



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

RECINTO UNIVERSITARIO PEDRO ARÁUZ PALACIOS
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

TESINA PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERIA DE SISTEMAS

Mon
658.562
G984
2007



Tema: "Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en proceso de Admisión de area de Consulta Externa (Especialidades) para asegurados y cobertura del Hospital Militar Escuela Alejandro Dávila Bolaños."

TUTOR:

Ing. Alberto Morgan

ELABORADO POR:

Br. Grethell Alexandra Gutiérrez Chamorro. Carné 2001-21720

Br. Yetsael Anielka Osorno Arias. Carné 2001-21735

Br. Pedro Javier García Corea. Carné 2001-21446

Managua Nicaragua, 2007

I. INTRODUCCION

El Hospital Militar, Escuela Alejandro Dávila Bolaños fue fundado el 19 de Agosto de 1979, cuando les fue entregado al ejército de Nicaragua las instalaciones del Hospital Militar, que administro en la última etapa de la guerra, el Comité Internacional de la Cruz Roja.

Sin embargo, no fue hasta el año 1992 que estableció un convenio con el Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS) para ofrecer sus servicios médicos y especialidades para todos aquellos miembros del INSS que se suscriban al servicio de este programa. Por lo cual, se creó una nueva área de admisión de consulta externa, además de la existente, para atender exclusivamente a los asegurados y aquellas personas que son miembros activos, inactivos o beneficiario del ejército (Cobertura).

Esta área de Admisión atiende fundamentalmente a los pacientes ambulatorios y es la que se encarga de distribuir a los pacientes de acuerdo al número de médicos que brindan la atención en el Hospital Militar Escuela “Dr. ADB” y para brindar un mejor servicio esta se ha seccionado en tres partes:

- Consulta Externa Pediátrica.
- Consulta Externa Especialidades.
- Consulta Externa Medicina General.

Sin embargo, Un alto porcentaje de los encuestados en el Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, manifestó cierto grado de insatisfacción, en relación con el tiempo de espera para ser llamado al consultorio y el tiempo de espera para la Validación de documentos del área de admisión de Consulta Externa.

A pesar de esta negativa percepción que se presenta, se ha adscrito nuevos usuarios lo que demanda una atención a su vez de calidad. Además, en los últimos meses se ha observado por parte de la Administración del Hospital y del área de Admisión una cantidad cada vez mayor de pacientes que requieren servicio de consulta; tanto Pediátrica, Medicina General como Especialidades, lo cual ocurre en

determinados periodos de tiempo, lo que origina que el proceso de admisión lleve más tiempo.

Por tanto, fue necesario determinar el proceso crítico a través del Flujo grama de Proceso de Admisión de Consulta Externa, Especialidades dado a que de todos los servicios que se ofrecen el área de consulta Externa es el que representa un mayor problemática.

Es por esta Razón que se presentara un Diagnostico de la Situación Actual que permita identificar las causas que están Provocando la insatisfacción de los Pacientes a través de diferentes Herramientas de Diagnósticos Como el Diagrama de Pareto, para identificar cuales eran las Principales causas que provocan la insatisfacción de los pacientes del Área de Consulta Externa, del Hospital Militar.

Una Vez que se identificaron las dos Causas que están Provocando la Insatisfacción se procederá a analizar las Sub-Causas que están provocando de que se den estas eventualidades a través de otra herramienta de Diagnostico conocida como Diagrama de Pescado, la cual pretende identificar los elementos de todo el Entorno que puedan estar incidiendo.

A continuación se presentará El Sistema de Gestión de Calidad el cual esta estructurado de la Siguiete Manera:

Una Manual de Proceso, en el cual se detalla una propuesta para el Proceso Critico, Admisión en el cual se hace énfasis la participación del Personal. Y de las eventualidades.

Seguido del manual de Funciones donde se puntualiza las funciones de los Diferentes puestos involucrados de manera directa e indirecta con el Proceso de Admisión de Consulta Externa.

Para Finalizar, se presenta el manual de calidad el cual Representa la Base de todo el Sistema de Gestión de la Calidad ya que a través de su contenido es que establecerá una cultura que permita el mejoramiento continuo de todo el Servicio

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad para el Servicio de Admisión del “Área de Consulta Externa, Especialidades para asegurados y cobertura” del Hospital Escuela Alejandro Dávila Bolaños.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la Situación Actual del Servicio del Área de Consulta Externa para asegurados y cobertura, del Hospital “Dávila Bolaños” a través de mecanismos para la obtención de la información.
- Especificar las variables, atributos o parámetro que incide en la calidad del servicio del Área de Admisión de Consulta Externa para asegurados y cobertura del Hospital Dávila Bolaños.
- Determinar y analizar el Proceso Crítico del Área de Admisión de Consulta Externa para asegurados y Cobertura del Hospital Dávila Bolaños, mediante Herramientas de Diagnóstico, Medición de Tiempo y Técnicas estadísticas.
- Establecer los elementos necesarios para la mejora del proceso crítico del Servicio del Área de Admisión de Consulta Externa para asegurados y cobertura del Hospital “Dávila Bolaños”, aplicando un manual de calidad basando el Sistema de Gestión en la ISO 9001:2000.

III. JUSTIFICACIÓN

El área de Admisión de Consulta Externa tiene una importancia central en el quehacer institucional debido a la naturaleza de las funciones y de la interacción directa y permanente que realizan los empleados del área con los pacientes del Hospital Militar.

Dado al aumento progresivo del número de pacientes que se ha visto durante los últimos meses y a la aglomeración de pacientes que se produce en ciertos períodos de tiempo y en fecha específicas, esto debido a que son cada vez más pacientes que se inscriben para recibir el servicio que brinda este hospital, a través de los convenios con el INSS o por vínculos con el Ejército de Nicaragua, surge la necesidad de fortalecer la capacidad de gestión en el Área de Admisión, en el proceso de recepción, orientación y atención de los pacientes, hasta que estos son atendidos por el personal médico de cada una de las diferentes especialidades.

Por lo cual, el presente Trabajo tiene como fin Proponer la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso de Admisión del Área de Consulta Externa, Especialidades para asegurados y cobertura, del Hospital Escuela “Alejandro Dávila Bolaños”, para permitir controlar las Asistencias (tiempo de espera y Contactos) que reciben los pacientes por parte del personal administrativo y de salud de esta área. De esta forma contribuir a mejorar la percepción que tienen los pacientes acerca de la Calidad del Servicio Global de Consulta Externa. Al igual que, dotar de elementos técnicos y metodológicos que permitan garantizar el cumplimiento irrestrictos de los compromisos suscrito, entre estos el acuerdo que existen con el INSS y el progreso constante del servicio que ofrece esta Área a los pacientes.

Todo lo anterior, ayudara a garantizar la participación del Hospital en este tipo de servicio, de cara al aumento de Empresa Médicas provisionales que han surgidos en los últimos años en Managua.

IV. MARCO TEÓRICO

El concepto del término calidad ha evolucionado, a consecuencia a que los productos y servicios, han sufrido transformaciones a lo largo de la historia. En sus inicios era controlada simplemente con la Inspección, la cual se realizaba hasta que el producto final estaba terminado, lo que simplemente permitía, en el caso de los productos que no saliese al mercado, pero ya se había dado el desperdicio de trabajo.

Luego, para los años 60s, el término de calidad era sinónimo de satisfacción de las necesidades del cliente, mejor conocido como aseguramiento de la calidad, teniendo un gran auge, ya que se hacia todo lo posible por satisfacer las necesidades del cliente sin importar el método que se utilizara para ello.

Para los años 70s se dio la revolución de la empresa japonesa, logrando un gran desarrollo, donde surgieron conceptos que no habían sido escuchados antes en este ámbito, tales como “cliente interno”, y “Calidad es responsabilidad de todos”.

No obstante, hasta los 90s se empezó a hablar de un sistema de gestión, que no sólo sirviera para cumplir con las necesidades del cliente, sino que superará las expectativas de los clientes con la mejora continua, lo que ocasiono la competitividad entre las empresas de productos y servicios. Es por consiguiente, que se hace necesario que el Área de Consulta Externa del Hospital militar establezca un Sistema de Gestión de Calidad basado en estándares y normas que le permita mejorar continuamente la calidad en el Servicio que ofrece

Según lo que plantean la norma ISO 9000:2000, calidad: “Es el grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”.

Kaoru Ishikawa [1988], definió calidad como: “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”.

Sin embargo, La **calidad en el Servicio** es un conjunto de principios, políticas, estructura de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida. Por tanto, la calidad del Servicio ofrecido por el área de Consulta Externa debe estructurarse a través de políticas que le permitan fortalecer el Servicio a través de la participación e involucramiento de todos los colaboradores de esa área.

Además, cuando se habla de la **calidad aplicado a la atención médica**, hace referencia a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los usuarios de servicios de salud.

Como la **satisfacción del Usuario** implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Por tanto, se deberá de considerar el grado de satisfacción del Paciente de acuerdo a las incidencias de criterios positivos o negativos que se puedan obtener a través de las Encuestas.

Por consiguiente, es necesario **seguir una técnica para medir la Calidad en el Servicio del Área de Consulta Externa** que se adapte a la característica del estudio que se pretende realizar, y que permita maximizar los Resultados, esta es la metodología Cliente Orientador-Proveedor Eficiente (COPE), la cual fue diseñada como ayuda a los servicios médicos de planificación familiar, con el fin de tomar conciencia de las necesidades de los usuarios y la utilización eficiente de sus recursos invertidos en la producción de los mismos.

Por tanto, le permitirá al Área de Consulta Externa del Hospital Militar para asegurados y cobertura conocer las necesidades y expectativas que tiene sus pacientes en cuanto al servicio que están proporcionando para ser tomadas en cuentas como prioridades en el Sistema de Gestión.

Dado a que El COPE es una iniciativa de bajo costo y expresamente sencilla y fácil de practicar, desarrollada por AVSC Internacional y por lo regular se lleva a cabo en dos o tres días, así como que es compatible con los principios fundamentales del manejo de la calidad, que se centra principalmente en satisfacer y exceder las expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios de planificación familiar y cuya adaptación ha sido implementada en algunos países para la evaluación en los servicios de Salud es realmente viable a la Evaluación que se pretende realizar en el Área de consulta Externa de Hospital Militar .

La evaluación se desarrollará de la siguiente manera:

1. Auto evaluación:

Es la parte esencial, se realizará con la ayuda de una serie de formularios, organizados alrededor de los derechos de los Usuarios (Pacientes).

2. Encuestas a usuarios:

Se realizarán a través de una encuesta prediseñada para:

- Averiguar que piensan los usuarios del Servicio de Consulta Externa de los servicios prestados.
- Indagar lo que sabe de los diferentes servicios que están recibiendo por esta Área.
- Conocer sus sugerencias para el mejoramiento de los servicios de Consulta Externa.

3. Análisis del flujo de usuarios (AFU). Es un método de Tecnología menor, para hacer el seguimiento de los usuarios, desde el momento en que ingresan hasta

que salen de la consulta externa. Permite determinar los tiempos de espera o el uso del personal cuando se ha identificado como un problema. (Anexo).

Describe tanto el flujo de pacientes, a como puede definir el de los empleados de un servicio, sus beneficios pueden incluir: la reducción de los tiempos de espera de los usuarios, mejor distribución de la carga de los empleados y la reducción del costo del personal.

4. Plan de acción. Identifica los problemas, los pasos a tomar, las personas responsables y las fecha de cumplimiento de cada uno de estos pasos.

Para tener claro la percepción de los pacientes es necesario obtenerlo de la fuente misma para lo cual es necesario tomar cierta parte de la población de interés para el estudio a través de una herramienta de investigación científica llamada **muestreo**, cuya función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido al hecho de que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

Sin embargo, como los pacientes del Área de Consulta Externa no tiene la misma posibilidad de ser escogido ya que no todos asistirán los días de Evaluación. Deberá de tomarse una **muestra a conveniencia**, este procedimiento consiste en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio, o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria lo que permite que la captación de unidades muestrales válidas para el estudio.

Para conocer bien el proceso del estudio y poder incidir, **utilizaremos el Diagrama de Flujo ó Flujo-Grama**, que consiste en expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. El cual según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario

de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. Su importancia reside en que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, El flujo grama de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento.

Una de las 7 herramientas básicas para mejorar la calidad y así atacar los problemas y así ver cuales son las causas que lo están provocando es una gráfica, **Diagrama de Pareto**, en donde se organizan diversas clasificaciones de datos por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas. De modo, que se pueda asignar un orden de prioridades, lo que nos permitirá conocer cual de los elementos del Sistema no esta trabajando correctamente y esta ocasionando inconvenientes en los resultados del Servicio que brinda el Área de Consulta Externa.

El Dr. Juran aplicó este concepto a la calidad, obteniéndose lo que hoy se conoce como la regla 80/20. Según este concepto, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80% del problema y el 80% de las causas solo resuelven el 20% del problema.

Es aquí donde se centrará los esfuerzos una gráfica de Pareto es utilizada para separar gráficamente los aspectos significativos de un problema desde los triviales de manera que un equipo sepa dónde dirigir sus esfuerzos para mejorar. Reducir los problemas más significativos (las barras más largas en una Gráfica Pareto) servirá más para una mejora general que reducir los más pequeños. Con frecuencia, un aspecto tendrá el 80% de los problemas. En el resto de los casos, entre 2 y 3 aspectos serán responsables por el 80% de los problemas.

Una vez que se conoce los aspectos que están ocasionado deberá de ser planteados a través de un **“Un diagrama Causa-Efecto”** el cual es un vehículo para ordenar, de forma muy concentrada, todas las causas que probablemente pueden contribuir a un determinado efecto. Permite, por tanto, lograr un conocimiento común de un problema complejo, sin ser nunca sustitutivo de los datos. Es importante ser conscientes de que los diagramas de causa-efecto presentan y organizan teorías.

Sólo cuando estas teorías son contrastadas con datos podemos probar las causas de los fenómenos observables.

Dado a lo anterior, las variables críticas del estudio deberán de ser plasmada en “**carta de control**” la cuales sirve para observar y analizar gráficamente el comportamiento sobre el tiempo de una variable o un producto, o de un proceso, con el propósito de distinguir en tal variable sus variaciones debidas a causas comunes, de las debidas causas especiales. El uso adecuado de las cartas de control permitirá detectar cambios y tendencias importantes en los procesos.

Por tanto en estos tipos de estudios suele ser necesarios hacer uso de las carta individuales, ya que es un diagrama para variables de tipo continuo que se podría ver como un caso particular de la carta \bar{X} -R cuando el tamaño de la muestra es $n=1$, existen muchos procesos o situaciones donde no tiene sentido práctico agrupar medidas para formar una muestra o subgrupo y poder instrumentar una carta \bar{X} -R, por lo que es la mejor alternativa para controlar estos procesos mediante una carta de control individual, donde cada medición particular de la característica de la calidad que se obtiene se registra en una carta. Para estimar la variabilidad de estas mediciones se acostumbra usar el rango móvil de dos observaciones consecutivas, por lo que al graficar estos rangos, se obtiene una carta de rangos móviles.

Para analizar el comportamiento de la tendencia central se usa la carta individual, partiendo de la expresión general para los límites de una carta de control tipo Shewart, estimando la media con la media muestral y la desviación estándar con los rangos promedio, se tiene que los límites para una carta individuales están dados por:

$$\mu x \pm 3\sigma x = \bar{X} \pm 3 (\bar{R} / d_2)$$

Donde $d_2=1.128$, ya que los rangos se obtiene de entre dos datos $n=2$.

Además, de buscar como poner bajo control los procesos críticos que esta afectando el servicio de consulta Externa, se debe de estructurar todo el Área como un sistema que permita definir un estructura de Calidad. Para estos es necesario elaborar un

Manual de Calidad de una organización el cual no es más que un documento donde se especifican la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad, así como la política de la calidad y los objetivos que apunta al cumplimiento de dicha política. El manual de Calidad expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

Es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Normas (por ejemplo ISO 9001:2000) y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

Es decir que **El Sistema de gestión de la calidad** es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son: la estructura de la organización, sus procesos, sus documentos y sus recursos.

El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información. Normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto. Normalmente sigue una norma de calidad.

Los principios de la gestión de la calidad según la [ISO 9001:2000]

- Enfoque al cliente: Las empresas/institución centra su atención en satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes y de igual forma esforzarse en exceder sus expectativas.
- Liderazgo: Los líderes establece la unidad de propósito y la orientación de la organización.
- Participación del personal. Se debe compromete al personal con los objetivos de la organización.

- Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua. La mejora continua debe ser un objetivo permanente.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Se basa en el análisis de los datos y la información.

V. GENERALIDADES

5.1 DEFINICION DE CADA UNA DE LAS AREAS

En el área de consulta Externa, se realiza dos tipos de atención:

1. Atención Medica Espontánea (Adultos y Pediátrica).
2. Atención Médica Especializada (Citados y sin cita).

Sin embargo, el último tipo de atención es el que causa el mayor grado de insatisfacción a los pacientes del Área de Consulta Externa. Esta insatisfacción es provocada por el proceso de Admisión de esta Área para que el paciente llegue al consultorio.

El servicio de consulta externa, especialidades consiste en la prestación de diferentes servicios de las distintas áreas:

- Recepción
- Archivo
- Enfermería
- Clínica (Consultorio médico)
- Farmacia

Los servicios de Consulta Externa, sujetos del estudios son los servicios médicos Medicina General, Pediatría, Especialidades (Medicina interna, Ginecología, Urología y Cirugía, Ortopedia, Neurología).

Consulta Externa

Se puede definir como la atención médica que se brinda por la presentación de síntomas agudos que no son emergentes, ni de naturaleza urgente, incluyendo los servicios de atención primaria y de rutinas que incluyen diagnóstico y tratamiento de condiciones del paciente para prevenir daño a su salud.

Dentro de la Consulta externa se encuentra varios servicios:

Medicina General

Es el área donde son atendidos los pacientes que requiere atención médica no urgente y que no tiene cita programada. También es llamada, consulta espontánea de adultos, donde son atendidos por médicos Generales, en su mayoría por residentes en alguna especialidad.

Pediatría

Es el área dedica a la atención a niños, ya sea esta a través de una consulta programada o espontánea.

Especialidades

Dentro de especialidades podemos encontrar lo que es cirugía, medicina interna, Ginecología, Urología, Ortopedia y todos aquellos servicios que requiere de un servicio de especialistas. En esta área son atendidos los pacientes con citas programadas y sin citas.

5.2 GENERALIDADES DE CONSULTA EXTERNA, ESPECIALIDADES.

Localización:

El área de consulta externa de Especialidades está ubicada físicamente contiguo al tercer pabellón de de las instalaciones del hospital, frente a la Farmacia y Registros Médicos. Recepción esta ubicada a mano derecha de la entrada principal del edificio de Especialidades.

Situación del Área De Trabajo:

Para la gestión de admisión de pacientes el área cuenta con dos equipos de computación y un cubículo en donde están ubicados 2 Admisionistas y un Corredor. El mismo mueble de Admisión es utilizado por un empleado de ventas para la firma y renovación de contratos.

Contiguo al área de Admisión está ubicada Enfermería y en el entorno los distintos consultorios de emergencia general y especialidades, hay un local para la toma de muestras de exámenes de laboratorio y la Oficina de Subsidios para el trámite de las Ordenes de Reposo emitida por los médicos a los pacientes.

