>Población del Cantón Chone por: Total</i>	63283	63208	126491

Fuente:
<http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASEh=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN

La Sociedad de Lucha contra el Cáncer-capítulo Manabí (SOLCA), desde su origen, fue creada hace 35 años, por la visión futurista de prestantes caballeros residentes en la ciudad de Portoviejo, con la firme idea de prevenir la salud de la población manabita, en esa época con una alta incidencia de cáncer, enfermedad agresiva, misteriosa y mortal, que destruye la preciosa vida y altera la felicidad de la familia. Todos con el carácter decidido de crear una institución pionera para prevenir, diagnosticar precozmente y tratar la enfermedad para asegurar la permanencia de la vida humana.

Como hechos anteriores cabe manifestar que el día 7 de diciembre de 1951 se fundó la SOCIEDAD DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER DEL ECUADOR "SOLCA", en la ciudad de Guayaquil por la genial idea de un gran maestro de la medicina, el Dr. Juan Tanca Marengo, naciendo esta gran institución como una entidad de derecho privado y servicio público, según consta en los estatutos aprobados por Acuerdo N. 3874 del 13 de diciembre de 1951 del Ministerio de Sanidad.

Por decreto del Congreso nacional del 5 de noviembre de 1953 publicado en el Registro Oficial N.362 del 12 de noviembre de 1953, se encargara a la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer la conducción de la campaña anticancerosa en el país.

OFERTA DE SERVICIOS

El centro Oncológico SOLCA de Chone ofrece una amplia gama de servicios orientados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades que atacan especialmente al sexo femenino. Los costos de la prestación de los servicios es mínima, lo que permite tener ingresos suficientes para mantener la operatividad.

En el cuadro adjunto se presenta los servicios prestados y el costo de los mismos.

Ver tabla 3

TABLA 3

CARTERA DE SERVICIOS

N.-	SERVICIOS	COSTOS
1	CONSULTA EXTERNA	5.00
2	REVISION GINECOLOGICA	13,05
3	PAPANICOLAOU	5.00
4	PAPANICOLAOU CONVENIO SEGURO CAMPESINO	1,63
5	CAUTERIZACION	16,60
6	CIRUGIA PEQ. ONCOLOGICA	16,44
7	POLIPECTOMIA	22,58
8	POLIPO CERVICAL	16,45
9	EXTRACCION DE PUNTOS	7,55
10	CURACIONES PEQUEÑAS	5,75
11	BIOPSIAS QUIROFANO EXT. GRAN	98,67
12	BIOPSIAS QUIROFANO GRAN	50,28
13	BIOPSIA CONSULTORIO	25,14
14	TOPIFICACION	8,7
15	COLPOSCOPIA	17,25
16	LEGRADOS DE CANAL	10.00
17	EXCERESIS	16,45

Fuente: secretaria de Solca Chone. Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncológico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

POLÍTICA DE CALIDAD DE SOLCA

SOLCA Manabí Núcleo de Portoviejo y el Centro Oncológico Chone, brinda servicios de promoción de estilos de vida saludable, prevención, diagnóstico precoz del cáncer, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos de pacientes oncológicos utilizando el recurso humano más capacitado y equipos de última generación.

Ofrece servicios de atención a la población en general y en especial a pacientes sospechosos y pacientes con cáncer a nivel institucional y ambulatorio, siendo sus actividades encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios a través de una atención oportuna y de calidad por profesionales altamente calificados, basadas en la evidencia científica.

Procura una instancia que acoge las quejas y requerimientos de los usuarios, así como entrega información general y especializada por escrito con detalles que les produzca satisfacción.

SOLCA mantiene a su personal informado, capacitado y actualizado, estableciendo un sistema de incentivos que permite elevar el grado de satisfacción de los mismos y el compromiso con la institución, promoviendo en el personal los valores institucionales (solidaridad, mejoramiento continuo y excelencia, innovación, ética profesional, equidad y liderazgo).

Para ello cuenta con un sistema de indicadores de producción, rendimiento, resultados y sobre todo impacto que permite controlar y monitorear los principales procesos identificados en cada área o sección.

Mantiene un vínculo de cooperación y buenas relaciones con los proveedores con el fin de obtener productos que cumplan con normas de calidad.

OBJETIVO ESTRATEGICO:	RESPONSABLE CENTRO ONCOLOGICO SOLCA CHONE.									
OBJETIVO ESPECIFICO	PROYECTO Y/ACCION	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META VERIFICABLE	RECURSOS ASIGNADOS	METAS POR TRIMESTRE				
						1	2	3	4	
Ampliar la cobertura de atención preventiva en la población femenina de 35 a 64 años	Control de cáncer cervicouterino	Director Medico	Nº de PAP en mujeres de 35 a 64 años	1190		15,58%	31,16%	46,74%	62,33%	
	Control de cáncer de mama		Nº de consultas mastologicas en mujeres de 40 años y mas	222						
Difusión y promoción del examen de colposcopia de prevención	Orientación continua del procedimiento de colposcopia	Director Médico, Dpto. de Enfermería y Trabajo Social	Nº de colposcopias	405						
Difundir información a las comunidades Rurales y Urbanas	Promoción de los servicios de SOLCA.	Trabajo Social	No de personas informadas.							
Mejorar información a los usuarios y brindar servicios de calidad con calidez	Charlas educativas en salas de espera	Enfermería y Trabajo Social	% de satisfacción		Papelería, tripticos, videos					
Conocer percepción del usuario sobre el servicio que se presta	Manejo de satisfacción del usuario	Trabajo Social	% de satisfacción		Encuestas, buzón de sugerencias					
Facilitar equipos para el manejo de charlas de prevención	Compra de computadora, infocus y cámara	Solca Portoviejo	área	1 auditorium		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	

DESCRIPCION DEL PROCESO DE CONSULTA EXTERNA

En este capítulo, describiremos paso a paso y en forma detallada el recorrido que realiza el usuario que acude al Centro Oncológico, desde el momento en que ingresa a la casa de salud hasta llegar a la consulta con el médico.

Para ello definiremos los recursos que dispone la institución y que se encuentran involucrados directamente en la atención de Consulta Externa

RECURSO FISICO

El área física con la que cuenta el Centro y que por obligación tiene que transitar y hacer uso el potencial cliente es el siguiente:

- Sala de espera general
- Admisión-Caja
- Enfermería
- Consulta del Medico
- Servicio Social

RECURSO HUMANO

El personal acreditado y que labora bajo relación de dependencia y con la que actualmente dispone el Centro Oncológico es el siguiente:

- Un Médico Tratante con funciones administrativas
- Una licenciada en Enfermería
- Una Trabajadora Social

- Una Secretaria
- Un Guardia
- Un Conserje

RECURSO TECNOLÓGICO

El Centro Oncológico, es una institución que fue creada con fines específicos para dar atención primaria básica a la comunidad, dispone del recurso tecnológico mínimo y elemental que permite cumplir con los requerimientos para la entrega de servicios de salud de calidad. Estos recursos son:

- Tres computadoras interconectadas con servicio de internet
- Una línea telefónica
- Tres impresoras matriciales
- Un fax
- Un colposcopio
- Aire Acondicionado Centralizado
- UN televisor LCD en la sala de espera

Horario de atención; De 8 Am a 4 Pm de lunes a viernes

PROCEDIMIENTO

El centro Oncológico abre sus puertas al público a las 8 AM, para lo cual se considera que el personal está ya ubicado en sus respectivos puestos de trabajo, dispuestos a laborar en una nueva jornada. El usuario debe cumplir en forma ordenada y obligatoria los siguientes pasos. *Ver diagrama de flujo 1*

Primer paso:

El señor Guardia es quién abre las puertas del Centro, e invita a ingresar a los usuarios que se encuentran en la calle, cuya única finalidad es acceder a la atención médica profesional. Por lo general la aglomeración de pacientes a esa hora es evidente y los usuarios pugnan por acceder a un turno, ya que la demanda es importante y crece en forma permanente. Para evitar las aglomeraciones el Guardia les asigna un turno de llegada, los hace permanecer en la sala de espera, mantiene el orden y permite la continuidad del trámite.

Tiempo promedio de recepción del usuario dos minutos.

En este paso mientras permaneces los usuario en la sala de espera, es aprovechado por la Servidora Social quién dicta charlas educativas de prevención de las enfermedades catastróficas, el tiempo que duran estas charlas pueden llegar hasta Díez minutos.

Segundo paso:

De acuerdo al turno de llegada el siguiente paso que tiene que cumplir el usuario es acercarse a ventanilla donde se encuentra la señorita Secretaria- Cajera Recepcionista donde se realiza el siguiente trámite:

- Apertura de Historia Clínica en caso de ser nuevo
- Llenar los datos y entrega los carnets de citas de los o las usuarias
- Entrega de turnos definitivos para la atención del Médico
- Derivar al paciente a Enfermería para la preparación previo a la consulta.

Si el caso lo amerita es derivado a Servicio Social o a Citología para la toma de muestras.

- Facturación y cobro de los servicios prestados.

Tiempo promedio de trámite: 6-8 minutos

Tercer paso:

El o la paciente que ha sido derivada a enfermería tiene que cumplir como paso previo a la consulta del Médico las siguientes acciones: *Ver diagrama de flujo 2*

- Control se signos vitales previo consulta del Médico
- Recaba e ingresa información útil previa a la consulta
- Toma de muestras Papanicolaou, recepción de placas de citología
- Recepción de muestras de patología (biopsias externas)

Tiempo de duración: 5- 8 minutos

Cuarto paso:

Los o las usuarias que salen de Enfermería, regresan nuevamente a Caja a cancelar los valores por la prestación de los servicios y se les entrega el turno definitivo para la cita con el Médico. En este paso el o la usuaria regresa a la sala de espera donde debe permanecer el tiempo que sea necesario hasta que el guardia los llame y los derive a la consulta del médico de acuerdo al turno asignado. El flujo de pacientes en este paso depende del tiempo que el profesional se toma en la atención del usuario. Dentro del reglamento y por razones de control de productividad el Médico debe tardar en promedio 20 minutos en la

atención de un cliente.

Tiempo promedio de espera 10-15 minutos

Tiempo de duración de todo el proceso desde que el usuario ingresa al Centro Oncológico hasta la cita con el Medico 20-30 minutos.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Después de hacer el análisis en forma pormenorizada visual y cuantitativamente sobre los flujos de pacientes (usuarios) que acuden a la consulta externa del Centro Oncológico, se llego a identificar dos problemas principales que impiden o limitan un normal funcionamiento de esta área de trabajo y estos son:

- 1.- Aglomeración de usuarios en la mañana en la puerta de entrada que acuden para satisfacer sus necesidades de atención médica
- 2.- Los usuarios cumplen acciones y pasos repetitivos en el área de la consulta externa previo a la cita con el Médico (tabla 4)

TABLA 4

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Aglomeración de usuarios	☐ Falta de espacio físico
	☐ Call Center
	☐ Incremento de usuarios
Reproceso previo consulta con recirculación de pacientes	Motivo de la presente investigación

1.- DEFINICION DEL PROBLEMA

Determinar el problema de la recirculación de los pacientes, provocando reprocesos innecesarios en los pasos que tiene que cumplir previo a la consulta del médico, nos permite dimensionar el verdadero valor de los procesos que a la postre sirven para mejorar la calidad del servicio en beneficio de los pacientes y con ello se mejora la productividad.

Factores como la falta del recurso humano, la comunicación y organización o el incumplimiento de los procedimientos que deben estar bajo las normas técnicas de un reglamento, liquidan y las vuelven inoperantes a las instituciones públicas y privadas, con pérdidas innecesarias en lo económico, en lo físico y emocional dejando ver en claro la vulnerabilidad de los sistemas de calidad institucional.

2.- EVALUACION PRELIMINAR

MISIÓN.

Prever servicios de alta calidad a la comunidad con grupos de riesgos, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y rehabilitación del paciente con cáncer del cantón Chone.

VISIÓN.

Para el año 2013 el centro oncológico tipo "B" SOLCA CHONE será una institución reconocida en el medio con personal altamente calificado, especializado y con capacitación continua.

VALORES

Lealtad.-Nuestros colaboradores trabajan en equipo, demuestran respeto a los valores de la institución, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.

Compromiso.- los colaboradores demuestran compromiso con la comunidad

Superación.- motiva al personal a perfeccionarse a sí mismo, en lo humano, espiritual, profesional, venciendo los obstáculos y dificultades que se presenten.