Competencia del Área

Llevar a efecto las actividades y gestiones pertinentes para la atención, admisión y control de los pacientes), que demandan atención médica del Hospital, tanto para hospitalización como de atención ambulatoria, para lo cual ejecuta tareas de recepción, registro, control y verificación de los documentos de comprobación de derechos. Así como, la búsqueda del Expediente y la atención de primaria de salud para poder darle pase a los pacientes al consultorio requerido por estos.

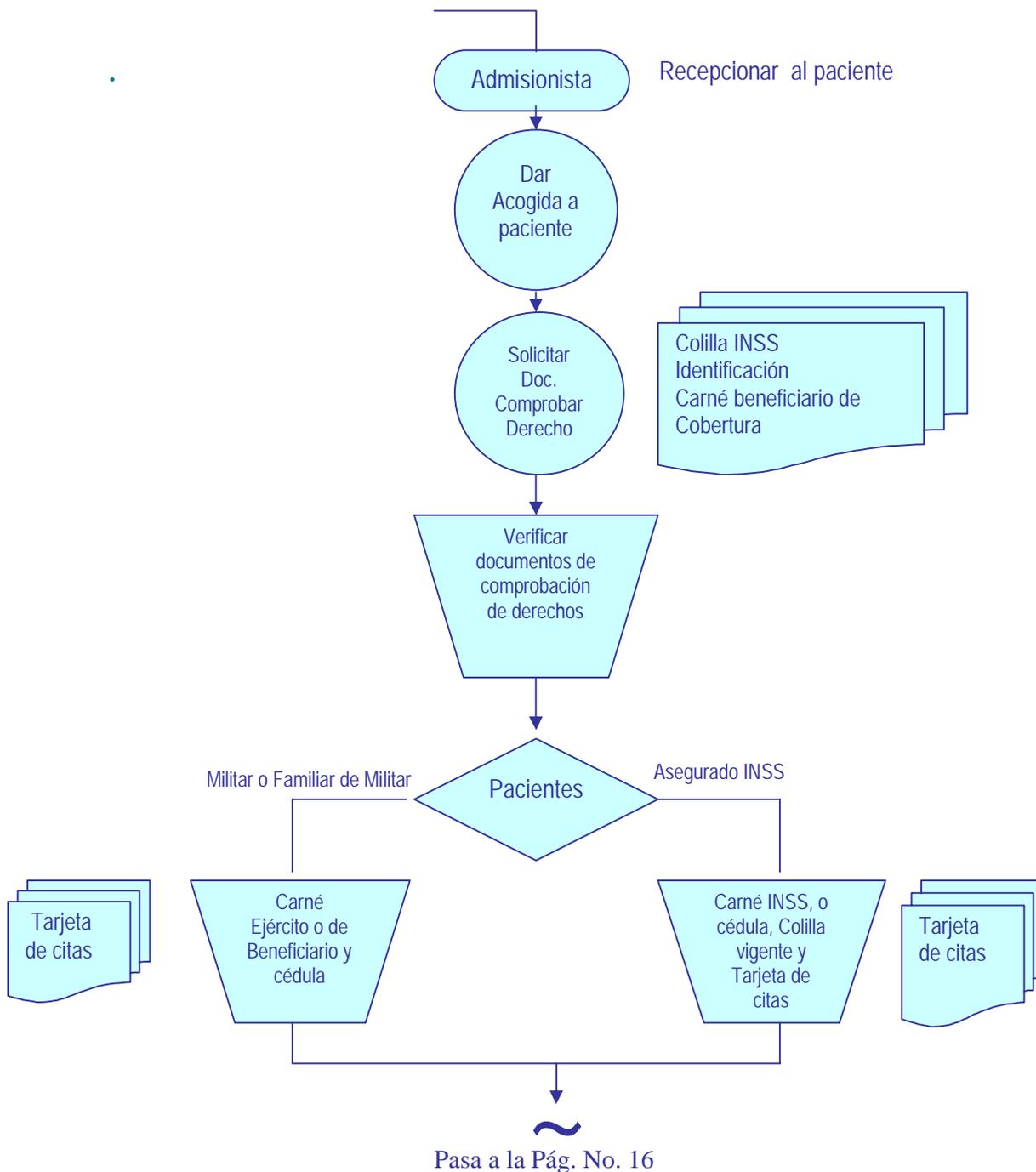
Recursos Humanos del Área

La atención de los pacientes se realiza con dos Admisionistas y un Corredor quien realiza la gestión de retirar los expedientes de los pacientes en Registros Médicos. El trabajo en el área es coordinado y supervisado por la jefa de Admisión y la Jefa de Enfermería en la sala.

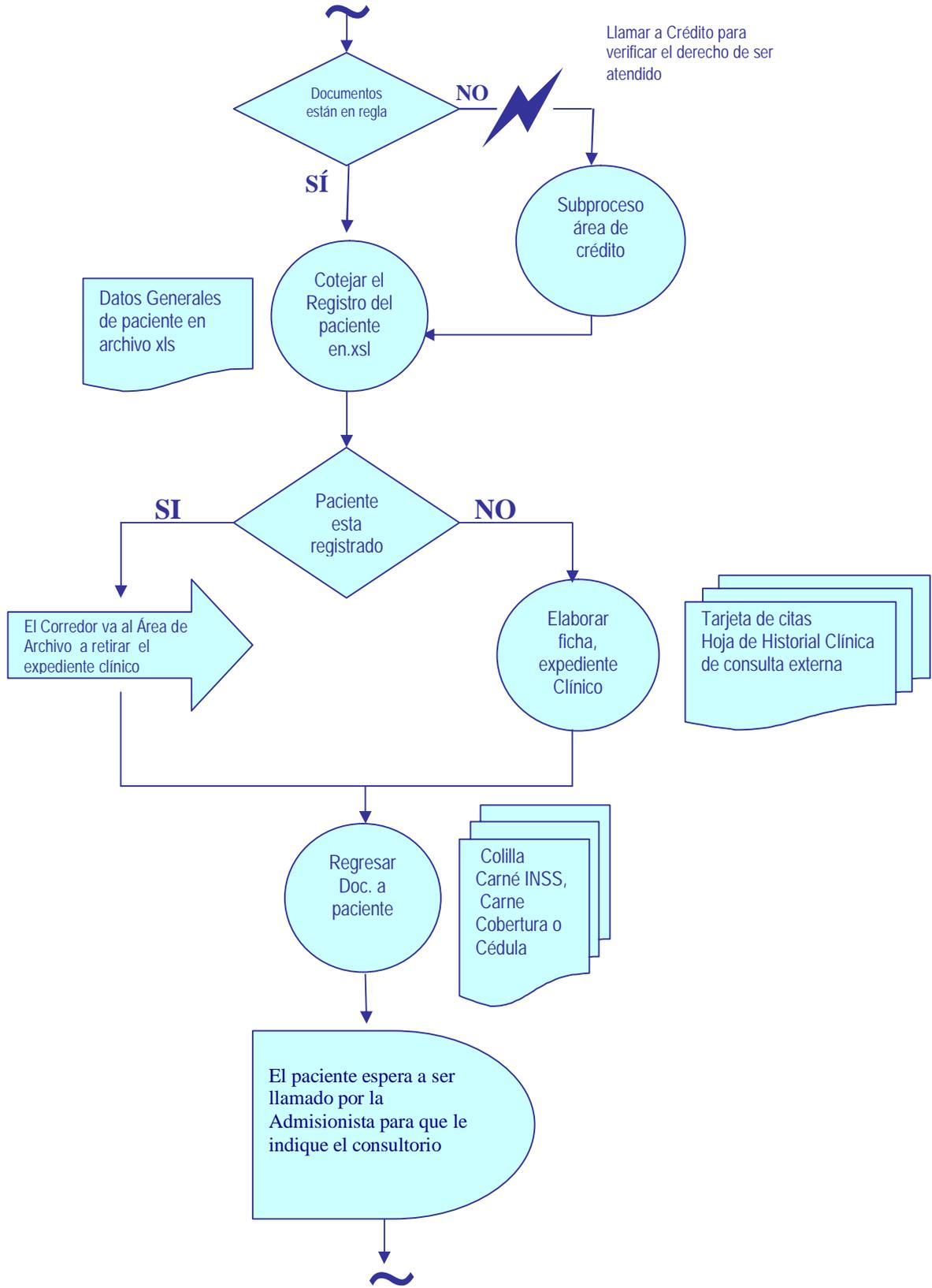
VI. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO

DIAGRAMA PROCESO DE ADMISIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES

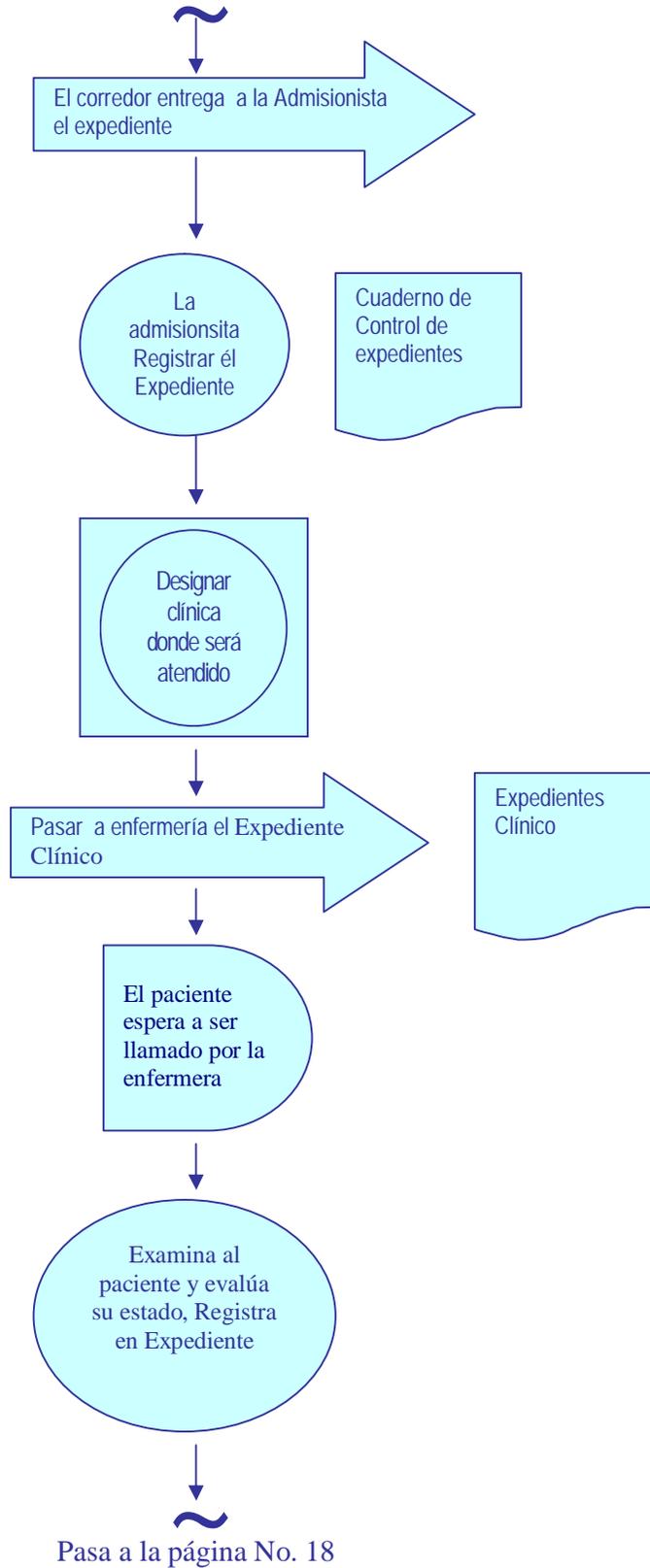


Viene de la Pág. No. 15



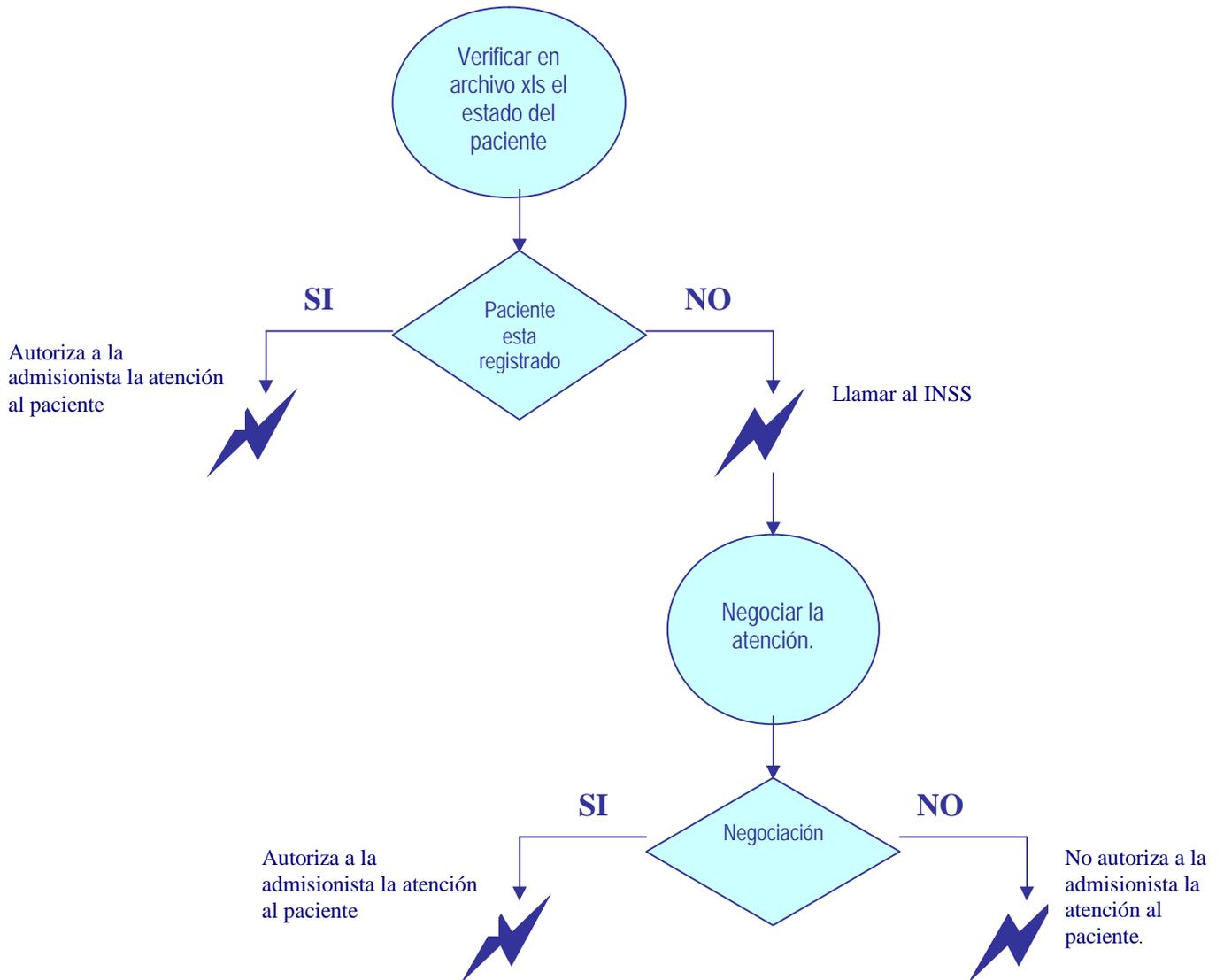
Pasa a la página No. 17

Viene de la página No. 16





SUBPROCESO AREA DE CREDITO.



Nota: En caso de que el paciente o Usuario no se sienta satisfecho con la respuesta de la Admisionista deberá de orientarlo para la Sala de Crédito con la Jefa de esta Área.

(Ver anexo 1: “Simbología diagrama de proceso”)

6.1.1 PROCESO DEL ÁREA DE ADMISIÓN DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIDADES

Recepcionar Al Paciente

En esta etapa simplemente, se da el saludo inicial y se confirma que el paciente necesita del servicio de Consulta Externa, especialidades.

Solicitar Documentos

Estos son los documentos que acredita al paciente para poder ser atendido por los servicios de consulta Externa. Tales documentos son Colilla del INSS Vigente, Identificación o Carne beneficiario de Cobertura.

Verificar Documentos

Si el paciente es asegurado o beneficiario de un asegurado se verifica y comprueba la validez y vigencia del Carné del INSS, cédula, colilla vigente o tarjeta de cita.

Si es Militar o Familiar de Militar se le verifica el carné del ejército o beneficiario con su respectiva cédula, tarjeta de visita. En el caso de los menores no es necesaria la cédula de identidad.

Si durante esta etapa, los documentos no se encuentran en regla se llama por teléfono a Crédito y se pasa al subproceso del área de crédito donde esta procede a verificar los datos del paciente en los archivos de Excel. Si el paciente está registrado y su estado es solvente, se llama a la admisionista y se le autoriza a brindarle la atención al paciente; en caso contrario si el paciente no esta registrado se llama al INSS para negociar el crédito del servicio médico, si el INSS acepta darle crédito se le llama a la admisionista para darle la atención médica en caso contrario que el INSS no acepte el crédito se llama a la admisionista donde se le niega la atención médica al paciente.

Cotejar BD

Se revisa la BD (Archivo xls) para cotejar los datos generales del paciente. Si el paciente esta registrado, y cuenta con todos sus datos completos, el corredor (persona encargada de la búsqueda de expedientes) va al área de archivo a retirar

expediente clínico. Si la persona no se encuentra registrado se elabora ficha, Expediente clínico, Tarjeta de cita y Hoja Histórica Clínica de Consulta Externa.

Reflejar en el expediente la siguiente información:

- Propietario de Plan
- Nombres y apellidos del paciente.
- Numero de Identificación
- Numero de expediente
- Dirección y teléfonos
- Beneficiarios
- Numero de identificación del propietario
- Nombres y apellidos del paciente
- Número de expediente
- Dirección y teléfonos
- Nombre del dueño del Plan

Recepción ingresará la Hoja de atención médica cuando elabore el expediente clínico y ella reflejara el Nombre.

Regresar Documentos

Se regresan todos los documentos que fueron solicitados, en el caso de los nuevos pacientes se le entrega su tarjeta de cita.

Espera para designar el consultorio

El paciente espera que el corredor lleve el expediente clínico a la admisionista, para que esta le designe el consultorio.

Pedir expediente

La admisionista solicitará a través de los corredores traer el expediente del paciente que se encuentra en el área de archivo, una vez encontrado el expediente el corredor debe llevarlo a la admisionista donde esta deberá de registrar el expediente en

cuaderno clínico. Una vez concluido el registro en el cuaderno clínico el corredor debe llevar el expediente clínico a la enfermera del consultorio donde será atendido el paciente.

Designar Consultorio donde será atendido

La admisionista orienta al paciente la clínica donde será atendido y el nombre del doctor que lo hará. Una vez que el paciente este en esta área deberá de esperar a que la enfermera lo llame para examinarlo y tomarle sus signos vitales. Al concluir esta acción el expediente ya con los nuevos datos clínicos es llevado por la enfermera al médico.

Espera para ser llamado por el médico

El paciente espera para ser llamado por el médico especialista y así recibir la atención requerida.