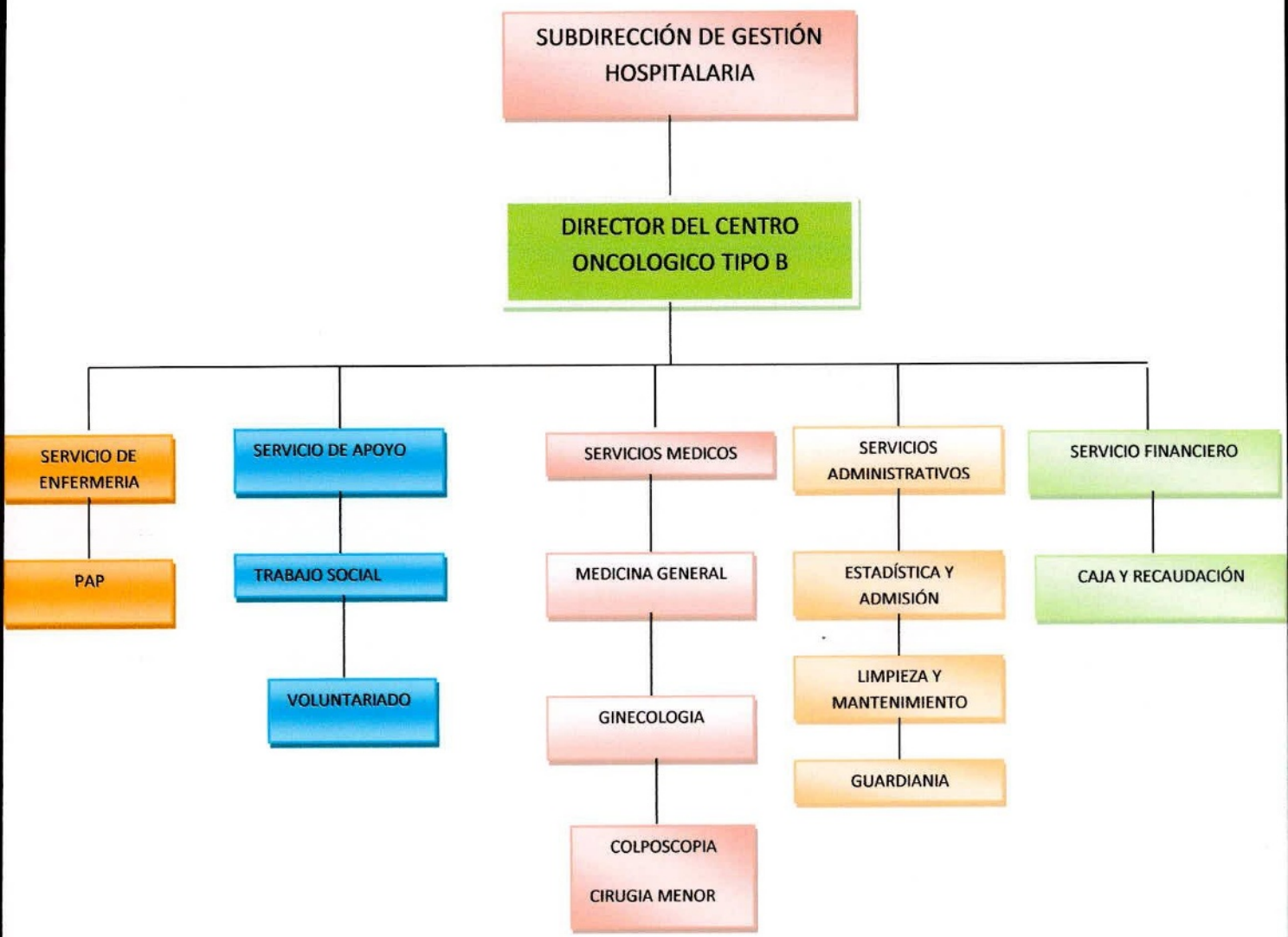
Liderazgo.- Somos personas comprometidas en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando un trabajo de equipo que produce resultados exitosos.

Confiabilidad.- Respetar la privacidad de los pacientes y seguir todos los pasos necesarios para no revelar cualquier cosa que haya sido en el curso de su práctica profesional.

Eficiencia.-Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, optimizando el uso de los recursos y el tiempo disponibles.

Honestidad.-Nos guiamos por la sinceridad y la coherencia de nuestras acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto con la organización como consigo mismo.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CENTRO ONCOLOGICO TIPO B CHONE



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar servicios de calidad a los usuarios que acuden al centro oncológico determinando debilidades y fortalezas institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Mejorar la calidad de atención del personal del centro oncológico SOLCA CHONE hacia los clientes.
- Promoción de los servicios del centro oncológico SOLCA CHONE a la ciudadanía en general
- Incrementar el número de consultas y toma de muestra del Papanicolaou.
- Difundir a través de los medios de comunicación los servicios y la ubicación del centro oncológico SOLCA CHONE