6.2 HIPÓTESIS

La atención en el área de consulta externa esta relacionada con el trato que ofrece los prestadores del servicio, los tiempos de espera y de contacto en cada uno de los servicios, la confiabilidad hacia el personal y las condiciones física de las instalaciones del hospital Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

6.2.1 PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOPIACIÓN DE LOS DATOS

Fuente de información.

Las fuentes de información que fueron utilizadas tanto directas como indirectas, incluyendo los resultados de la observación en situ en el periodo del estudio.

Directa: Constituida por la información recolectada de los pacientes de los servicios objetos de estudio y los prestadores de dichos servicios, ubicados en Consulta Externa (Asegurados y Cobertura) del Hospital Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”.

- Encuestas.
- Entrevistas.
- Observación Directa

Indirecta: Constituida por la información obtenida por fuentes secundarias tales como:

- Revisión documental y estadística del área de Admisión
- Paginas Web.
- Libros de Estadísticas.
- Manual de Procedimiento de Admisión del Hospital
- Manuales sobre la Calidad en los Servicios.

VARIABLES DE ESTUDIO

Edad

Sexo

Tipo de paciente

Tipo de Visita

Tipo de atención.

6.2.2 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Objetivo General:

- Evaluar la calidad del Servicio del Área de consulta externa para asegurados y cobertura del Hospital Escuela Dávila Bolaños

Objetivo Especifico:

- Determinar la percepción de los pacientes en cuanto al Servicio que le brinda el Área de Consulta Externa para Asegurados y cobertura.
- Determinar los tiempos de espera y de contacto en que incurren los pacientes de consulta externa durante el recorrido por cada uno de los servicios.

6.2.3 VARIABLE DE ESTUDIO (ENCUESTA)

Para el Primer Objetivo:

Variable independiente:

- Servicio de atención.

Variables dependientes:

- Calidez de la atención.
- Confiabilidad hacia el personal.
- Instalaciones Físicas.

Para el segundo Objetivo:

Variable independiente:

- Servicio de atención

Variables dependientes:

- Tiempo de espera
- Tiempo de contacto

Operacionalización de variables.

<u>Variables del estudio:</u>	<u>Valores</u>
<i>Edad</i>	Años cumplidos
<i>Sexo</i>	Masculino, Femenino
<i>Tipo de paciente</i>	Asegurado Activo, Asegurado Pasivo, Beneficiario, Militar activo, Militar Pasivo.
<i>Tipo de visita</i>	Primera visita, cita previa, Sin cita previa
<i>Tipo de Atención</i>	Medicina General, Pediatría y Especialidades (Medicina Interna, Ginecología, Urología, Cardiología, Neurología, Ortopedia,).

Terminología de la encuesta.

Servicio de atención

Ambiente estructurado y funcional de consulta Externa, donde se oferta y donde el paciente demanda una atención para satisfacer sus necesidades.

Satisfacción con el tiempo de contacto

Conformidad de los pacientes con el tiempo que dura la atención (Física, verbal) con el personal (salud, administrativas) en el Área de consulta externa.

Indicador:

Nivel de Satisfacción indicada por el paciente encuestado.

Escala:

Valor:

10 a 9	Reducido
8 a 6	Adecuado
5 a 3	Excesivo
2 a 1	Demasiado Excesivo

Satisfacción con el tiempo de espera

Conformidad de los pacientes con el tiempo que tiene que esperar para recibir la atención del servicio que requiere en el área de Consulta Externa.

Indicador:

Nivel de Satisfacción indicada por el usuario encuestado.

Escala:

Valor:

10 a 9	Reducido
8 a 6	Adecuado
5 a 3	Excesivo
2 a 1	Demasiado Excesivo

Confiabilidad hacia al personal

Es la garantía que tiene el paciente de que se cumplan los procedimientos técnicos, los suministros de medicamentos y materiales durante el servicio del área de consulta externa del hospital militar.

Indicador:

Nivel de Satisfacción indicada por el usuario encuestado.

Escala:	Valor:
10 a 9	Excelente
8 a 7	Muy bueno
6 a 5	Bueno
4 a 3	Regular
2 a 1	Malo

Calidez de la atención

Es la cortesía y respeto que el personal de salud de consulta Externa del hospital Dávila Bolaños demuestra durante la prestación del servicio a los pacientes.

Indicador:

Nivel de Satisfacción indicada por el paciente encuestado.

Escala:	Valor:
10 a 9	Excelente
8 a 7	Muy bueno
6 a 5	Bueno
4 a 3	Regular
2 a 1	Malo

Instalaciones Físicas

Condiciones de la infraestructura y las medidas de higienes con que cuenta el área de Consulta externa del hospital militar.

Indicador:

Nivel de Satisfacción indicada por el paciente encuestado.

Escala:

Valor:

10 a 9	Excelente
8 a 7	Muy bueno
6 a 5	Bueno
4 a 3	Regular
2 a 1	Malo

(Ver anexo 2, "Encuesta: percepción del paciente")

Terminología de medición de tiempos.

Tiempo de Espera

Tiempo transcurrido desde que el paciente ingresa al área de consulta Externa, hasta ser atendido por el primer contacto (admisiónista), y así sucesivamente. Es decir, que el tiempo de espera Total, es la sumatoria de cada uno del tiempo que tiene que esperar en cada una de las etapas del proceso para ser atendido por el personal de salud.

Indicador:

Minutos (las fracciones se redondea a minutos)

Tiempo de Contacto.

Tiempo donde hay interacción (física, verbal) entre el paciente y el personal (salud, administrativa). El tiempo de contacto final, es la sumatoria de todos los tiempos en cada una de las etapas del proceso que recorre el paciente.

Indicador:

Minutos (las fracciones de segundos se redondea a minutos)

6.2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

a. Universo.

El Universo de Estudio lo comprenden el conjunto de individuos que constituye o que pueden en algún momento ser pacientes del Área de Consulta Externa para Asegurados y Cobertura del Hospital Militar: Asegurados Activos, Beneficiarios, Asegurados inactivos, militares activos, militares inactivos, así como todo el personal de salud de consulta externa: Admisionista, enfermeras, personal de limpieza, médicos, farmacéuticos etc.

Por Tanto, nuestro Universo esta constituido por la Población de Managua que de acuerdo al último Censo Realizado (2005) por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), refleja 1262,978 habitantes (ver anexo 6) y dentro de los cuales 179,132 son asegurados Cotizantes Activos que pueden o no estar afiliado al Hospital.

b. Tamaño de la muestra:

Tomando en cuenta que la llegada de los paciente al Área de Consulta Externa no puede ser determinada con exactitud en un periodo de tiempo, es decir que sigue un comportamiento no probabilística, con una distribución de poisson, se considero la toma de la muestra a conveniencia, es decir todos aquellos pacientes que pudieron ser encuestados y tomados para medir los tiempos de espera y contacto en los días hábiles de la evaluación, de los que demandaron algún tipo de servicio en Medicina General, Pediatría y Especialidades, de manera espontánea o programados en dicha cantidad se considero representativa, el tamaño de la muestra es considerada por el promedio de pacientes que llegan en un día al área de consulta externa 1060 pacientes.

c. Selección de la muestra:

Se seleccionó el método de muestreo no aleatorio, opinatico y por conveniencia, la muestra se estima en un 10% es decir 106 pacientes.

d. Medir tiempos.

Se seleccionó la muestra sobre la Base del método al azar. Sacando entre los números del 1-10, y a partir del número seleccionado se escogió a la persona de acuerdo a la llegada a la secuencia de los mismos para la medición de los tiempos.

6.2.5 MECANISMO DE OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Descripción de los tiempos

Procedimiento:

Se utilizo un formato de registro del paciente (Ver anexo 3, “Tabla de Medición de tiempo”), el cual fue portado durante todo el proceso de atención, desde su ingreso a la Consulta Externa hasta su egreso, así como en cada uno de los otros servicios.

En dicho formato, se anoto el tiempo en minutos de espera y de contacto en cada una de los momentos de la atención en cada servicio utilizado. El cronómetro utilizado para las mediciones era comenzado o puesto desde cero, en cada una de las etapas del proceso.

Instrumento:

Formato de registro para la obtención del tiempo, a ser utilizado por el paciente en cada uno de sus contactos durante todo el trayecto previsto del flujo de atención.

Percepción de los pacientes

Procedimiento:

Se realizaron encuesta para conocer la percepción de la atención brindada a los pacientes de consulta externa del Hospital Dávila Bolaños, posterior a su atención del servicio de Consulta Externa. Para ello, se solicitó su colaboración a fin de que la encuesta fuera realizada de manera voluntaria y de común acuerdo.

Instrumento:

Encuesta con preguntas Casi-Estructuradas.

Se realizó una prueba piloto, dirigida a los pacientes, previo a la realización de la encuesta puesta en práctica con el fin de validar los instrumentos de recolección de la información, de manera que se pudiera hacer las correcciones pertinentes a dicha encuesta.

Encuesta Re-Estructura.

Esta encuesta fue una mejora de la Encuesta Casi-Estructurada (anterior), en las cuales se le hicieron cambios en cuanto a la terminología utilizada, con el fin de obtener la información requerida para nuestro estudio.

Los datos recolectados fueron procesados por el Software SPSS.

El Levantamiento de la información

- Se Inició el día 24 de Abril, tomando como primera fuente de información las estadísticas del área de Admisión y los manuales de procedimientos existente de cada una de las áreas involucradas en el proceso de Admisión de Consulta Externa, Especialidades.
- EL día 25 y 26 de Abril, se procedió a realizar entrevista al personal Administrativo y de Salud.
- El día 27 de Abril, se observó el Proceso del Área de Consulta Externa. Y se realizo la prueba piloto.
- El martes 2 de mayo del 2006, realizaron 106 Encuesta a los pacientes que asistieron, tomando un 10% de los 1060 pacientes atendidos en promedio en el día por el área de consulta externa.
- Los días 3, 4 y 5 de mayo se realizó las mediciones de los tiempos, siendo el 3 de mayo un día con mucha afluencia de paciente (pico).

Plan de Análisis.

Para el Cumplimiento del primer objetivo se efectuó el cruce de la variable Servicio de atención con las variables Calidez de la atención, Confiabilidad hacia el personal e instalaciones físicas.

Para cumplir con el segundo objetivo, se tiene que medir el cruce de la variable Servicio de Atención con la variable de tiempo de espera y de contacto.

De un número de aproximadamente de 1060 pacientes atendidos diariamente por consulta externa del hospital Dávila Bolaños se tomo una muestra a conveniencia de 106 muestras que representa el 10 % del total promedio de pacientes asegurados y cobertura que son diariamente atendidos.

Es por eso, que se utilizo esta metodología para poder evaluar la calidad de la atención en el área de Consulta Externa Del Hospital Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. Considerando y adaptando la funcionalidad de la misma para la obtención de los objetivos plantados en la evaluación.

6.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta se realizó para una muestra de 106 pacientes que comprende entre Asegurados y cobertura del Hospital Escuela Alejandro Dávila Bolaños y da a conocer:

El 32.08% del total de encuestados pertenece a la edad entre los 46 y 50 años de edad. El 26.42% entre 41 y 45 años, 9.43% entre 26 y 30 años, 7.55% entre 21 y 25 años, 5.66% para el rango de entre 15 y 20 años, 5.66% entre 36 y 40 años, 5.66% entre 51 y 55 años, 3.77% para las edades entre 31 y 35 años, 1.89% representa entre las edades de 56 y 60 años (ver anexo 4, Gráfico 1: “Edad”).

La encuesta se realizó para 50 personas del sexo Femenino y 54 personas del sexo Masculino y 2 no contestaron (ver anexo 4, Gráfico 2: “Sexo”). De los 106 encuestados 64 eran Asegurados y 42 Cobertura (ver anexo 4, Gráfico 3: “Tipo de paciente”), de los 106

pacientes encuestados en total de 26 pacientes encuestado esta era su primera visita, 44 pacientes era con cita programadas y 32 era visita sin cita previa (ver anexo 4, Gráfico 4: "Tipo de visita").

De los 106 encuestados 44 demandaban el servicio de Medicina General, 14 pacientes Pediatría y 44 pacientes Especialidades dentro de las cuales incluye Medicina Interna, Cirugía, Ginecología, Urología, Ortopedia, Neurología y dos encuestados no contestaron (ver anexo 4, Gráfico 5: "Atención requerida").

La percepción de lo clientes en cuanto a la atención recibida por la admisionista se considera Muy Buena ya que 94 (89.57%) de los encuestados la cataloga entre los rangos; excelente, muy buena, buena y 12 pacientes (10.43%) la cataloga regular (ver anexo 4, Gráfico 6: "Atención de la admisionista").

El tiempo de interacción que tiene el paciente con la admisionista es considerado adecuado según 80 pacientes de los 106 pacientes en total (ver anexo 4, Gráfico 7: "Tiempo de contacto de admisionista"). Se pudo observar que existe una insatisfacción en cuanto al tiempo de espera para que la admisionista verifique la vigencia de los documentos ya que del Total de los 106 encuestados, 90 pacientes cree que este tiempo es Excesivamente largo (ver anexo 4, Gráfico 8: "Tiempo de espera en recepción-Archivo").

Además, sin consideramos que del total de encuestados, 80 pacientes opina que el tiempo de espera para ser llamado por enfermería se encuentra entre los rangos de Excesivo y demasiado excesivo, y que solamente 14 expresan que es adecuado y 8 paciente que opina que es Reducido (ver anexo 4, Gráfico 9: "Tiempo de espera enfermería").

El tiempo de atención (Contacto) que brinda las enfermeras a los pacientes es considerado por estos como adecuados ya que son 78 pacientes que lo describen como tal y 12 pacientes del Total, lo encuentra muy reducido. Sin Embargo, solamente 12 pacientes consideran que el tiempo que ocupan las enfermeras esta entre el rango de excesivo y demasiado excesivo (ver anexo 4, Gráfico 10: "Tiempo contacto enfermeras").

La atención recibida por la enfermería en cuanto a trato, amabilidad no es muy bien calificada por los pacientes del área de Consulta Externa, 58 pacientes considera que es Regular, 18 pacientes Excelente, 12 pacientes Buena, 8 pacientes muy buena y 6 pacientes la considera mala (ver anexo 4, Gráfico 11:“ Atención de las enfermeras”). Esto quiere decir que 65% de los encuestados lo consideran que la Calidez de la Atención no es la apropiada.

La mayor insatisfacción que se logró percibir a través de los Resultados de la encuesta reside en el tiempo de espera por los pacientes para ser llamado por el médico a la consulta de especialidades requerida, de los 106 pacientes encuestados en total 78 opinan que el tiempo es Demasiado Excesivo, 14 considera que es excesivo, de lo que se puede concluir que existen 92 pacientes, aproximadamente el 86% de los encuestados, porcentaje realmente representativo de los pacientes que no se encuentra satisfecho con estos tiempos de espera; 10 pacientes lo considera adecuado y 4 pacientes lo consideran reducido (ver anexo 4, Gráfico 12:“Tiempo de espera consultorio”).

El hospital Militar se encuentra muy bien en cuanto a la percepción que tiene el paciente del trato o atención que le brinda el médico, 92 pacientes considera que la atención se encuentra entre Excelente, Muy buena y Buena; 4 pacientes la cataloga regular y 8 la considera mala(ver anexo 4, Gráfico 13:“ Atención de los médicos”).

De igual forma existe un alto grado de confiabilidad por parte de los pacientes hacia el personal, suministro y procedimientos técnicos durante el servicio en el área de consulta externa, 58 pacientes considera que es buena, 35 pacientes muy buena, 4 pacientes excelente, 4 pacientes regular y 3 pacientes considera que la atención no es adecuada (Mala) (ver anexo 4, Gráfico 14:“Confiabilidad”).

Dentro de la encuesta también se obtuvo la percepción de cada uno de los pacientes encuestados de Asegurado y Cobertura del área de Consulta Externa sobre los tiempos de espera que tienen en Farmacia, 58 pacientes considera que es adecuado, 16 pacientes reducido es decir que no esperan mucho tiempo para ser atendido por el personal de farmacia, 14 consideran que el tiempo que se tardan es demasiado

excesivo y 12 pacientes opinan que es excesivo (ver anexo 4, Gráfico 15:“ Tiempo de espera farmacia”). Pero como podemos apreciar casi el 70% de los encuestados está conforme con los tiempos en farmacia.

El suministro de medicamentos con que cuenta el Hospital Escuela Alejandro Dávila Bolaños es considerado por 38 pacientes de los 106 encuestados como Muy bueno, 26 consideran que es excelente, 24 pacientes lo consideran bueno ante 16 pacientes que opinan que es deficiente (malo) (ver anexo 4, Gráfico 16:“ Suministro de medicamentos”). Esto se puede expresar como que el 83% de los pacientes lo considera entre bueno y excelente, lo que quiere decir que este servicio no produce un alto grado de inconformidad.

La infraestructura con que cuenta el Hospital Militar es considerada Muy buena según resultados de la encuesta, 34 pacientes opinan que es muy buena, 32 pacientes la considera excelente, 26 pacientes la considera buena, 12 pacientes regular y 2 pacientes tienen una perspectiva negativa en cuanto a las instalaciones del hospital (ver anexo 4, Gráfico 17:“ Condiciones del Hospital”).

Como objetivo principal de esta encuesta es obtener la percepción de los pacientes Asegurados y Coberturas del área de Consulta Externa, pero se pudo observar a través de la encuesta que 44 pacientes consideran que el servicio que brinda consulta externa es regular, 40 pacientes que es Bueno, 10 personas tienen la percepción de que es malo, 6 consideran que es excelente y 2 pacientes opinan que es muy bueno. Esto expresa que hay un grado de insatisfacción por parte de los Asegurados y Cobertura en cuanto al servicio que se les es brindado por consulta externa (ver anexo 4, Gráfico 18:“Servicio de Consulta Externa”).

Para obtener mayor información personalizada, se hizo un cruce con cada una de las preguntas de la encuesta y la variable Tipo de Paciente (Asegurado y Cobertura) donde se pudo observar cual de nuestro segmento Asegurado y Cobertura es el que tiene mayor grado de insatisfacción en cuanto al servicio que les brinda consulta externa.

De los 106 pacientes encuestados en total 64 son Asegurados y 42 coberturas (ver anexo 4, Gráfico 20:“Total de Asegurado y Cobertura”). Del sexo femenino 34 son Asegurado y 16 Cobertura, del sexo masculino 30 son asegurados y 24 coberturas (ver anexo 4, Gráfico 19:“Cruce de Tipo de paciente y Sexo”).

Para un total de 20 asegurados y 6 coberturas esta fue su primera visita, 28 asegurados y 16 coberturas fue visitas programadas y 16 asegurados y 16 cobertura esta fue visita sin cita previa (ver anexo 4, Gráfico 21:“Cruce de Tipo de paciente y Tipo de Visita”).

Las áreas que mayor demanda tuvieron durante el período de encuesta fue Medicina General con 44 pacientes; 30 asegurados y 14 cobertura de igual magnitud Especialidad con 44 pacientes de los cuales 28 son asegurados y 16 coberturas, luego Pediatría con 14 pacientes, 6 asegurados y 4 cobertura (ver anexo 4, Gráfico 22:“Cruce de Tipo de paciente y Atención requerida”).

A continuación se detallará los resultados donde se observo mayor grado de insatisfacción por parte de los pacientes Asegurados y Coberturas.