3.- APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS

3.1 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

1 = Debilidad grave

3 = Fortaleza menor

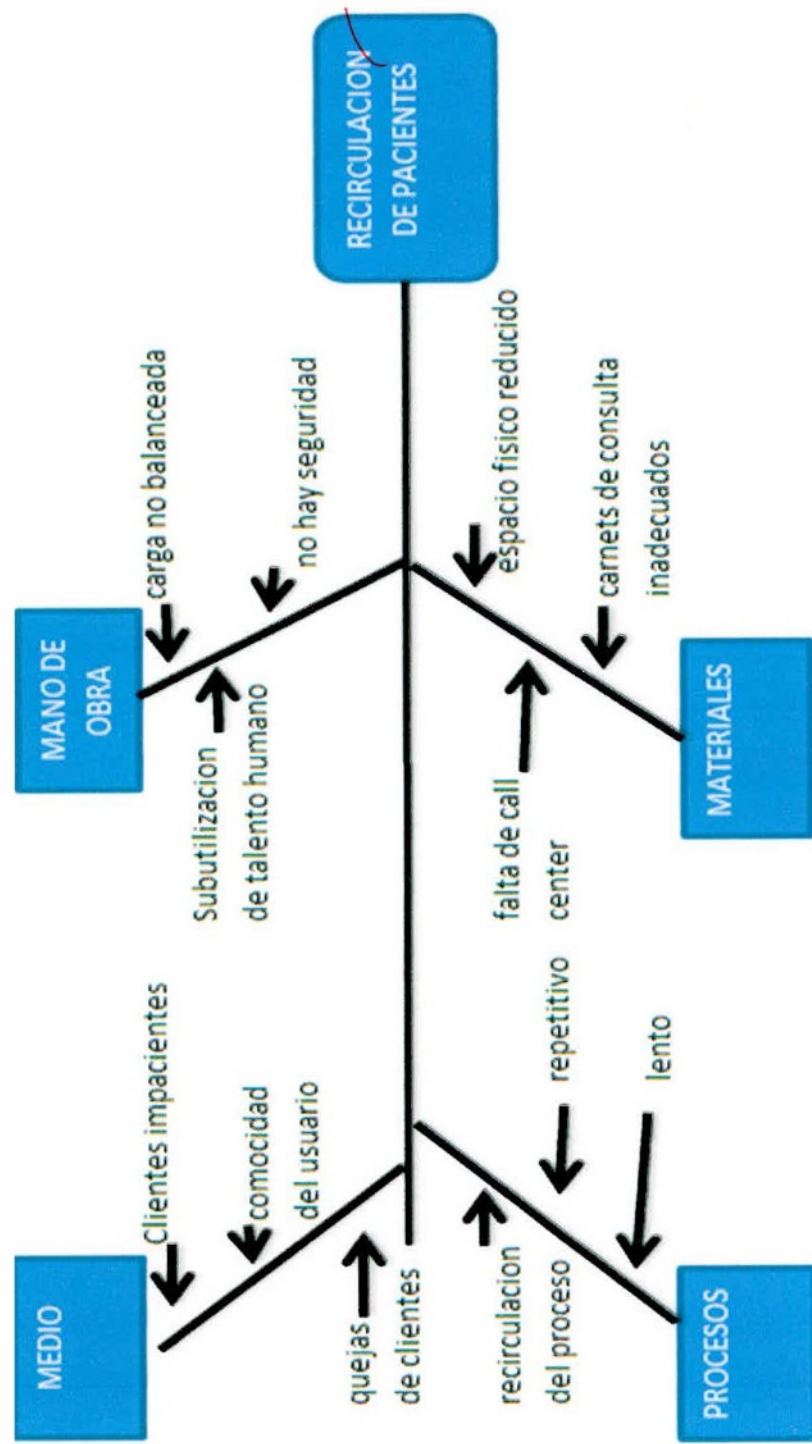
2 = Debilidad menor

4 = Fortaleza importante

Factores críticos para el éxito	Pesos	Solca Chone		Hospital Napoleón Dávila Córdova		Clínica Santa Martha	
		Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado
Competitividad de precios	0,1	3	0,3	2	0,2	2	0,2
Calidad en los servicios	0,15	2	0,3	2	0,3	2	0,3
Lealtad del cliente	0,1	2	0,2	3	0,3	2	0,2
Atención oportuna	0,1	2	0,2	3	0,3	3	0,3
Seguridad del local y buena ubicación geográfica	0,05	3	0,15	2	0,1	1	0,05
Superioridad Tecnológica	0,2	4	0,8	2	0,4	2	0,4
Fortaleza financiera	0,2	4	0,8	2	0,4	2	0,4
Imagen y ambiente institucional	0,05	3	0,15	2	0,1	1	0,05
Calidad de productos publicitarios	0,05	2	0,1	2	0,1	1	0,05
Total	1		3		2,2		1,95

De la tabla anterior se evidencia que el Solca Chone tiene un mejor perfil competitivo sobre otras dos instituciones de su rama. Aunque la diferencia es de a lo mucho un punto es evidente que los factores críticos están relacionados en la atención y servicio al cliente.

3.2 ESPINA DE PESCADO



4.- PROPUESTA DE CALIDAD

4.1 POLÍTICAS

POLITICA DE CALIDAD

Nuestros Clientes recibirán servicios de excelente calidad a sus problemas de salud en general y en especial a pacientes sospechosos y pacientes con cáncer a través de una atención oportuna y eficaz por profesionales altamente calificados, basadas en la evidencia científica.

En este sentido nuestro compromiso se basa en disponer de:

1. Gran capacidad profesional y tecnológica.
2. Servicios médicos de forma oportuna y eficaz.
3. La más completa comunicación al cliente interno y externo.
4. Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos.
5. Innovación práctica y eficiencia en costos.
6. Conformidad con las normas de calidad.
7. Trabajo en equipo y desarrollo integral de todo el personal.

4.2 PLAN DE VALIDACIÓN-VERIFICACIÓN

PROCESO DE CONSULTAS MÉDICO GENERAL

- 1.- Se receptan carpetas por parte de personal de enfermería

2.- Se verifica que la factura coincida con fecha y nombre de historia clínica, luego se procede a registrar el código de la misma en el parte diario

SI ES PRIMERA CONSULTA:

- a) Se llenan datos de anamnesis; estado civil, ocupación, neoplasias, antecedentes personales de enfermedad, alergias, cirugías, antecedentes familiares.
- b) Se investiga motivo de consulta
- c) Se procede a realizar examen físico general y revisión de acuerdo a signos y síntomas.
- d) Se informa a paciente sobre posible diagnóstico
- e) Se mandan exámenes complementarios; (laboratorio, ecografías) y se cita a paciente para evaluar resultados.
- f) Si es necesario, se emite receta para tratamiento sintomático y se indica forma de administración de medicinas.

SI ES CONSULTA SUBSECUENTE

- a) Se investiga motivo de consulta
- b) Se revisan examen físico específico
- d) Se informa a paciente de diagnóstico y se orienta sobre la importancia de su tratamiento

e) Se emite receta para tratamiento y se indica forma de administración de medicamentos

f) Se cita para control post tratamiento o se da de alta

4.3 RESTRICCIONES Y LIMITACIONES

QUEJAS DEL CLIENTE

En el día a día de la atención hospitalaria se presenta el problema de las quejas por parte de los pacientes por retraso en su atención médica, motivo por el cual se genera un conflicto en la relación médico paciente obstaculizando aún más el flujo de pacientes en las diferentes áreas del Centro Médico.

Para brindar un mejor servicio y disminuir el problema, se debe empezar por un manejo de selección de pacientes observando las características clínicas de cada uno de los usuarios, valorados por el personal médico capacitado. Esto podría ser mediante la implementación de un sistema de triaje que permita la correcta canalización y mejorar en algo esa situación.

Este problema deben tener conocimiento las autoridades superiores para que mediante el análisis y conclusiones se llegue a coordinar la necesidad de sumar, si es que fuese necesario, mayor recurso humano capacitado en atención primaria, en el tiempo oportuno y requerido. Se valoraría el recurso físico, si es posible la expansión del servicio, así como la contratación de personal con el objetivo de brindar la mejor atención posible al usuario.

CLIENTES IMPACIENTES

Todo proceso debe empezar desde el primer eslabón en el sistema de atención hospitalaria. El médico deben darse el tiempo necesario para la educación de sus pacientes, no sólo en control de sus enfermedades sino también de hacer consciencia del tiempo que puede tomar su atención adecuada con el fin de que no exista desesperación por parte de los usuarios.

Dentro de dicho objetivo cabe recalcar la implementación de mejor la asesoría durante el control médico por parte del servicio de consulta externa, se tiene que atender en un tiempo prudente, en un buen ambiente, todo tiene que ser de forma ágil, el personal de enfermería debería entrar 10 minutos antes para tener todo listo a la hora de iniciar la atención médica, evitando así el gran número de pacientes acumulados.

Generalmente los procesos hospitalarios son lentos y repetitivos, lo que impide que se dé un servicio de calidad óptimo, rápido y oportuno

EVITAR UN MÉTODO LENTO

Lograr implementar que todo el Centro Médico cuente con un Sistema operativo rápido, confiable y que logre disminuir papelería, ahorrando tiempo y dominando el flujo de pacientes. Contribuyendo así a mayor beneficio para médicos y personal de enfermería, posibilitando brindar el tratamiento requerido por estos pacientes, evitando complicaciones en el proceso de atención. Se tiene que omitir pasos innecesarios e incluir un perfil de

valoración en cuanto a número de usuarios atendidos en cada turno .que cada uno de los pasos tengan un tiempo mínimo requerido en la atención médica.

EVITAR UN SISTEMA REPETITIVO.