Del segmento de asegurado 44 pacientes y 24 pacientes del segmento de cobertura expresaron que encuentra excesivo el tiempo que tarda la admisionista en verificar sus documentos (colilla de Inss, carné de asegurado, etc.); 14 pacientes asegurados y 8 de cobertura coinciden que el tiempo que esperan es demasiado excesivo; esto significa que 90 pacientes de los 106, es decir el 85% del total de pacientes no están satisfecho con ese gran tiempo que tienen que esperar para que la admisionista pueda verificar dichos documentos y poder así remitirlo a la sala de espera para ser llamado por enfermería (ver anexo 4, Gráfico 25:“ Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera recepción-archivo”).

Otra pregunta que capto nuestra atención es el gran número de pacientes que opinan que el tiempo que esperan para ser llamado por enfermería es demasiado, 34 asegurados y 28 pacientes de cobertura señalan que este tiempo es Excesivo; a esto se le suma 20 pacientes de asegurado y 8 cobertura que considera que es demasiado excesivo (ver anexo 4, Gráfico 26:“Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera enfermería “).

Y el mayor grado de insatisfacción es provocado por los grandes tiempos que esperan para ser atendidos por el médico, 54 pacientes asegurados y 24 pacientes de cobertura tienen la percepción de que este tiempo es Demasiado Excesivo, es decir 78 pacientes que representa el 32% del total de encuestados; 4 pacientes del segmento de asegurado y 10 de cobertura opinan que es Excesivo, sumando los 78 pacientes que considera que es excesivo y los 14 pacientes que consideran que es excesivo nos da un resultado de 92 pacientes de los 106 encuestados en total, como se observa esto provoca una gran insatisfacción en un gran número de pacientes seguido del tiempo que tarda la admisionista en verificar su documento para que archivo pueda buscar su expediente y así gozar de la atención médica que brinda consulta externa del hospital Militar (ver anexo 4, Gráfico 29: "Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera consultorio").

6.4 ANÁLISIS DE MEDICIONES DE TIEMPO

Para las mediciones de tiempo y contacto que se realizaron en el área de consulta externa se necesitaron 3 días de mediciones (3,4 y 5 de mayo 2006).

Análisis de Medición de tiempo y contacto, para pacientes con su respectiva documentación.

➤ Medicina General:

En las consultas sin cita previa (espontánea) de adultos se analizaron el tiempo de atención de 34 pacientes, de los cuales 10 se les elaboró expedientes nuevos y 24 fueron consulta subsecuentes.

El tiempo promedio total de atención fue de 74 minutos, los cuales 56 minutos fueron de espera para el paciente y 16 minutos de contacto, como se verá el 78.43% del tiempo total que pasa el paciente en el área es de espera y el 21.57% es de contacto, cifras muy preocupantes, ya que afecta directamente la calidad de la atención, tomando en cuenta que donde mas esperan los pacientes es para ser atendidos es el área para pasar a consultorio (39:10 min.), seguida del proceso admisión(verificación documentos) en el que esperan 7:20 min (ver anexo 5, Gráfico 36:" Medición de Tiempo de Medicina General, paciente con documentos").

Cabe decir que la atención en medicina general son todas aquellas consultas sin citas por lo tanto, son llamadas consultas espontáneas, y no es posible la predicción de cuantos pacientes asistirán, pero existen indicadores que demuestran que la planificación no es la adecuada, ya que el mayor tiempo de espera son en los consultorios, lo que indica que hay ciertos problemas en cuanto a la disponibilidad de los médicos.

➤ **Pediatría.**

En las consultas pediátricas se analizaron el tiempo de atención de 25 pacientes, de los cuales 7 se les elaboró expedientes nuevos y 18 fueron reconsulta.

El tiempo promedio total de atención fue 62 minutos, los cuales 36min fueron de contacto con el paciente y 26 minutos fueron de espera, como se verá el 58.27% del tiempo promedio total es de contacto y un 41.73% es de espera, se pudo observar que en el área de pediatría el personal de médicos es más numeroso lo que provoca satisfacción en los clientes en cuanto al tiempos de espera vs tiempo de contacto (ver anexo 5, Gráfico 37: "Medición de Tiempo de Pediatría, paciente con documentos").

➤ **Especialidades.**

Dentro del área de especialidades comprende el área de Medicina Interna, Ginecología, Urología, Ortopedia, Cardiología, Neurología, Cirugía. Para las mediciones de tiempo se hizo un estudio en las áreas que presentaba mayor flujo de pacientes las cuales son Medicina Interna, Ginecología, Urología, Ortopedia.

Hay que hacer mención que las siguientes mediciones de tiempos, los Pacientes se presentaron con su respectiva documentación.

Medicina Interna

En las consultas con citas previas en las diferentes especialidades, se analizaron el tiempo de atención de 20 pacientes, todos ellos con tarjetas de identificación para citas y sus respectivos documentos adjuntos.

El tiempo promedio total de atención fue de 95 minutos, los cuales 78 minutos fueron de espera y 17 minutos de espera, como se verá el 82.11% del tiempo promedio total

es de espera y el 17.89% es de contacto (ver anexo 5, Gráfico 38: "Medición de Tiempo de Medicina Interna, paciente con documentos").

Es muy curioso ver que el porcentaje de tiempo de espera de las consultas espontáneas (78.43%), sea menor que el tiempo de espera de las consultas programadas (82.11%), pues debería ser lo contrario, el tiempo de espera en los pacientes citados debería ser nulo, ya que deben ser atendidos en las fechas y horas programadas, esto es a causa de que la disponibilidad de los médicos especialistas, así como los pacientes son citados todos a la misma hora.

Ginecología

En consultas de Ginecología se atiende tanto con citas previas, como sin citas previas, se analizaron el tiempo de atención de 15 pacientes todos ellos con tarjetas de identificación para citas y sus respectivos documentos adjuntos. Y 9 pacientes sin citas previas.

El tiempo promedio total de atención para pacientes con citas fue de 68 minutos, los cuales 43 minutos fueron de espera con el paciente y 25 minutos de contacto, como se verá el 63.24% del tiempo promedio total es de espera y 36.76% de contacto, esto se debió a que los médicos no eran suficientes para la cantidad de pacientes que estaban citados, además que los horarios de citas no son escalonados, citando a los pacientes en una misma hora (ver anexo 5, Gráfico 39: "Medición de Tiempo de Ginecología con cita, paciente con documentos").

El tiempo promedio total de atención para pacientes sin cita previa fue de 76 minutos, de los cuales 51 minutos fueron de espera, 25 minutos fueron de contacto; es decir un 67.11% el paciente tiene que esperar y 32.89% es de contacto. Esto se debe a que se le da prioridad a los pacientes con cita (ver anexo 5, Gráfico 40: "Medición de Tiempo de Ginecología sin cita, paciente con documentos").

Urología

En consultas de Urología se atiende tanto con citas previas, como sin citas previas. En este caso es con cita previa se analizaron el tiempo de atención de 12 pacientes,

todos ellos con tarjetas de identificación para citas y sus respectivos documentos adjuntos. Y 7 pacientes sin cita previa pero con su respectiva documentación.

El tiempo promedio total de atención para los 9 pacientes con cita fue de 61 minutos, los cuales 36 minutos fueron de espera con el paciente y 25 minutos de contacto, como se verá el 59.02% del tiempo promedio total es de espera y 40.98% de contacto (ver anexo 5, Gráfico 41: "Medición de Tiempo de Urología con cita, paciente con documentos").

En el caso de sin cita previa se atendieron 7 pacientes, su tiempo promedio de atención fue de 73min, de los cuales 48 minutos fueron de espera y 25 minutos fueron de contacto, significa que el 65.75% es de espera y el 34.25% fue de contacto (ver anexo 5, Gráfico 42: "Medición de Tiempo de Urología sin cita, paciente con documentos").

Ortopedia

En consultas de Urología se atiende tanto con citas previas, como sin citas previas. En este caso es con cita previa se analizaron el tiempo de atención de 15 pacientes, todos ellos con tarjetas de identificación para citas y sus respectivos documentos adjuntos. Y 6 pacientes sin cita previa pero con documentación.

El tiempo promedio total de atención para los 15 pacientes con cita fue de 99 minutos, los cuales 68 minutos fueron de espera y 31 minutos de contacto, como se verá el 68.69% del tiempo promedio total es de espera y 31.31% de contacto, donde mas esperan es para recibir la atención de médico esto se debe a que ortopedia requiere de mayor tiempo de atención con cada uno de sus pacientes que las demás áreas (ver anexo 5, Gráfico 43: "Medición de Tiempo de Ortopedia con cita, paciente con documentos")

Se analizó 6 pacientes sin cita previa su tiempo promedio de atención fue de 115 min, de los cuales 84 fueron de espera y 31 minutos fueron de contacto, significa que el 73.04% es de espera (ver anexo 5, Gráfico 44: "Medición de Tiempo de Ortopedia sin cita, paciente con documentos").

➤ **Análisis de medición de tiempo y contacto, para pacientes que no se presenta con su respectiva documentación.**

Los casos de pacientes que no presentan su respectiva documentación son pocos, de acuerdo a comentarios del Jefe de Admisión y de las admisionistas, el día que se hizo la medición solo se presentaron en dos áreas de Consulta Externa.

Cuando los pacientes no llegan con su respectiva documentación se realiza el siguiente procedimiento:

Se llama a Crédito para verificar el estado del paciente, si en los registros de Excel aparece como que el INSS ha pagado, se llama a la admisionista y se le autoriza la atención al paciente, si el paciente no se encuentra en los archivos se llama al INSS, ya que muchas veces Crédito no tiene la información actualizada de los asegurados que han pagado por que el INSS no ha enviado la lista de los asegurados en tiempo y forma, se negocia el crédito si el INSS acepta se le da la consulta al paciente en caso contrario que el INSS niega este crédito, el área de crédito llama a la admisionista para autorizar que este paciente no puede recibir la atención médica requerida.

➤ **Medicina General:**

En las consultas sin cita previa (espontánea) de adultos se analizaron el tiempo de atención de 4 pacientes, de los cuales no presentaba su respectiva documentación. La admisionista llamo a Crédito y se pudo verificar que estos pacientes podían gozar de sus derechos de Atención Médica.

El tiempo promedio total de atención fue de 94 minutos, los cuales 76 minutos fueron de espera y 18 minutos de contacto, como se verá el 80.85% del tiempo promedio total es de espera y el 19.15/% es de contacto, algo muy preocupante, ya que afecta directamente la calidad de la atención, tomando en cuenta que en la etapa de

recepción, el tiempo de espera se incrementa aproximadamente en 18 minutos debido a que tienen que llamar a crédito y esperar para que se le de la orden para que el paciente pueda ser atendido (Ver anexo 5, Gráfico 45: "Medición de Tiempo de Medicina General, paciente sin documentos").

➤ **Especialidades.**

Medicina Interna

En las consultas sin cita previa (espontánea) de adultos se analizaron el tiempo de atención de un paciente, el cual no presentaba su respectiva documentación. La admisionista llamo a Crédito y se pudo verificar que estos pacientes podían gozar de sus derechos de Atención Médica

El tiempo promedio total de atención fue de 117 minutos, los cuales 98 minutos fueron de espera y 19 minutos de contacto, como se verá el 83.76% del tiempo promedio total es de espera y el 16.24/% es de contacto, algo muy preocupante, ya que afecta directamente la calidad de la atención, tomando en cuenta que en la etapa de admisión el tiempo de espera se incrementa aproximadamente en 20 minutos debido a que tienen que llamar a crédito y esperar para que se le de la orden para que el paciente pueda ser atendido (Ver anexo 5, Gráfico 46: "Medición de Tiempo de Medicina Interna, paciente sin documentos").

Ortopedia.

Dentro del área de especialidades se hizo medición de tiempo en el área de Ortopedia donde se presentó un paciente sin sus documentos y sin cita previa, la admisionista llamo a Crédito para verificar su estado; crédito pide autorización al INSS para darle crédito a este paciente pero el INSS lo negó, por consiguiente crédito llama a la admisionista para darle la información de que el paciente no puede ser atendido por que el INSS no dio el permiso de darle un crédito al paciente, la admisionista llama al paciente y le comunica que no pudo ser atendido. Sin embargo este paciente no estuvo conforme por lo cual se remitió al Departamento de Crédito para que la Jefa para le explique la situación y expresarle que no puede recibir la atención médica del hospital.

El tiempo promedio total de atención fue de 75 minutos, los cuales 65 minutos fueron de espera y 10 minutos de contacto, como se verá el 86.67% del tiempo promedio total es de espera y el 13.33% es de contacto. Es decir el cliente solo pasa por la etapa de admisión (Ver anexo 5, Gráfico 47: "Medición de Tiempo de Ortopedia sin cita, paciente sin documentos").

.

6.5. DIAGRAMA DE PARETO

Se utilizó el Diagrama de Pareto como una Herramienta o técnica para identificar cuales eran las causas que provocan la insatisfacción de los pacientes del Área de Consulta Externa, del Hospital Militar.

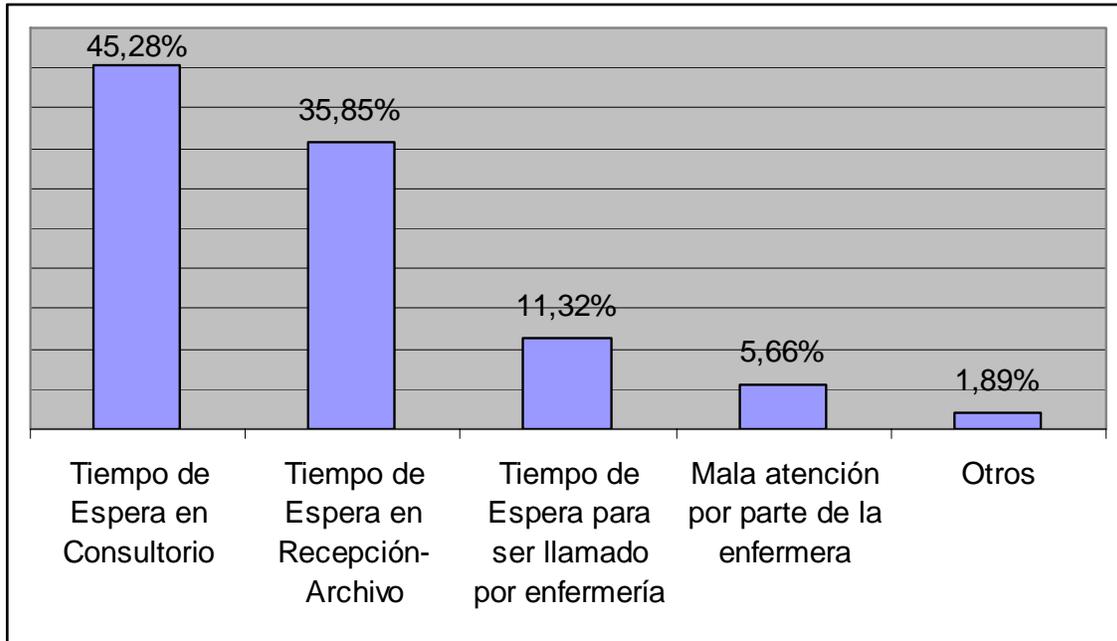
Al realizar la encuesta a los 106 pacientes que acudieron el día 2 de mayo del 2006 a consulta externa del Hospital Militar se pudo observar que hay situaciones que provocan Insatisfacción a los pacientes, y las cuales son:

- Grandes tiempos de espera en la etapa de Recepción y búsqueda de Archivo.
- Grandes tiempos de espera para ser llamado por las enfermeras.
- Mala atención por parte de las enfermeras.
- Grandes tiempos de espera para ser llamado por el doctor.
- Otros.

Resultados de la Encuesta:

Causas	#pacientes	Porcentaje	#Pacientes Acumulados	Porcentaje Acumulado
Tiempo de Espera en Consultorio	48	45,28%	48	45.28%
Tiempo de Espera en Recepción-Archivo	38	35,85%	86	81.13%
Tiempo de Espera para ser llamado por enfermería	12	11,32%	98	92.45%
Mala atención por parte de la enfermera	6	5,66%	104	98.11%
Otros	2	1,89%	106	100%

Grafico " Diagrama de pareto de consulta externa"



Podemos observar que dos de las causas provocan el 81.13% de la Insatisfacción de los pacientes del Hospital Militar, estas causas son Tiempo de Espera en los Consultorios con 45.28% del total de encuestados y tiempos de espera en recepción-Archivo con 35.85% del total de pacientes encuestados.

La otra parte que provoca la insatisfacción es decir el 18.87% del total esta siendo provocado por el Tiempo de espera para ser llamado por enfermería con un 11.32%, la mala atención de la enfermeras con un 5.66% y otros (Instalaciones, atención de los doctores, suministro de medicamentos) con un 1.89%.

La atención la debemos centralizar en estas dos etapas (tiempo de espera en consultorio y tiempo de espera en Recepción) del proceso de Admisión de consulta Externa, Especialidades para que estas variables la podamos controlar y así mejorar la calidad de este proceso y por ende brindar un mejor servicio logrando la satisfacción de nuestros pacientes.

Cabe hacer mención que la búsqueda de archivo es una etapa del proceso de Admisión que el cliente no observa, pero que forma parte del tiempo de recepción (conjunto con la de Recepción) la cual es una de las causas que más insatisfacción provoca, ya que la admisionista procede a remitir al paciente a la Sala de la enfermería hasta que archivo haya encontrado el expediente y sea entregado a la enfermera correspondiente.

6.6 DIAGRAMAS DE CAUSA Y EFECTO (ISHIKAWA)

Este diagrama es utilizado para determinar las causas que provoca que el tiempo de espera para ser atendido por el médico requerido (especialista) sea demasiado excesivo, lo cual nos permitirá reconocer los efectos negativos y así proponer alternativas de solución que permita eliminar o disminuir el efecto que provoca.

6.6.1 TIEMPO DE ESPERA CONSULTORIO

Efecto: Insatisfacción de los pacientes por el tiempo de espera para ser atendido por el médico. (Consultorios de especialista).

Método de trabajo

- Se cita a los pacientes a una misma hora.
- Inexistencia de Procedimientos Alternativos establecidos y Normados para los días críticos de atención en el área consulta externa, Especialidades y de la Situación irregulares q pueden conocerse.
- Carencia de un Formato de Planeación de Trabajo Normado para la programación de las consultas.

Materiales (materia prima)

- Descoordinación en Los Pedidos de los insumos por tanto tardan en ser entregados.

Personal

- Personal médico insuficiente en ciertos periodos de Tiempo que puedan subsanar la demanda en los períodos de tiempo de mayor afluencia de los pacientes.
- Desconocimientos por parte del personal de los Procedimientos alternativos y de las Metodología para la atención a los pacientes.

- Inexistencia de métodos y herramientas efectivas de motivación para el personal.

Medida (medición)

Largo Tiempo de Espera para que el Paciente sea llamado por el médico Especialista requerido.

Horario de atención insuficiente para la demanda de pacientes en los días críticos de atención del área de consulta externa, especialidades.

Equipo (Herramientas)

Sub.-utilización de los Equipos de Cómputo, y de la estructura Tecnológica instalada en el área de consulta Externa del Hospital

Entorno

- Sala de espera reducida para el número de pacientes que esperan por ser atendido por los especialistas.
- El número de Consultorio no es suficiente para la cantidad de médicos que pueden atender en un día.

6.6.2 TIEMPO DE VALIDACIÓN DERECHO CONSULTA

Efecto: Largo tiempo de validación y/o comprobación del derecho de consulta externa, especialidades.

Método de trabajo

- Procedimientos manuales para la verificación de los datos generales del paciente y de la documentación que le otorga el derecho para ser atendido en el área de consulta externa, especialidades.

Materiales (materia prima)

- Retraso en la entrega de la papelería (libros de Acta, Papel, lapiceros) utilizada para la admisión y registro del paciente.
- Retraso en la impresión de los formatos(inscripción de nuevos pacientes) para los pacientes por la Falta de Cartuchos para la impresora

Personal

- El Jefe de admisión demuestra poca capacidad para administrar el área de admisión de Consulta externa.
- Admisionista en proceso de capacitación para el área de Consulta Externa.
- Carece de empoderamiento y conocimiento de Relaciones Humanas.

Medida (medición)

- No se tiene un control sobre el tiempo dedicado para la confirmación de datos sobre el derecho del paciente de recibir la atención (vía telefónica al área de crédito del hospital militar para que confirmen con el INSS).

Equipo (Herramientas)

- Equipos de cómputos y periféricos (impresoras, teclado, Mouse) sub-utilizados en el Área de Consulta Externa
- Carencia de un Sistema Automatizado para el proceso Admisión del Área de consulta Externa.

Entorno

La sala de Crédito se encuentra a una distancia considerable del área de admisión.

6.6.3 INSATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Efecto: Insatisfacción de los pacientes por el servicio que le brinda el Área de Consulta Externa del Hospital militar.

Método de trabajo

- Procedimientos manuales para la verificación de los datos generales del paciente y la verificación de los documentos.
- La metodología utilizada para la llamada de los pacientes para brindar la atención ocasionada tiempo ocioso para los médicos.
- Procedimientos inapropiados para los días críticos de atención en el área consulta externa, especialistas.
- Los Procedimientos para la Planificación, Organización y Clasificación de Consulta son inconsistentes.

Materiales (materia prima)

- Retraso en la entrega de la papelería (libros de Acta, Papel, lapiceros) utilizada para la admisión y registro del paciente.
- Retraso en la impresión de los formatos(inscripción de nuevos pacientes) para los pacientes por la Falta de Cartuchos para la impresora

Personal

- Ineficiencia en la Programación y control de las citas Programadas
- EL personal desconoce los procedimientos alternativos para situaciones irregulares.
- Baja capacidad de atención, relación admisionista/ pacientes en las horas de mayor afluencia de estos.
- Admisionista en proceso de capacitación para el área de Consulta Externa.
- Poca Disposición de los Médicos Especialistas debido a que su tiempo de atención esta comprometido.

Medida (medición)

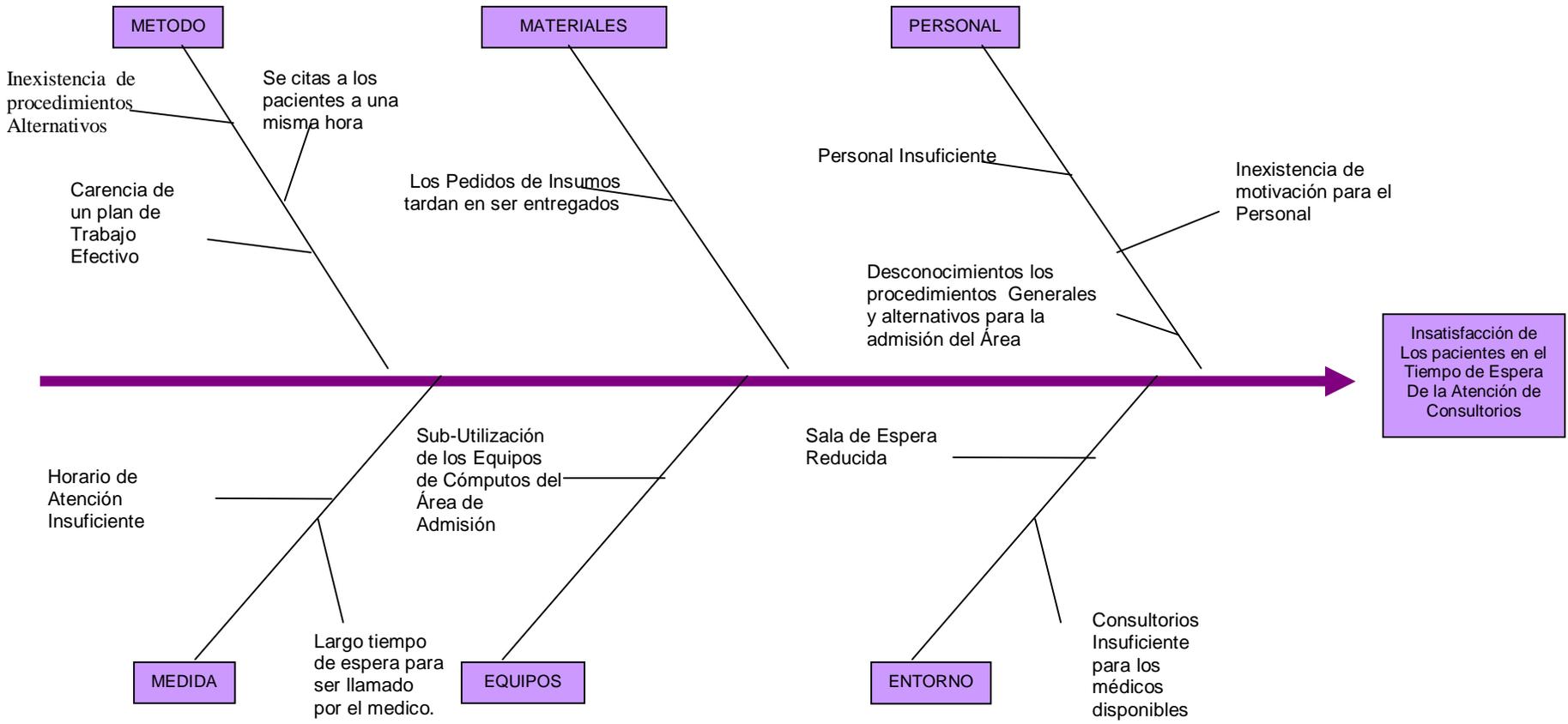
- No se tiene un control sobre el tiempo dedicado para la confirmación de datos sobre el derecho del paciente de recibir la atención (vía telefónica al área de crédito del hospital militar para que confirmen con el INSS).

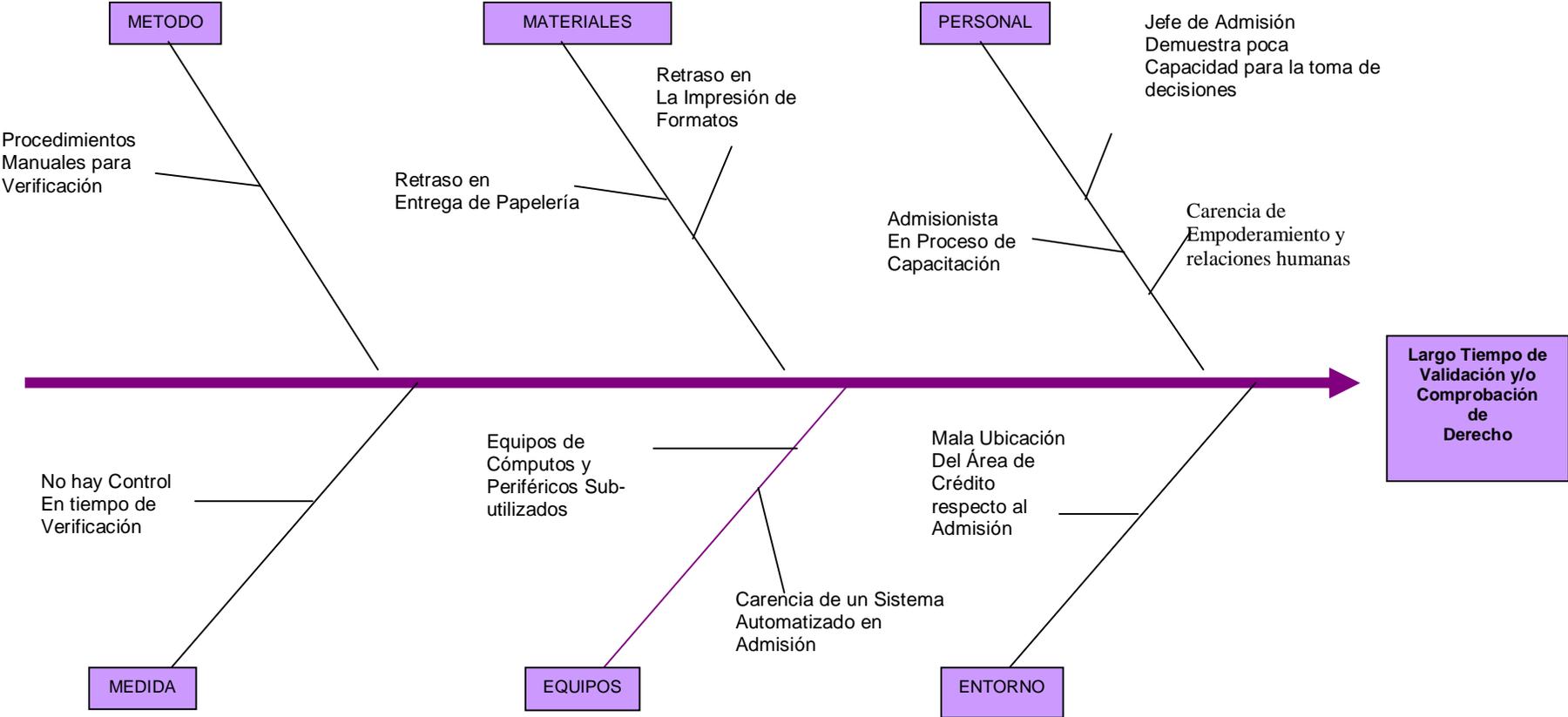
Equipo (Herramientas)

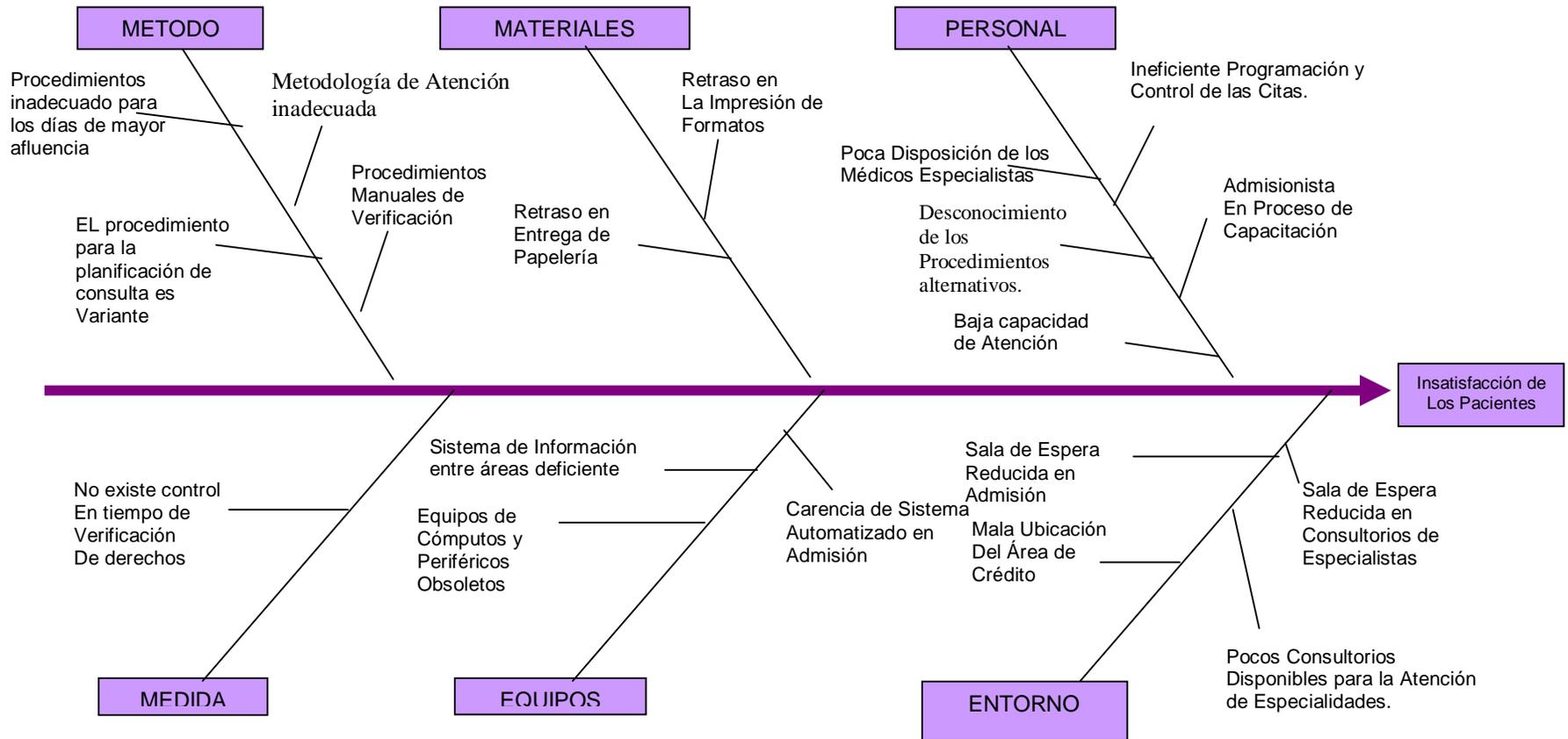
- Deficiencia en el Sistema de Información de las Áreas involucradas en el Procesos de Admisión.
- Equipos de cómputos y periféricos (Impresoras, teclado, Mouse) obsoletos.
- Carencia de un Sistema Automatizado para el proceso de Atención del Área de consulta Externa.
- Falta de un enlace con la información registrada en el Servidor de la BD de INSS.

Entorno

- Áreas de espera de Admisión es reducida para la cantidad de paciente que requiere de la Admisión.
- La sala de Crédito se encuentra a una larga distancia del área de admisión.
- Sala de espera reducida para el numero de pacientes que esperan por ser atendido por los especialistas.
- Pocos Consultorios Disponibles para la Atención de Especialidades.







6.7 CARTAS DE CONTROL

Para realizar el análisis de control de los tiempos de espera en Recepción, Archivo y consultorio se realizó un muestreo aleatorio simple, por lo tanto, el tamaño de la muestra que se utilizará para medir las variables de "Tiempo de espera" será el número de pacientes que llegaron en los tres días de las mediciones por cada una de las especialidades (Medicina Interna, Ginecología, Urología, Ortopedia).

Para determinar los límites de control de esta variable se aplicará la carta individual. Una vez que se ha terminado de calcular el rango móvil de la variable "Tiempo de espera" en todas las etapas, se procede a determinar si dicha variable se encuentra dentro de los límites de control, a través de la fórmula siguiente:

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

6.7.1 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” SOLICITANDO EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA.

La muestra esta conformada por 20 pacientes, a continuación:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	7.25	
2	8.2	0.95
3	8.13	0.07
4	7.58	0.55
5	8.58	1
6	8.14	0.44
7	8.16	0.02
8	8.1	0.06
9	8.04	0.06
10	8.6	0.56
11	8.15	0.45
12	8.14	0.01
13	8.14	0
14	8.21	0.07
15	8.14	0.07
16	8.2	0.06
17	8.11	0.09
18	8.16	0.05
19	8.16	0
20	8.12	0.04
Total=20	$\bar{X} = 8.12$	$\bar{R} = 0.24$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

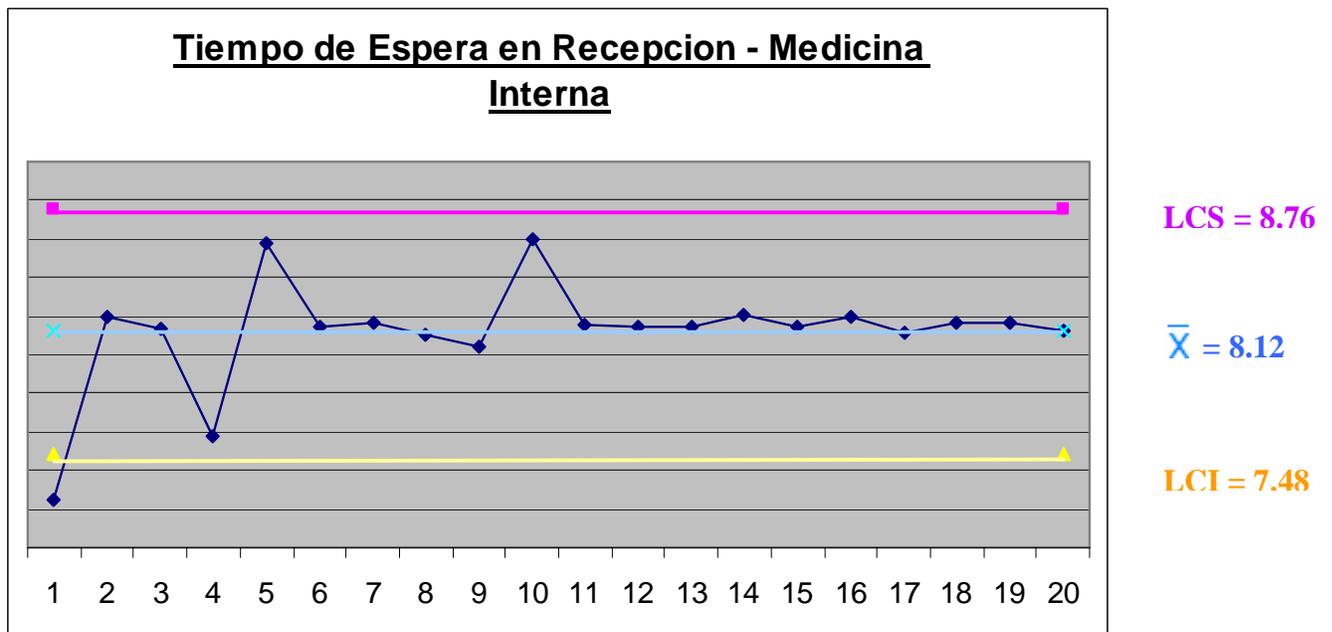
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 8.12 + 3(0.24 / 1.128) = 8.76 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 8.12$$

$$LCI = 8.12 - 3(0.24 / 1.128) = 7.48 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 8.12 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de verificar los datos de un paciente, dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.2 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA.