Es necesario que todo el Centro Médico cuente con un Software accesible y de fácil manejo para el personal médico y de enfermería. Previa instrucción y capacitación del mismo que no presente posteriores problemas en la ejecución del sistema a ser probado, comprobando su eficacia en el cumplimiento de su objetivo. Se debe utilizar para ello formatos uniformes y prácticos. En pasos repetitivos necesarios se tiene que hacer cada vez en un tiempo mínimo.

MATERIALES

Como se citó anteriormente es necesario el análisis de contratar mayor recurso humano para el Centro Médico, para dar un mejor servicio en área de Consulta Externa con personal de enfermería capacitado que controle eficazmente los recursos.

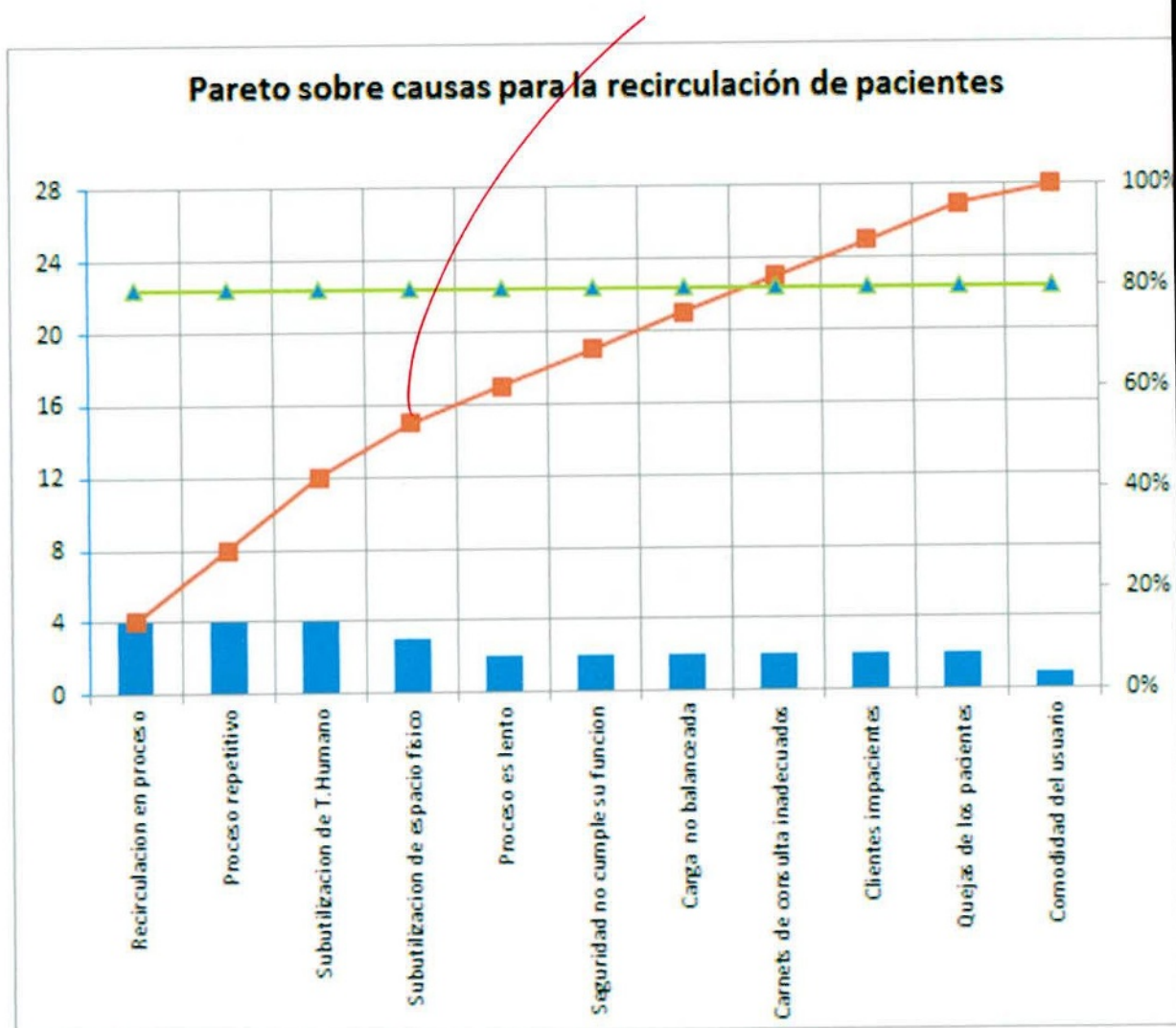
- Mayor número de Talento
- Contar con una infraestructura adecuada en todo momento
- Organización e individualización de pacientes ambulatorios.
- Charol de medicación para personal de enfermería.
- Contar con el material necesario para una atención rápida.
- Carnets de atención apropiados y adecuados

- Manejar de forma acertada las referencias y contra referencias, lo que asegura una buena relación entre el centro de salud y las casas hospitalarias, ya que forman parte del mismo sistema de salud.
- Evaluar de manera correcta al paciente y derivar la consulta a la especialidad apropiada.

4.4 PLAN DE ESTRATEGIAS Y MÉTRICAS.

<i>Iniciativa de estrategia</i>	<i>Responsable</i>	<i>Indicador de resultados</i>	<i>Meta</i>	<i>Plazo</i>	<i>Frecuencia de medición</i>
Definir un programa a los colaboradores sobre servicio y calidad	Gerencia	Participación en los programas de servicio	80%	1 año	Semestral
Diseñar estrategias comerciales, que permitan el incremento en los ingresos de la compañía	Administración	Número de estrategias ejecutadas/Número de estrategias diseñadas	90%	1 año	Mensual
Establecer un cronograma de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la institución	Administración	No. Colaboradores instruidos/Total de los colaboradores * 100%	100 %	1 año	Mensual

4.4.1 IDEAS DE CAMBIO: PARETO



Del diagrama de Pareto se observa que el 80% de las causas están relacionadas en sí a los procesos de la institución y en consecuencia esto conllevaría en cierta medida a las manifestaciones que expresan inconformidad desde la perspectiva del cliente.

5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Es evidente que la solución al problema de recirculación de pacientes tiene requiere de un plan de acción creativo y de que el proceso de atención y servicio al cliente se ejecute siempre al 100% ya que no se determina un problema en el flujo sino que dado la demanda que viene con un contexto de angustia dado que son clientes-personas que llegan con un problema de salud desean ser atendidas de forma inmediata y es lógico y humano comprender esta necesidad, a su vez, entendemos que es importante que la institución fomente un plan de comunicación a la comunidad sobre los servicios que ofrecemos y el control y prevención de enfermedades para de esta forma promover una cultura positiva de servicios médicos en la sociedad ya que en nuestro país existe la cultura de dejar siempre para lo último todo tipo de trámites personales y la salud no es la excepción, uno siempre espera estar grave para buscar atención y esto debe cambiar.