La muestra esta conformada por 20 pacientes, a continuación:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	7,04	
2	7,06	0,02
3	6,59	0,47
4	7	0,41
5	7	0
6	7,06	0,06
7	7,08	0,02
8	7,02	0,06
9	7,1	0,08
10	7,06	0,04
11	7,02	0,04
12	7,09	0,07
13	7,02	0,07
14	7	0,02
15	7,12	0,12
16	7,13	0,01
17	7,04	0,09
18	7,06	0,02
19	7,02	0,04
20	7,37	0,35
Total=20	$\bar{X} = 7.04$	$\bar{R} = 0.10$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

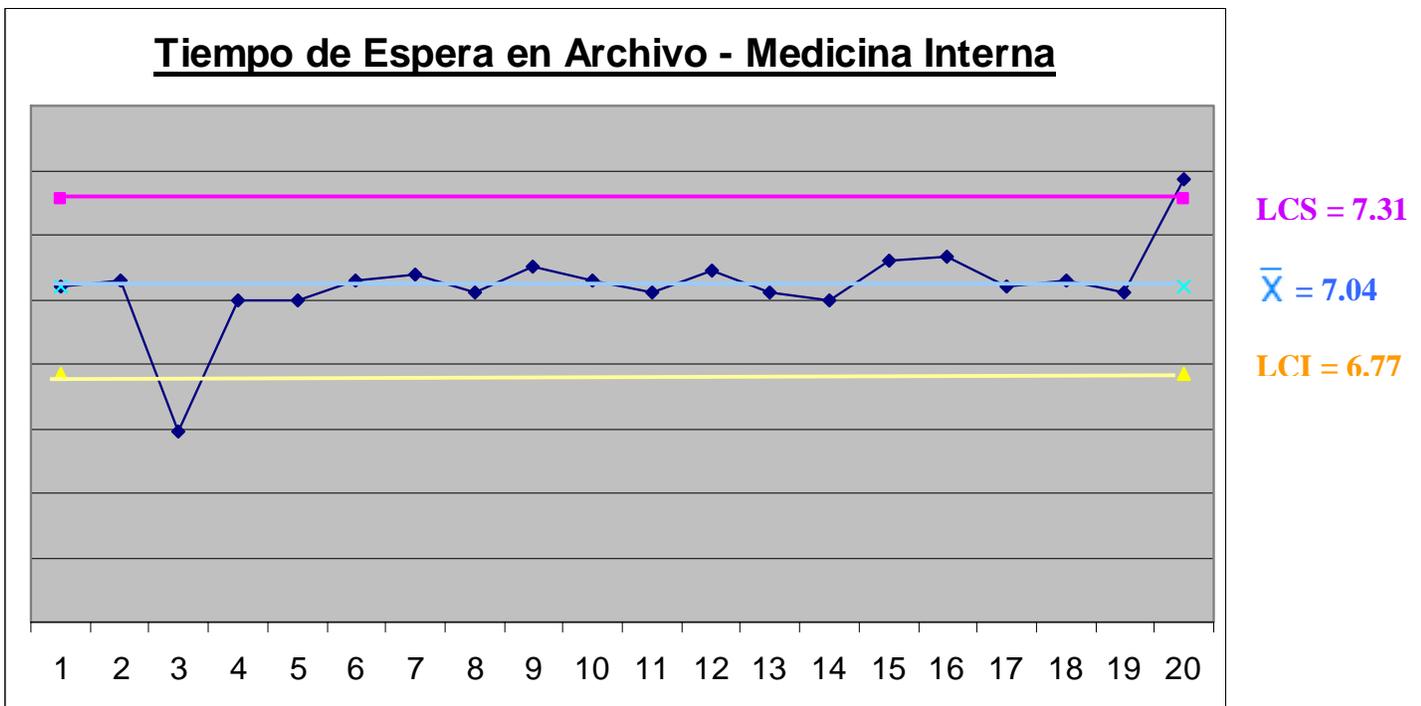
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 7.04 + 3(0.10 / 1.128) = 7.31 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 7.04$$

$$LCI = 7.04 - 3(0.10 / 1.128) = 6.77 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de medicina interna estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 7.04 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.3 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA.

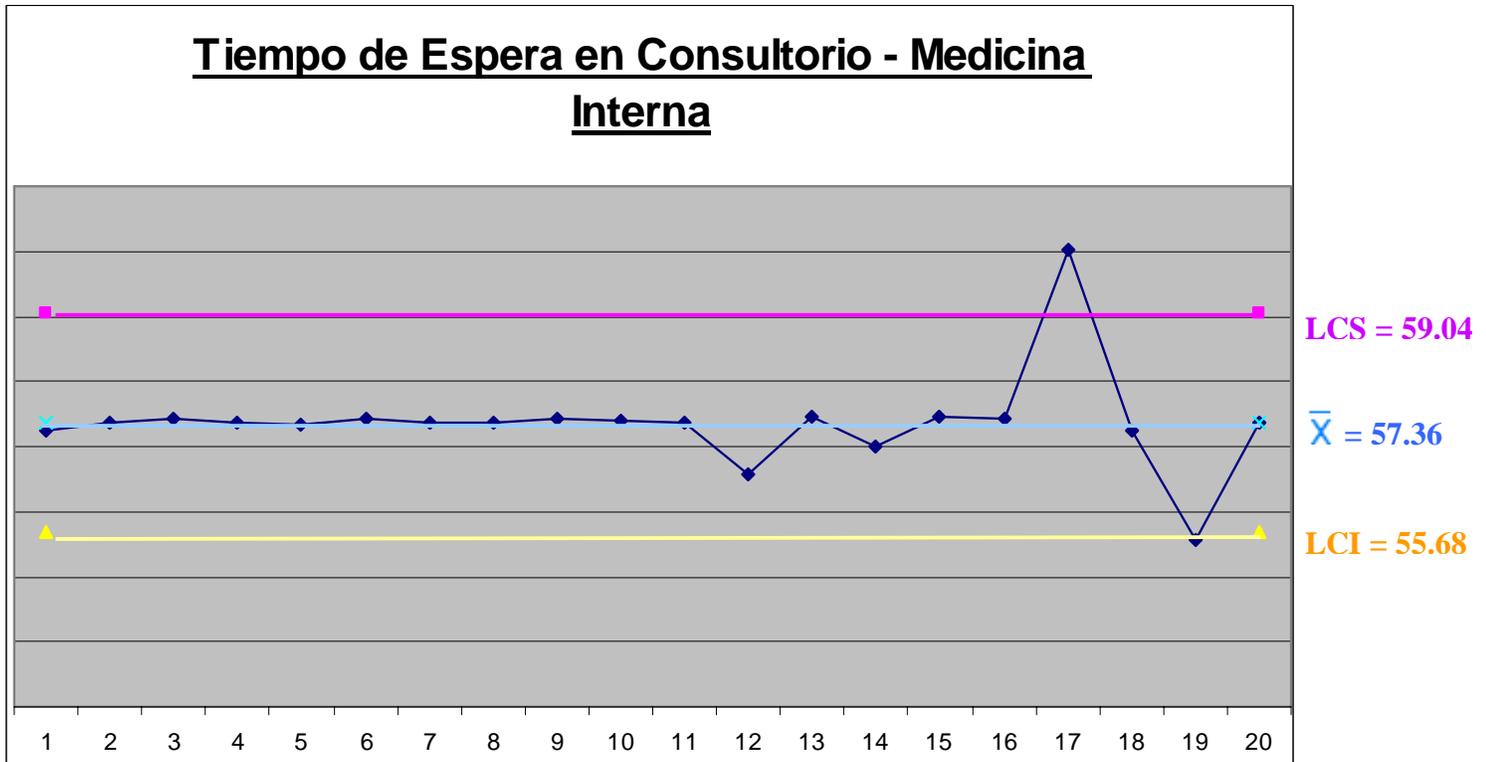
La muestra esta conformada por 20 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	57.25	
2	57.38	0.13
3	57.44	0.06
4	57.36	0.08
5	57.35	0.01
6	57.42	0.07
7	57.38	0.04
8	57.36	0.02
9	57.42	0.06
10	57.39	0.03
11	57.38	0.01
12	56.56	0.82
13	57.46	0.9
14	57	0.46
15	57.47	0.47
16	57.42	0.05
17	60.01	2.59
18	57.25	2.76
19	55.58	1.67
20	57.36	1.78
Total=20	$\bar{X} = 57.36$	$\bar{R} = 0.63$

$$LCS = 57.36 + 3 (0.63 / 1.128) = 59.04 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 57.36$$

$$LCI = 57.36 - 3 (0.63 / 1.128) = 55.68 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 57.36 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que le promedio es de 20 minutos.

6.7.4 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA CON CITA.

La muestra esta conformada por 15 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6.15	
2	6.12	0,03
3	6.18	0,06
4	6.15	0,03
5	6.1	0,05
6	5.41	0,69
7	6.57	1,16
8	6.15	0,42
9	6.13	0,02
10	6.1	0,03
11	6.09	0,01
12	6.2	0,11
13	6.15	0,05
14	6.14	0,01
15	6.21	0,07
Total=15	$\bar{X} = 6.12$	$\bar{R} = 0.20$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

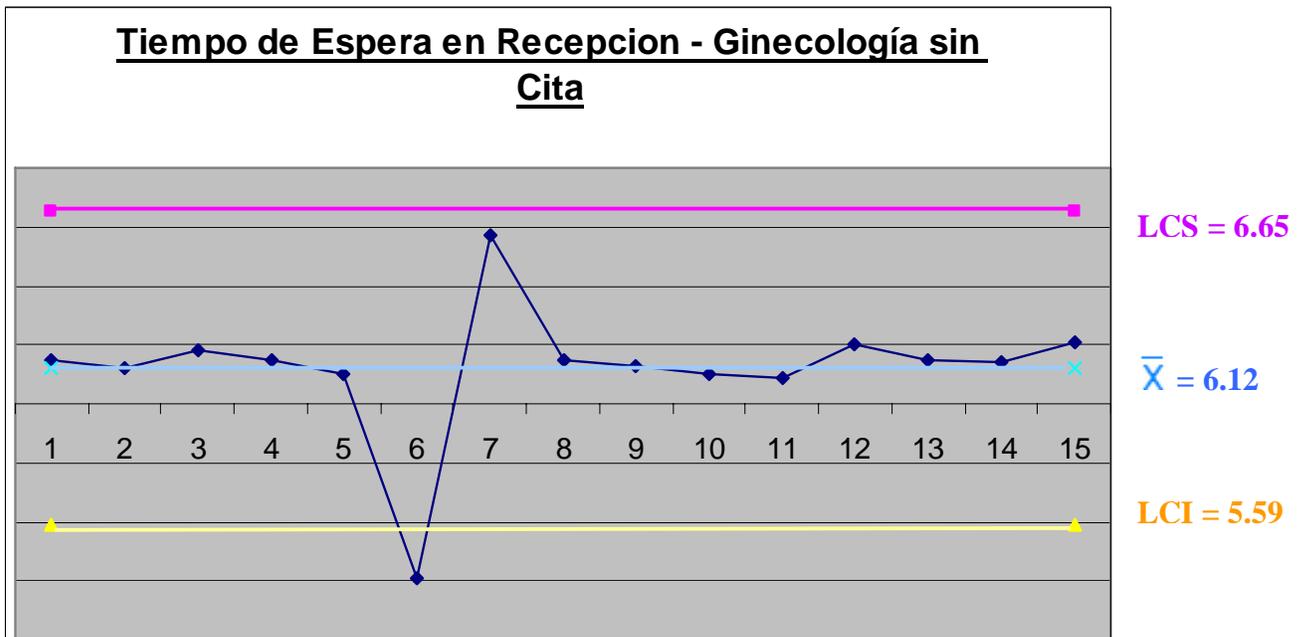
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.12 + 3 (0.20 / 1.128) = 6.65 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.12$$

$$LCI = 6.12 - 3 (0.20 / 1.128) = 5.59 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.12 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de para verificar los datos de un paciente, dado que esta se realiza de forma manual dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.5 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA CON CITA.

La muestra esta conformada por 15 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6,12	
2	6,07	0,05
3	6,21	0,14
4	6,05	0,16
5	6,04	0,01
6	6,01	0,03
7	6,09	0,08
8	6,16	0,07
9	5,5	0,66
10	6,06	0,56
11	6,03	0,03
12	5,51	0,52
13	6,08	0,57
14	6,56	0,48
15	6,09	0,47
Total=15	$\bar{X} = 6.04$	$\bar{R} = 0.27$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

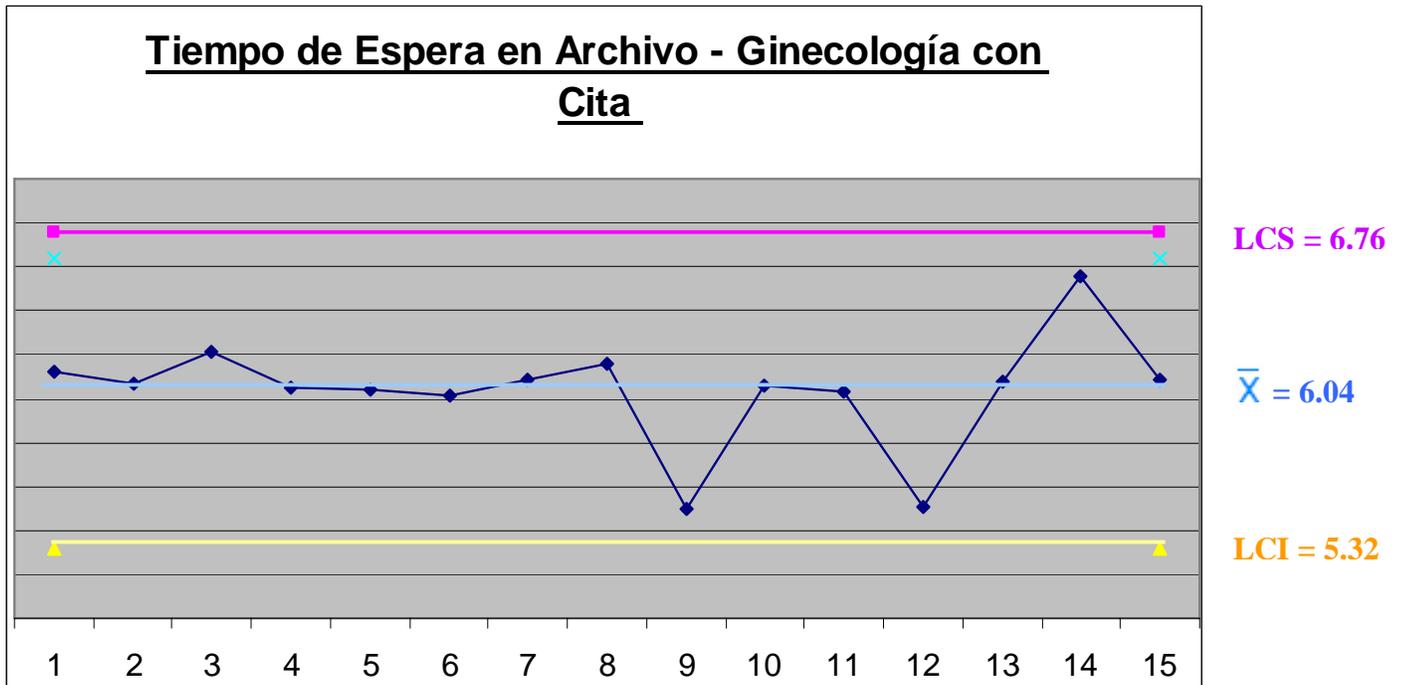
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.04 + 3 (0.27 / 1.128) = 6.76 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.04$$

$$LCI = 6.04 - 3 (0.27 / 1.128) = 5.32 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien no hay puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de ginecología estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.04 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.6 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA CON CITA.

El número de muestra es de 15:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	27.42	
2	27.45	0,03
3	27.38	0,07
4	27.46	0,08
5	27.36	0,1
6	25.57	1,79
7	25.38	1,81
8	27.36	0,02
9	27.49	0,13
10	27.38	0,11
11	27.45	0,07
12	28.58	1,13
13	27.41	1,17
14	27.39	0,02
15	27.37	0,02
Total=15	$\bar{X} = 27.36$	$\bar{R} = 0.47$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

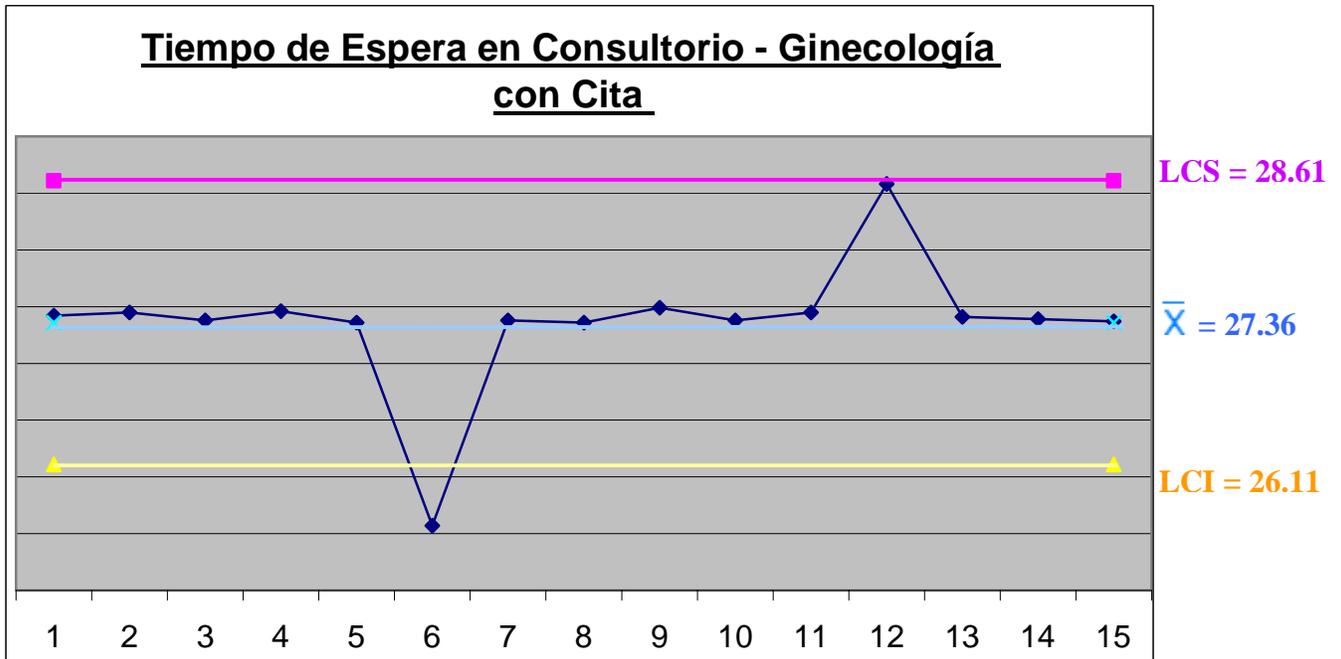
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 27.36 + 3 (0.47 / 1.128) = 28.61 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 27.36$$

$$LCI = 27.36 - 3 (0.47 / 1.128) = 26.11 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 27.36 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que le promedio es de 20 minutos.

6.7.7 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” SOLICITANDO EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA SIN CITA

La muestra esta conformada por 9 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6.15	
2	6.12	0,03
3	6.18	0,06
4	6.15	0,03
5	6.20	0,05
6	5.58	0,69
7	6.42	1,16
8	6.15	0,42
9	6.13	0,01
Total=9	$\bar{X} = 6.12$	$\bar{R} = 0.31$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

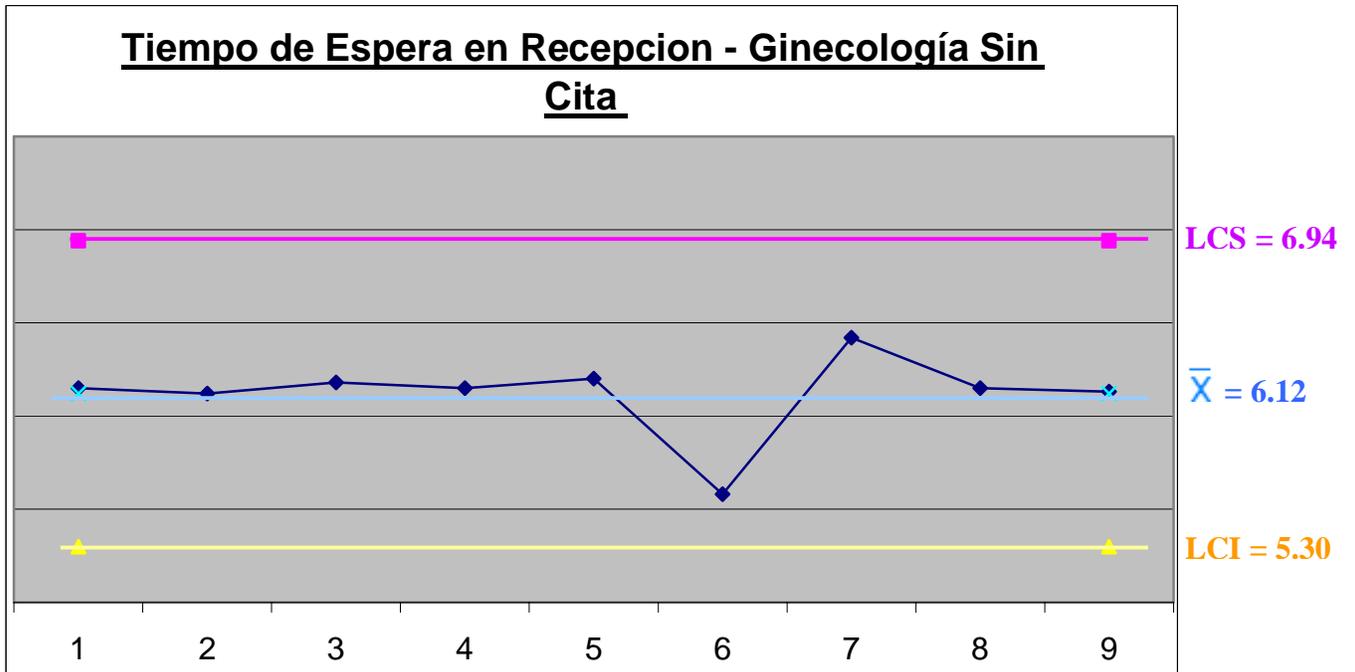
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.12 + 3 (0.31 / 1.128) = 6.94\text{minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.12$$

$$LCI = 6.12 - 3 (0.31 / 1.128) = 5.30\text{minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, no hay puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.12 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de para verificar los datos de un paciente, dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.8 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA SIN CITA.

La muestra esta conformada por 9 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6,12	
2	6,07	0,05
3	6,31	0,24
4	6,05	0,26
5	6,04	0,01
6	6,01	0,03
7	6,09	0,08
8	6,16	0,07
9	5,5	0,66
Total=9	$\bar{X} = 6.04$	$\bar{R} = 0.18$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

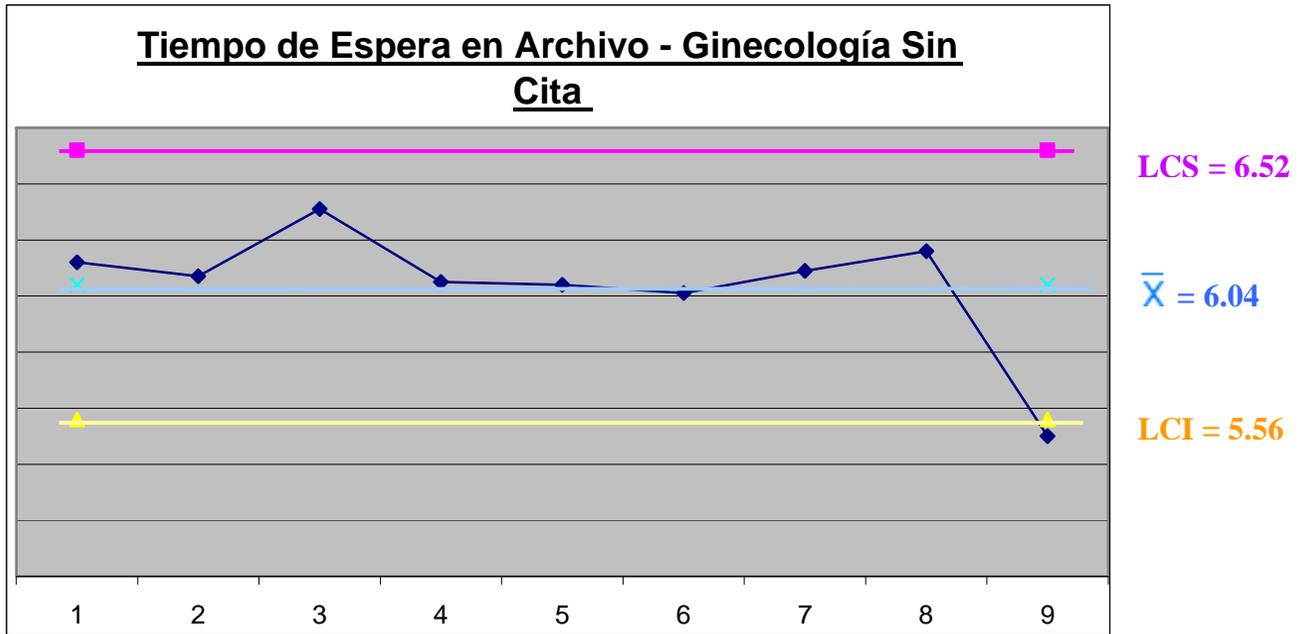
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.04 + 3 (0.18 / 1.128) = 6.52 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.04$$

$$LCI = 6.04 - 3 (0.18 / 1.128) = 5.56 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de ginecología sin cita estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.04 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.9 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA SIN CITA.

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	35.39	
2	35.4	0,01
3	36.57	1,17
4	32.36	4,21
5	36.36	3,98
6	35.39	0,95
7	35.42	0,03
8	35.36	0,06
9	36.01	0,65
Total=9	$\bar{X} = 35.36$	$\bar{R} = 1.38$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

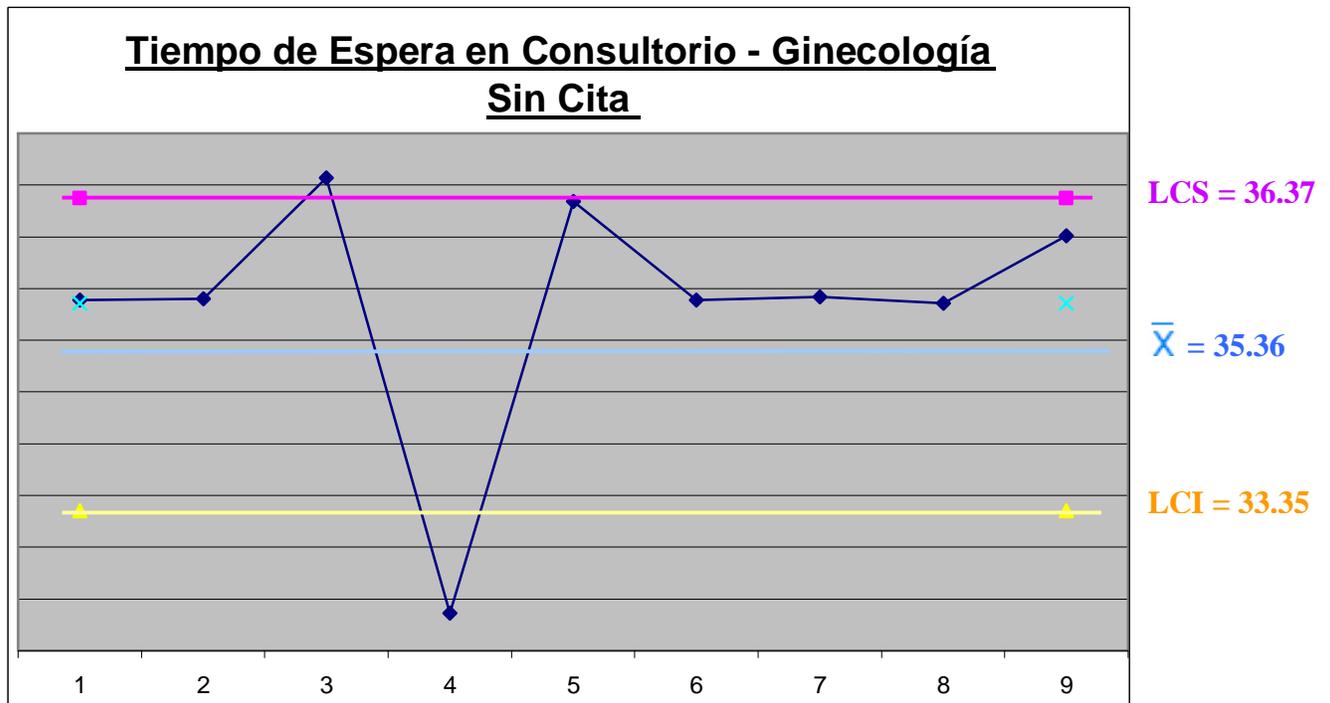
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 35.36 + 3 (0.38 / 1.128) = 36.37 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 35.36$$

$$LCI = 35.36 - 3 (0.38 / 1.128) = 33.35 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 35.36 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que le promedio es de 20 minutos.

6.7.10. VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” DEL ÁREA DE UROLOGÍA CON CITA.

La muestra esta conformada por 12 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6.21	
2	6.23	0,02
3	6.23	0
4	6.25	0,02
5	6.28	0,03
6	5.41	0,87
7	6.57	1,16
8	6.2	0,37
9	6.26	0,06
10	6.27	0,01
11	6.24	0,03
12	6.22	0,02
Total=12	$\bar{X} = 6.20$	$\bar{R} = 0.24$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

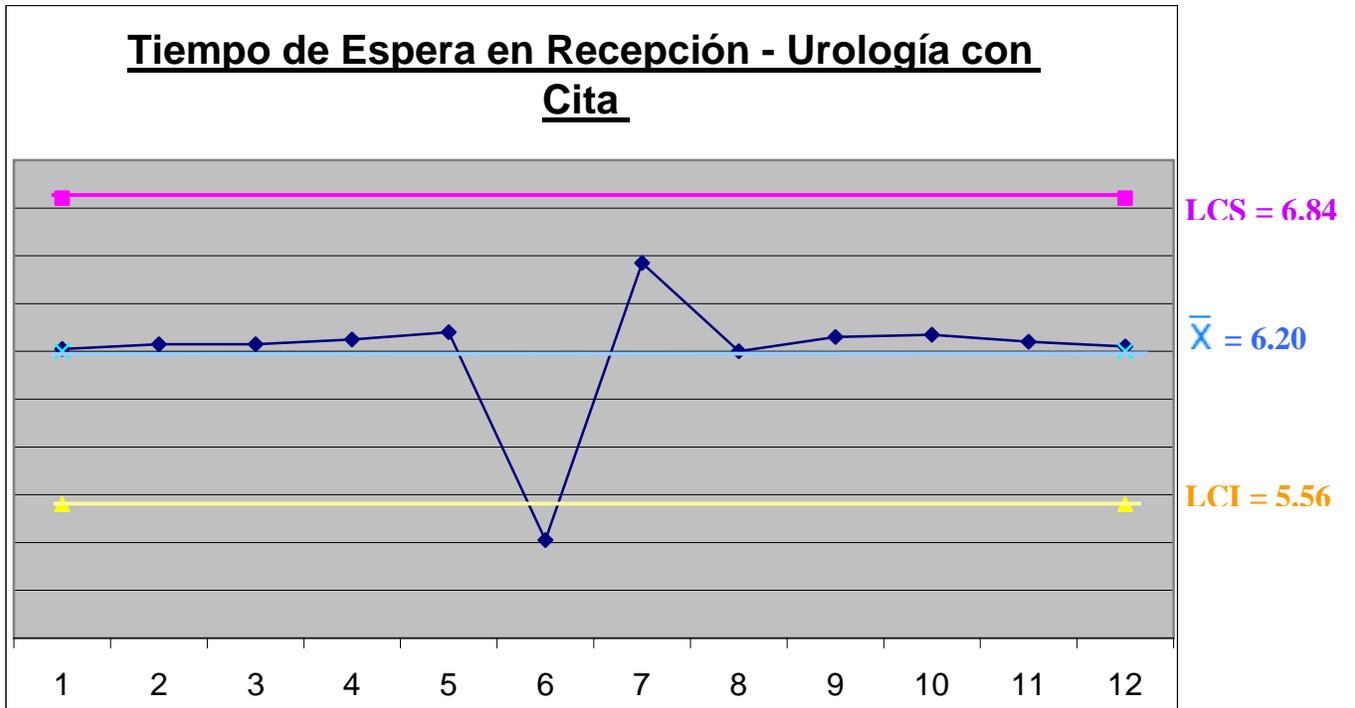
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.20 + 3 (0.24 / 1.128) = 6.84 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.20$$

$$LCI = 6.20 - 3 (0.24 / 1.128) = 5.56 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.20 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de para verificar los datos de un paciente dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.11 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE UROLOGÍA CON CITA.

La muestra esta conformada por 12 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6,12	
2	6,17	0,05
3	6,36	0,19
4	6,05	0,31
5	6,24	0,19
6	6,11	0,13
7	6,09	0,02
8	6,16	0,07
9	6,1	0,06
10	6,16	0,06
11	6,13	0,03
12	5,51	0,62
Total=12	$\bar{X} = 6.10$	$\bar{R} = 0.16$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

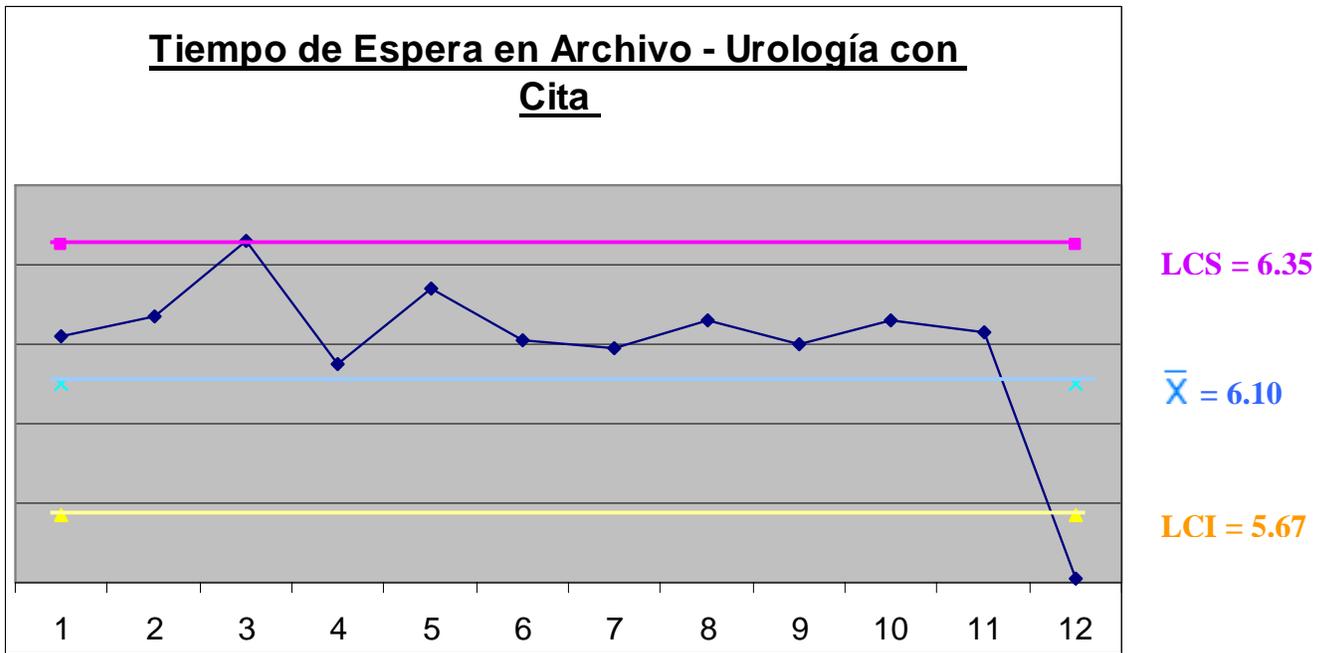
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.10 + 3 (0.16 / 1.128) = 6.35 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.10$$

$$LCI = 6.10 - 3 (0.16 / 1.128) = 5.67 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de urología estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.10 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.12 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE UROLOGÍA CON CITA.

La muestra esta conformada por 12 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	25.32	
2	25.35	0,03
3	25.33	0,02
4	24.2	1,13
5	25.36	1,16
6	25.37	0,01
7	25.32	0,05
8	25.3	0,02
9	25.29	0,01
10	25.28	0,01
11	25.33	0,05
12	26.15	0,82
Total=12	$\bar{X} = 25.30$	$\bar{R} = 0.30$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

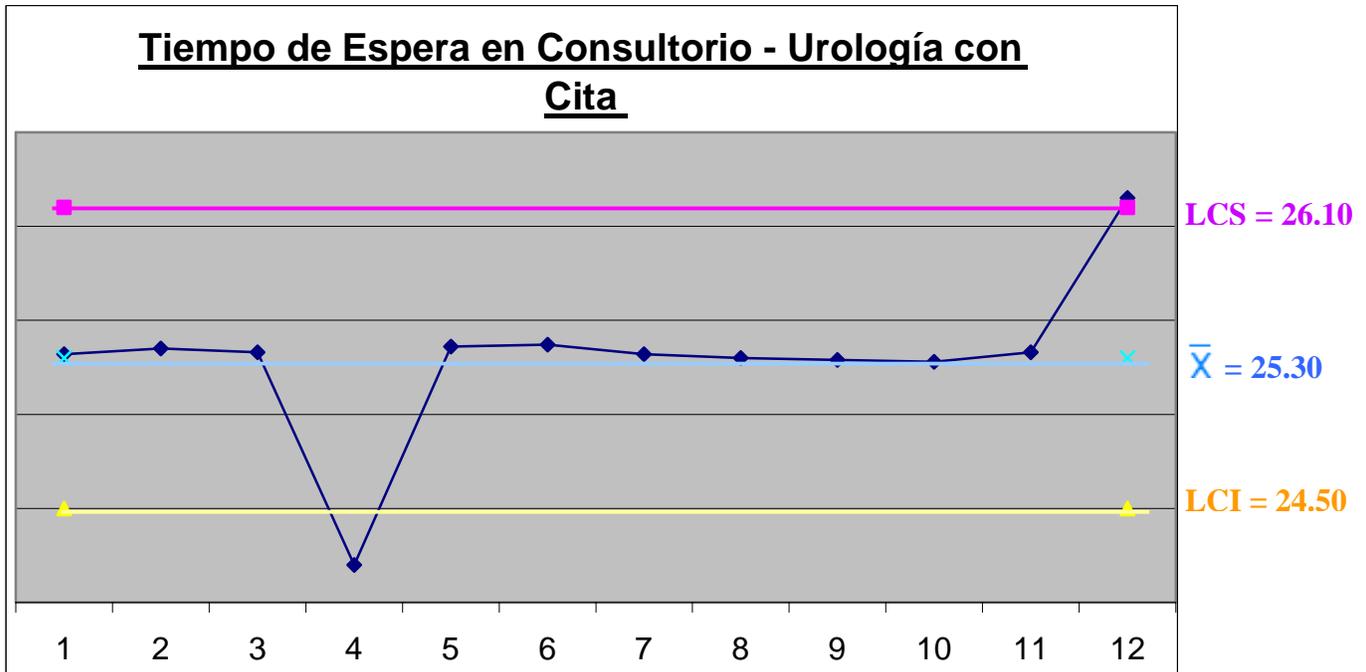
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 25.30 + 3 (0.30 / 1.128) = 26.10 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 25.30$$

$$LCI = 25.30 - 3 (0.30 / 1.128) = 24.50 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 25.30 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que el promedio es de 20 minutos.