Y esta claro que como centro de servicio médicos especializados dirigidos a la población debemos tener una propuesta pertinente y que de respuesta en lo preventivo y correctivo de esta forma consideramos las siguientes alternativas como claves para fortalecer de forma integral el servicio a nuestros clientes y marca una diferenciación y ventaja competitiva en nuestro medio.

- Garantía de oportunidad de citas inmediata o no superior a las 24 horas.
- Garantía de entrega de resultados <24 horas en promedio.

- Respondemos con todas los requerimientos exigidos en los manuales de prestadores de salud.
- Capacidad resolutive en la atención de los usuarios.
- Solución inmediata de quejas
- Facilitar software para envío de resultados por email o a través de la página web de la institución.

BIBLIOGRAFIA

Chone, A. d. (2010). <HTTP://WWW.INEC.GOB.EC/CPV/>. Recuperado el 2010

Google. (s.f.). http://www.guiadechone.com/images/contenido/ftc_1. Recuperado el 2013

Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncológico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

ANEXOS

CENTRO ONCOLOGICO

SOLCA

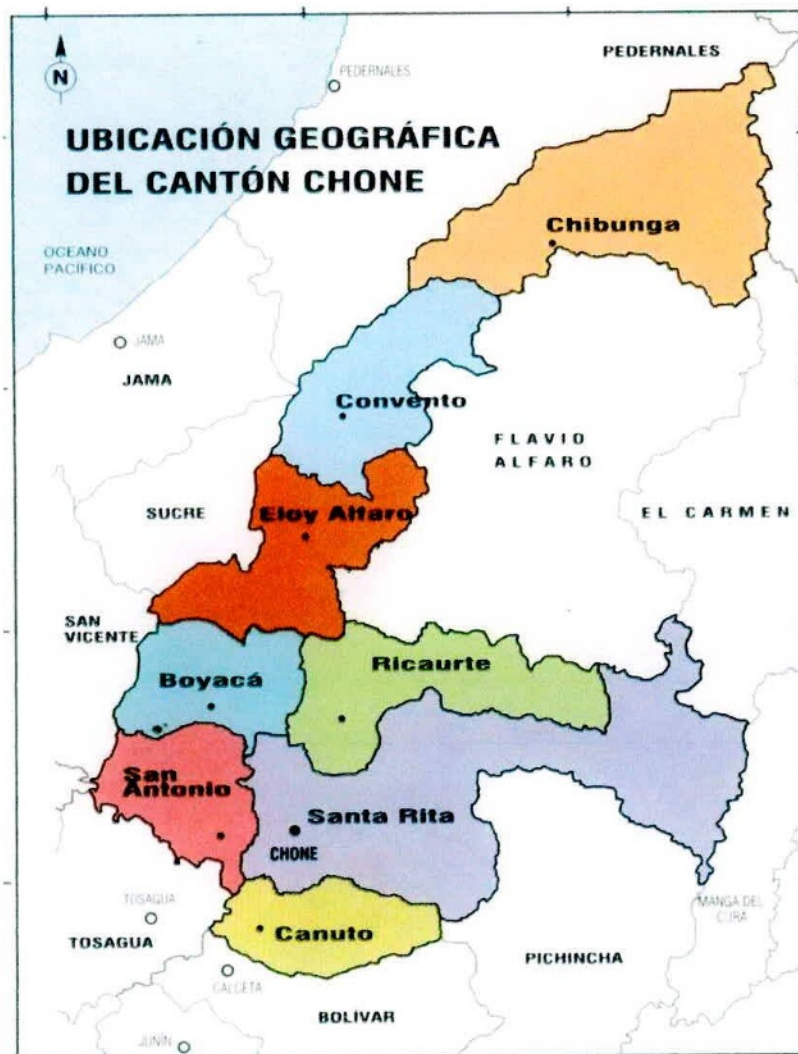
DE CHONE



SALA DE ESPERA



UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE CHONE



Google. (s.f.). http://www.guiadechone.com/images/contenido/ftc_1.
Recuperado el 2013

TABLA 1

POBLACIÓN POR PARROQUIAS URBANA Y RURALES

CANTON	PARROQUIA	URBANO	RURAL	TOTAL
CHONE	BOYACA		4,501	4,501
CHONE	CANUTO		10,355	10,355
CHONE	CHINBUNGA		6,360	6,360
CHONE	CHONE	52,810	22,096	74,906
CHONE	CONVENTO		6,578	6,578
CHONE	ELOY ALFARO		7,832	7,832
CHONE	RICAU RTE		7,920	7,920
CHONE	SAN ANTONIO		8,039	8,039
CHONE	TOTAL	52,810	73,681	126,491

FUENTE: Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncologico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

TABLA 2

POBLACIÓN POR GRUPOS DE EDAD

<u>Población del Cantón Chone por:</u> <u>Grandes grupos de edad</u>	Hombre	Mujer	Total
<u>Población del Cantón Chone por: De 0 a</u> <u>14 años</u>	21173	20387	41560
<u>Población del Cantón Chone por: De 15</u> <u>a 64 años</u>	38131	38645	76776
<u>Población del Cantón Chone por: De 65</u> <u>años y más</u>	3979	4176	8155
<u>Población del Cantón Chone por: Total</u>	63283	63208	126491

Fuente:

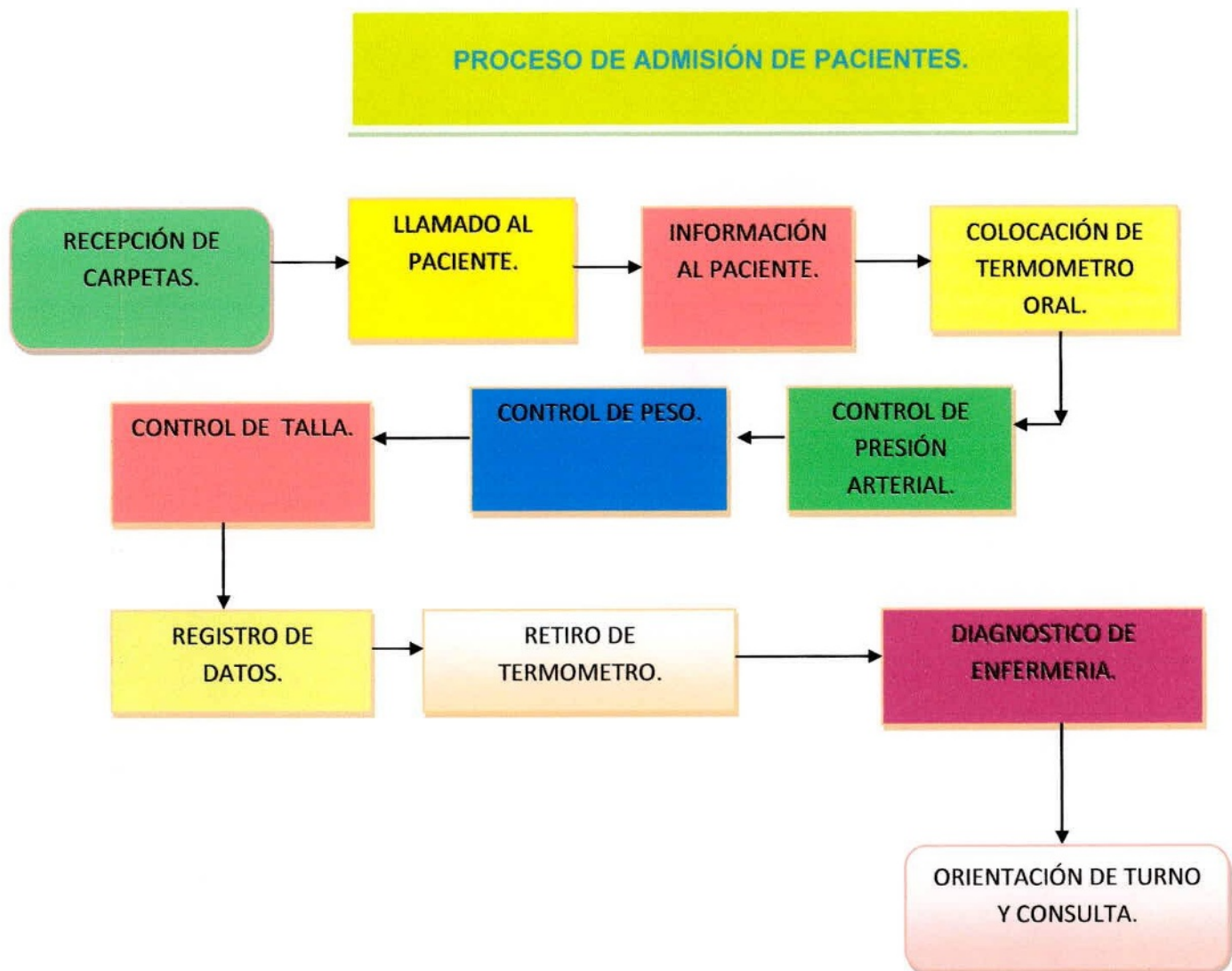
<http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASEh=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

TABLA 3**CARTERA DE SERVICIOS**

N.-	SERVICIOS	COSTOS
1	CONSULTA EXTERNA	5.00
2	REVISION GINECOLOGICA	13,05
3	PAPANICOLAOU	5.00
4	PAPANICOLAOU CONVENIO SEGURO CAMPESINO	1,63
5	CAUTERIZACION	16,60
6	CIRUGIA PEQ. ONCOLOGICA	16,44
7	POLIPECTOMIA	22,58
8	POLIPO CERVICAL	16,45
9	EXTRACCION DE PUNTOS	7,55
10	CURACIONES PEQUEÑAS	5,75
11	BIOPSIAS QUIROFANO EXT. GRAN	98,67
12	BIOPSIAS QUIROFANO GRAN	50,28
13	BIOPSIA CONSULTORIO	25,14
14	TOPIFICACION	8,7
15	COLPOSCOPIA	17,25
16	LEGRADOS DE CANAL	10.00
17	EXCERESIS	16,45

FUENTE: Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncologico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

DIAGRAMA DE FLUJO 1



FUENTE: Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncologico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

DIAGRAMA DE FLUJO 2

PROCESO DE INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PRECONSULTA.



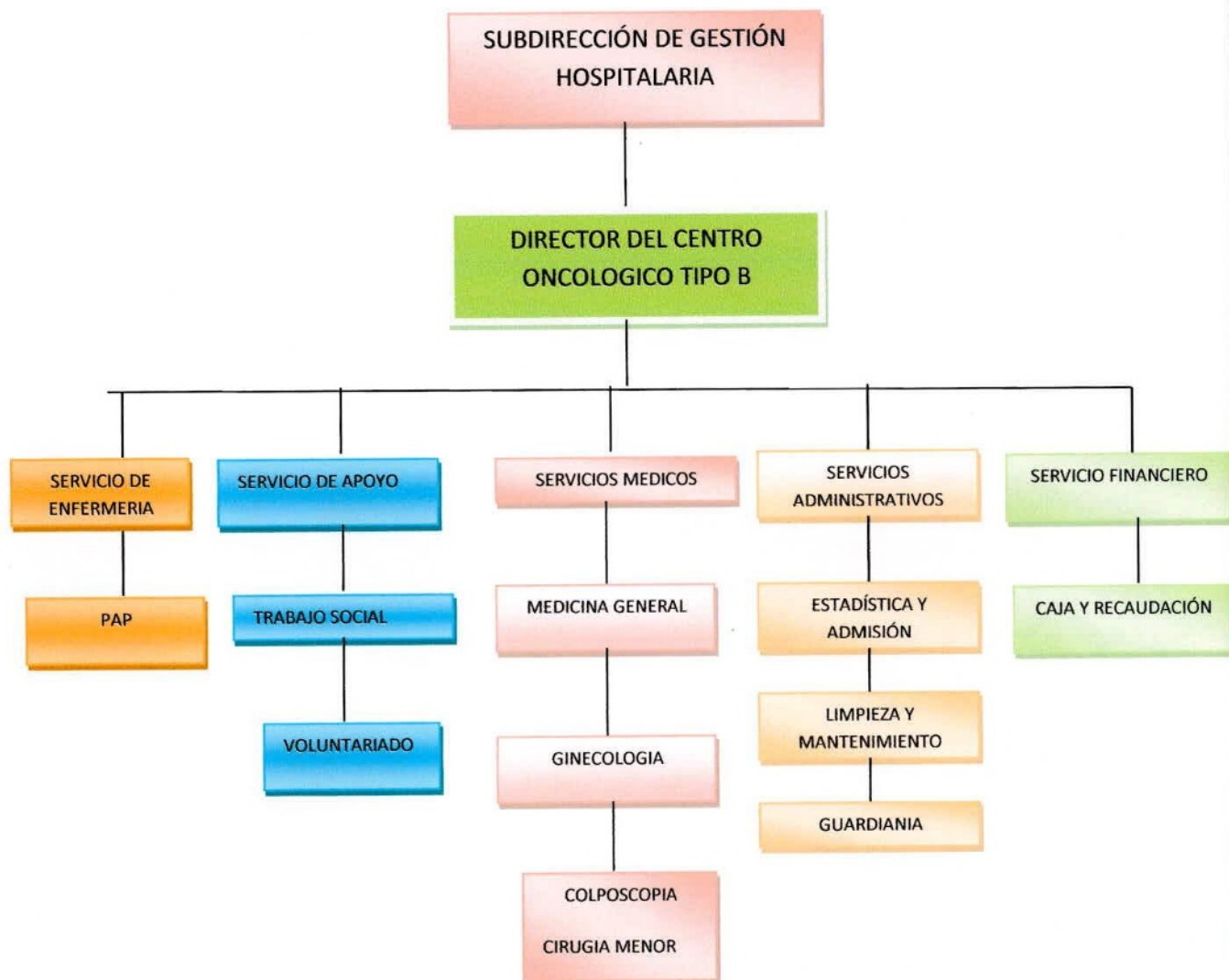
FUENTE: Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncologico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

TABLA 4

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Aglomeración de usuarios	• Falta de espacio físico • Call Center • Incremento de usuarios
<i>Reproceso previo consulta con recirculación de pacientes</i>	<i>Motivo de la presente investigación</i>

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CENTRO ONCOLOGICO TIPO B CHONE



FUENTE: Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Centro Oncológico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

1 = Debilidad grave

3 = Fortaleza menor

2 = Debilidad menor

4 = Fortaleza importante

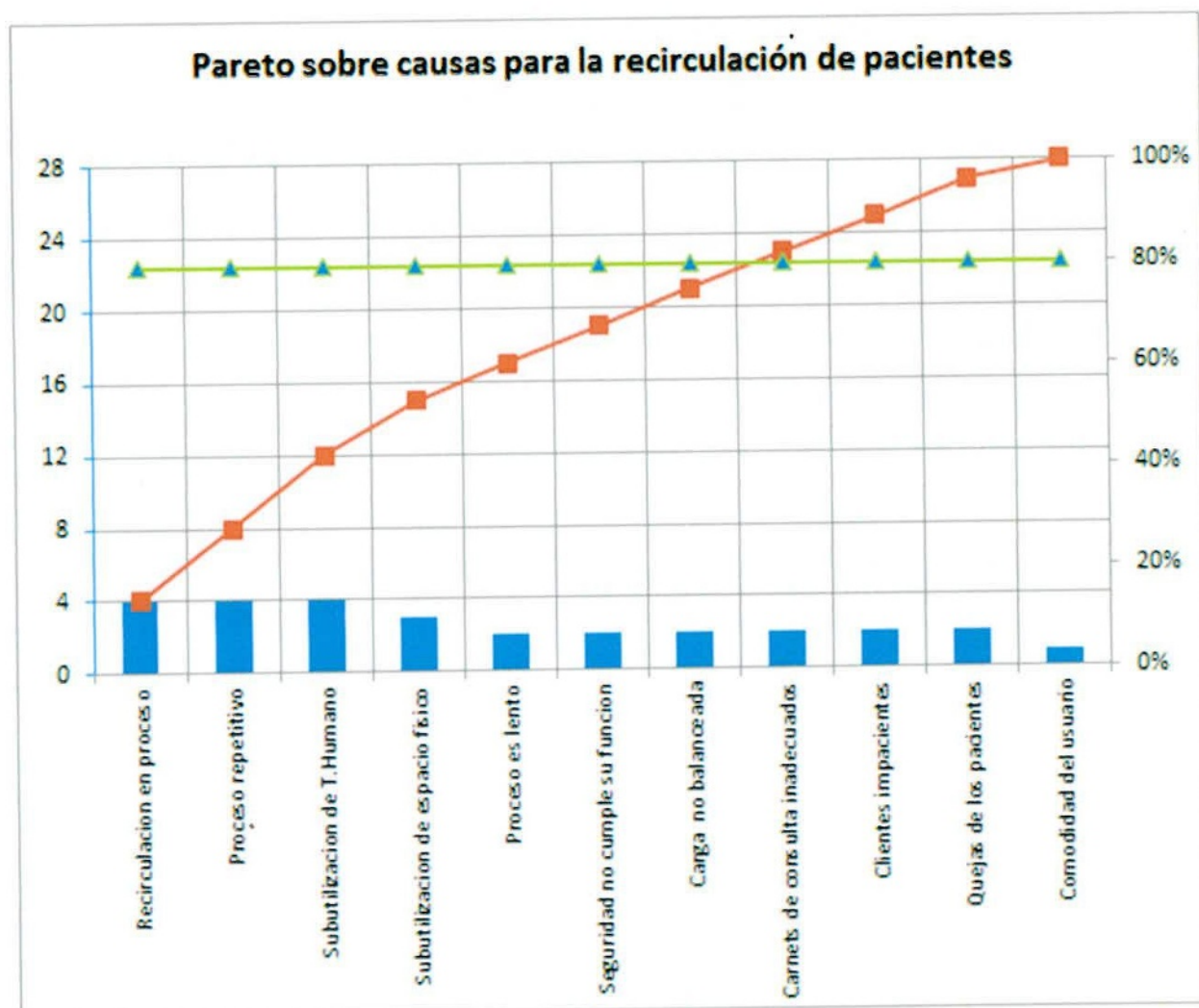
Factores críticos para el éxito	Pesos	Solca Chone		Hospital General de Chone		Hospital Dávila Córdova	
		Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado
Competitividad de precios	0,1	3	0,3	2	0,2	2	0,2
Calidad en los servicios	0,15	2	0,3	2	0,3	2	0,3
Lealtad del cliente	0,1	2	0,2	3	0,3	2	0,2
Atención oportuna	0,1	2	0,2	3	0,3	3	0,3
Seguridad del local y buena ubicación geográfica	0,05	3	0,15	2	0,1	1	0,05
Superioridad Tecnológica	0,2	4	0,8	2	0,4	2	0,4
Fortaleza financiera	0,2	4	0,8	2	0,4	2	0,4
Imagen y ambiente institucional	0,05	3	0,15	2	0,1	1	0,05
Calidad de productos publicitarios	0,05	2	0,1	2	0,1	1	0,05
Total	1		3		2,2		1,95

De la tabla anterior se evidencia que el Solca Chone tiene un mejor perfil competitivo sobre otras dos instituciones de su rama. Aunque la diferencia es de a lo mucho un punto es evidente que los factores críticos están relacionados en la atención y servicio al cliente

PLAN DE ESTRATEGIAS Y MÉTRICAS.

Iniciativa de estrategia	Responsable	Indicador de resultados	Meta	Plazo	Frecuencia de medición
Definir un programa a los colaboradores sobre servicio y calidad	Gerencia	Participación en los programas de servicio	80%	1 año	Semestral
Diseñar estrategias comerciales, que permitan el incremento en los ingresos de la compañía	Administración	Número de estrategias ejecutadas/Número de estrategias diseñadas	90%	1 año	Mensual
Establecer un cronograma de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la institución	Administración	No. Colaboradores instruidos/Total de los colaboradores * 100%	100 %	1 año	Mensual

IDEAS DE CAMBIO: PARETO



Del diagrama de Pareto se observa que el 80% de las causas están relacionadas en sí a los procesos de la institución y en consecuencia esto conllevaría en cierta medida a las manifestaciones que expresan inconformidad desde la perspectiva del cliente