6.7.13 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” SOLICITANDO EL SERVICIO DE UROLOGÍA SIN CITA.

La muestra esta conformada por 7 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6.21	
2	6.28	0,07
3	6.25	0,03
4	6.25	0
5	6.28	0,03
6	5.41	0,87
7	7.02	1,61
Total=7	$\bar{X} = 6.24$	$\bar{R} = 0.44$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

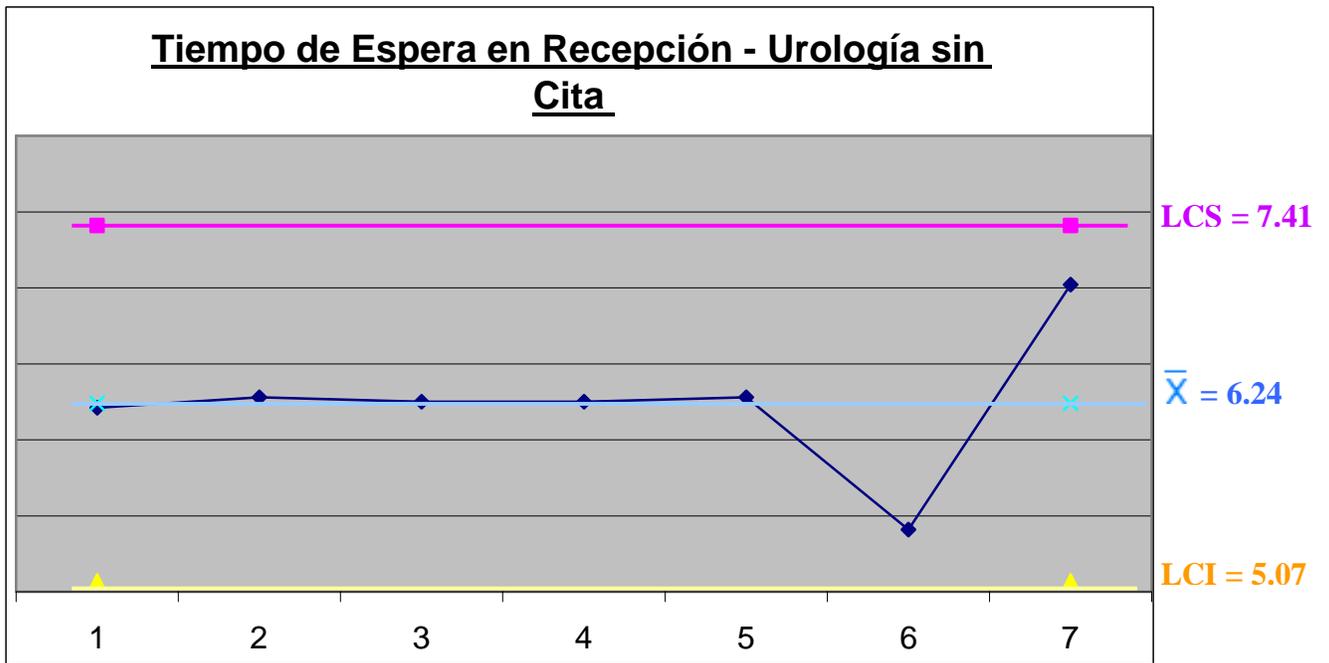
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.24 + 3 (0.44 / 1.128) = 7.41 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.24$$

$$LCI = 6.24 - 3 (0.44 / 1.128) = 5.07 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, no hay puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.24 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de para verificar los datos de un paciente, dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.14 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE UROLOGÍA SIN CITA.

La muestra esta conformada por 7 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6,12	
2	6,17	0,05
3	6,52	0,35
4	6,05	0,47
5	6,14	0,09
6	6,11	0,03
7	5,59	0,52
Total=7	$\bar{X} = 6.10$	$\bar{R} = 0.25$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

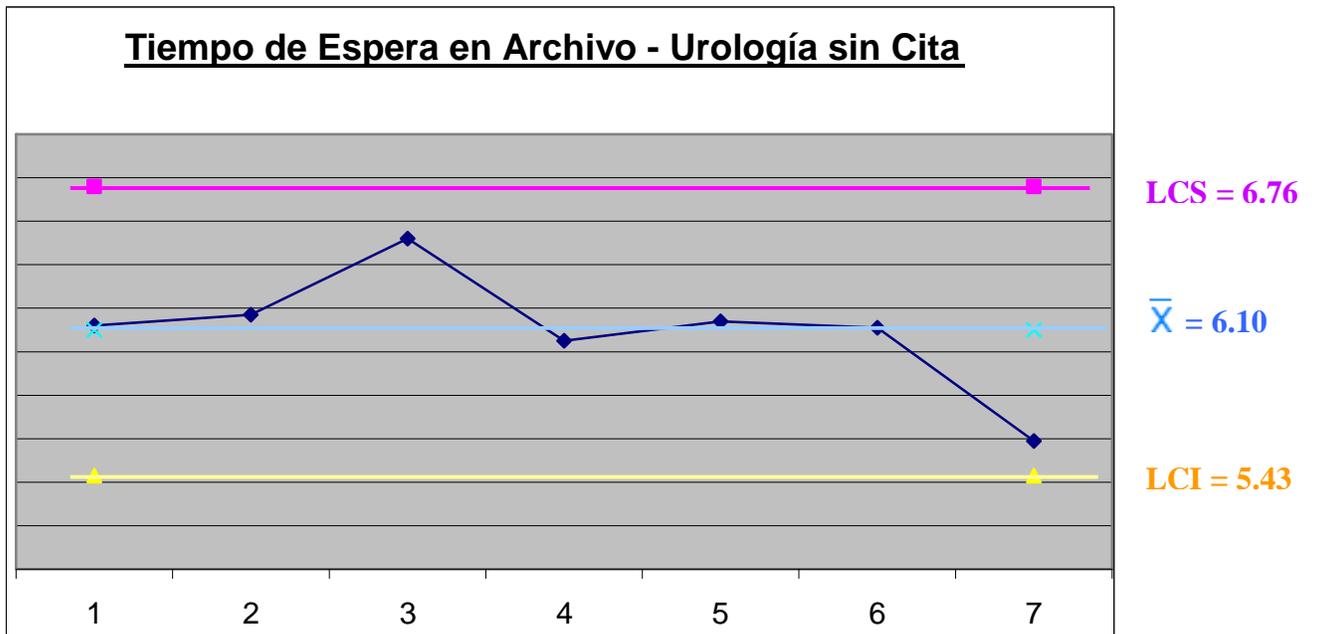
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.10 + 3 (0.25 / 1.128) = 6.76\text{minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.10$$

$$LCI = 6.10 - 3 (0.25 / 1.128) = 5.43\text{minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien no hay puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de urología sin cita estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.10 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.15 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” DEL ÁREA DE UROLOGÍA SIN CITA.

La muestra esta conformada por 7 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	32.18	
2	32.12	0,06
3	32.15	0,03
4	31.18	0,97
5	32.18	1
6	32.15	0,03
7	33.06	0,91
Total=7	$\bar{X} = 32.15$	$\bar{R} = 0.50$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 32.15 + 3 (0.50 / 1.128) = 33.48 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 32.15$$

$$LCI = 32.15 - 3 (0.50 / 1.128) = 30.82 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien no hay puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 32.15 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que le promedio es de 20 minutos.

6.7.16 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” DEL ÁREA DE ORTOPEDIA CON CITA.

La muestra esta conformada por 15 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	6.45	
2	6.50	0,05
3	6.48	0,02
4	6.45	0,03
5	6.51	0,06
6	5.41	1,1
7	6.5	1,09
8	6.45	0,05
9	6.43	0,02
10	6.45	0,02
11	6.49	0,04
12	6.47	0,02
13	7.15	0,68
14	6.44	0,71
15	6.44	0
Total=15	$\bar{X} = 6.44$	$\bar{R} = 0.28$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

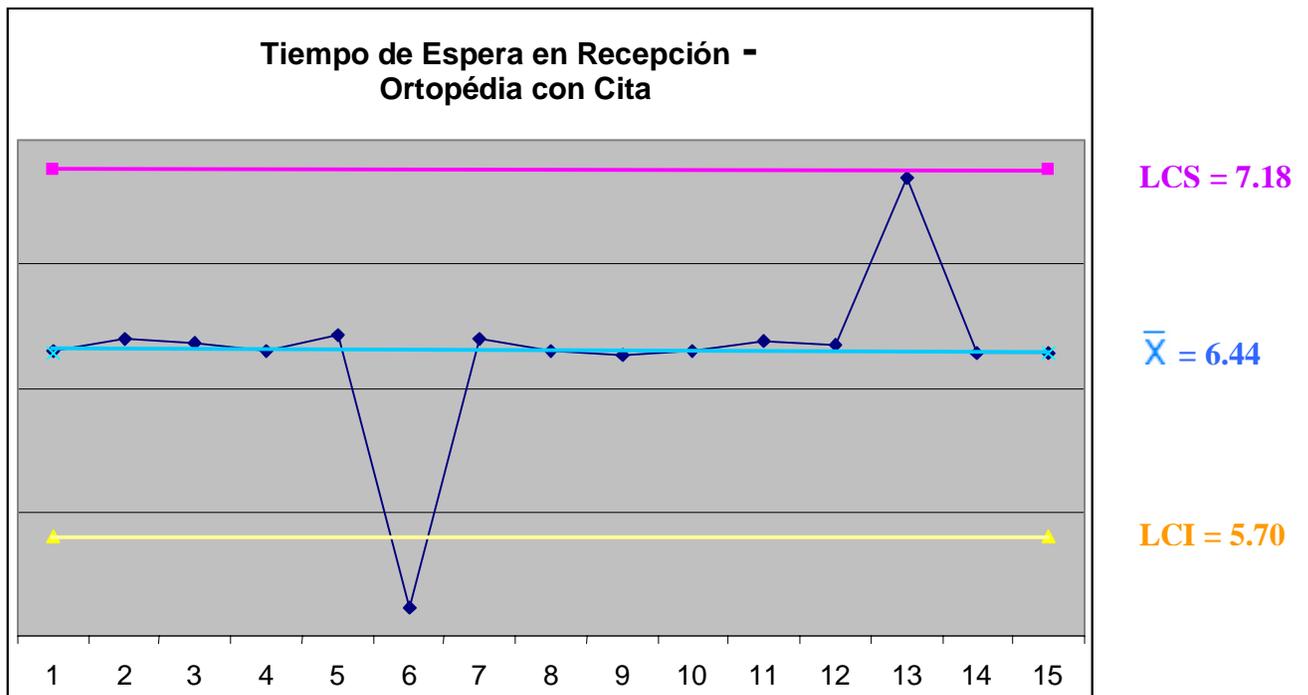
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 6.44 + 3(0.28 / 1.128) = 7.18 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 6.44$$

$$LCI = 6.44 - 3(0.28 / 1.128) = 5.70 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, hay unos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 6.44 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de para verificar los datos de un paciente, dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.17 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE ORTOPEDIA CON CITA.

La muestra esta conformada por 15 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	4,58	
2	5,49	0,91
3	5,51	0,02
4	5,49	0,02
5	5,5	0,01
6	5,43	0,07
7	5,5	0,07
8	5,52	0,02
9	5,5	0,02
10	5,5	0
11	5,49	0,01
12	5,49	0
13	5,5	0,01
14	6,3	0,08
15	5,5	0,8
Total=15	$\bar{X} = 5.49$	$\bar{R} = 0.15$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

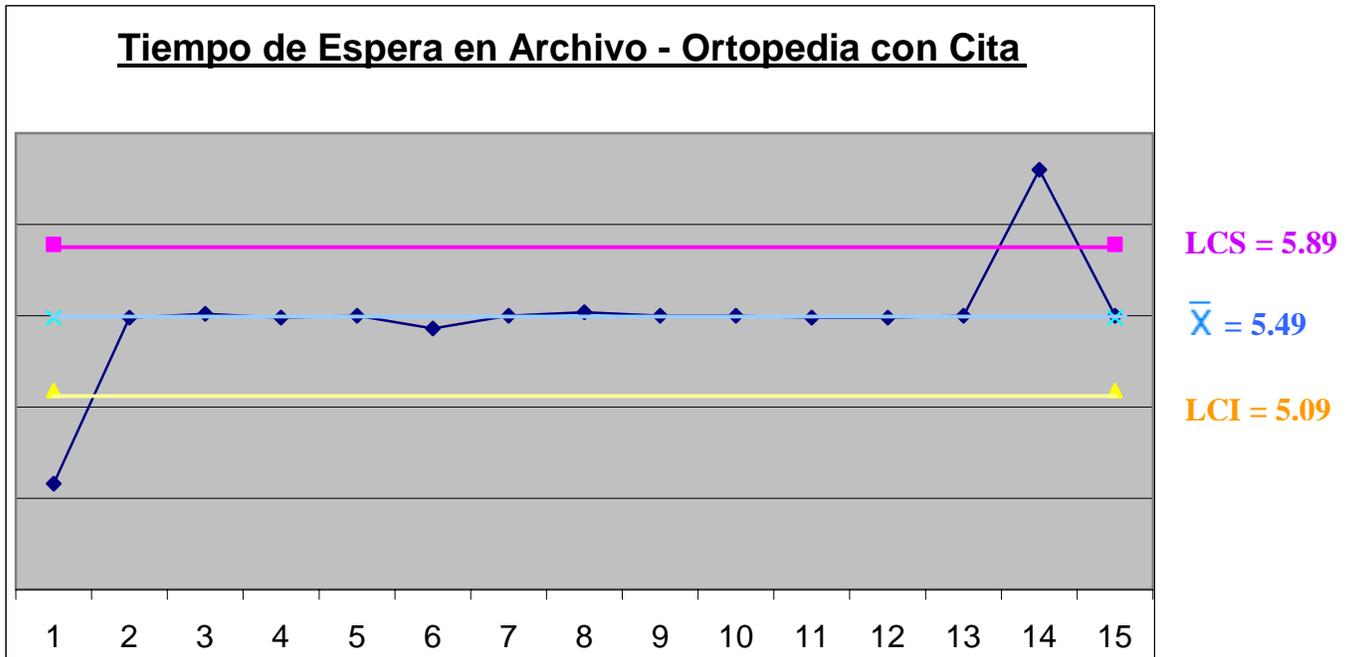
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 5.49 + 3 (0.15 / 1.128) = 5.89 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 5.49$$

$$LCI = 5.49 - 3 (0.15 / 1.128) = 5.09 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de ortopedia estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 5.49 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.18 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” DEL ÁREA DE ORTOPEDIA CON CITA.

La muestra esta conformada por 15 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	52.16	
2	52.14	0,02
3	52.09	0,05
4	52.15	0,06
5	51.38	0,77
6	52.18	0,8
7	52.10	0,08
8	52.06	0,04
9	52.19	0,13
10	52.21	0,02
11	52.1	0,11
12	52.16	0,06
13	52.12	0,04
14	52.11	0,01
15	52.58	0,47
Total=15	$\bar{X} = 52.12$	$\bar{R} = 0.19$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

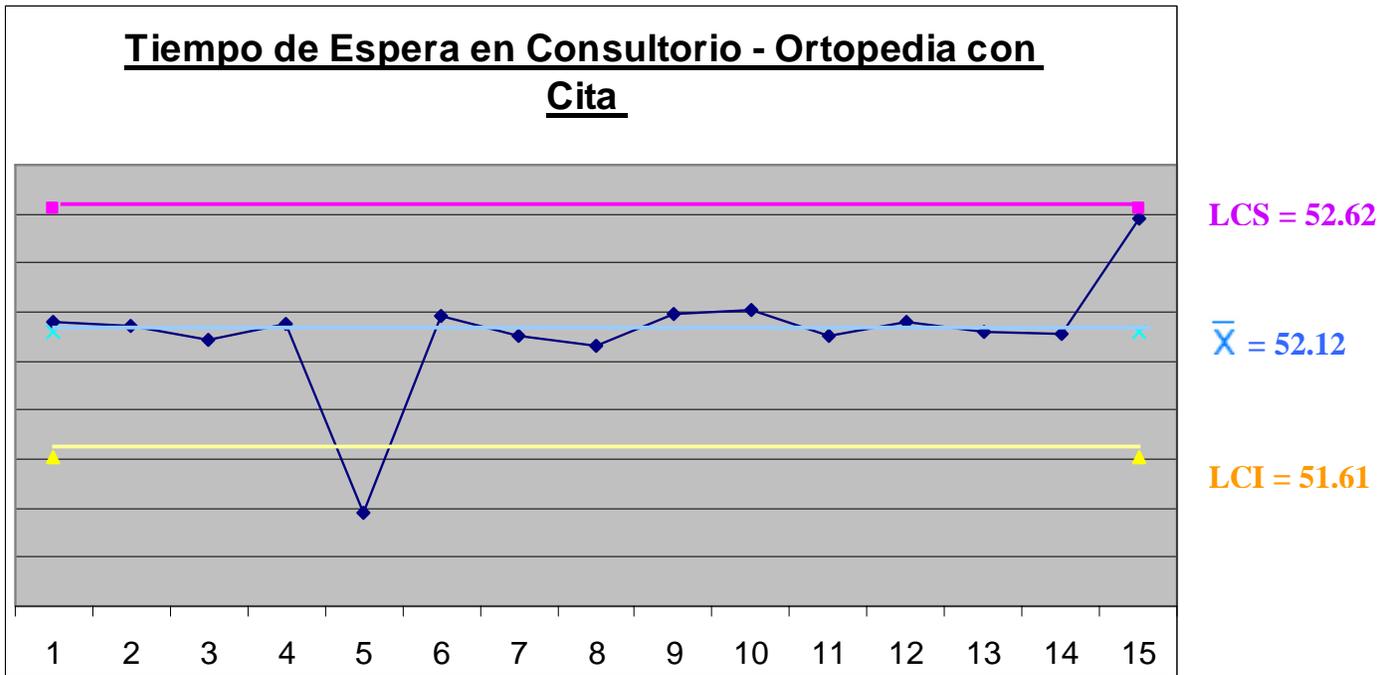
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 52.12 + 3 (0.19 / 1.128) = 52.62 \text{ minutos}$$

Línea central = 52.12

$$LCI = 52.12 - 3 (0.19 / 1.128) = 51.61 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 52.12 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que el promedio es de 20 minutos.

6.7.19 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN RECEPCIÓN” SOLICITANDO EL SERVICIO DE ORTOPEDIA SIN CITA

La muestra esta conformada por 6 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	7.15	
2	7.10	0,05
3	7.06	0,04
4	7.12	0,06
5	7.08	0,04
6	6.59	0,49
Total=6	$\bar{X} = 7.02$	$\bar{R} = 0.14$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

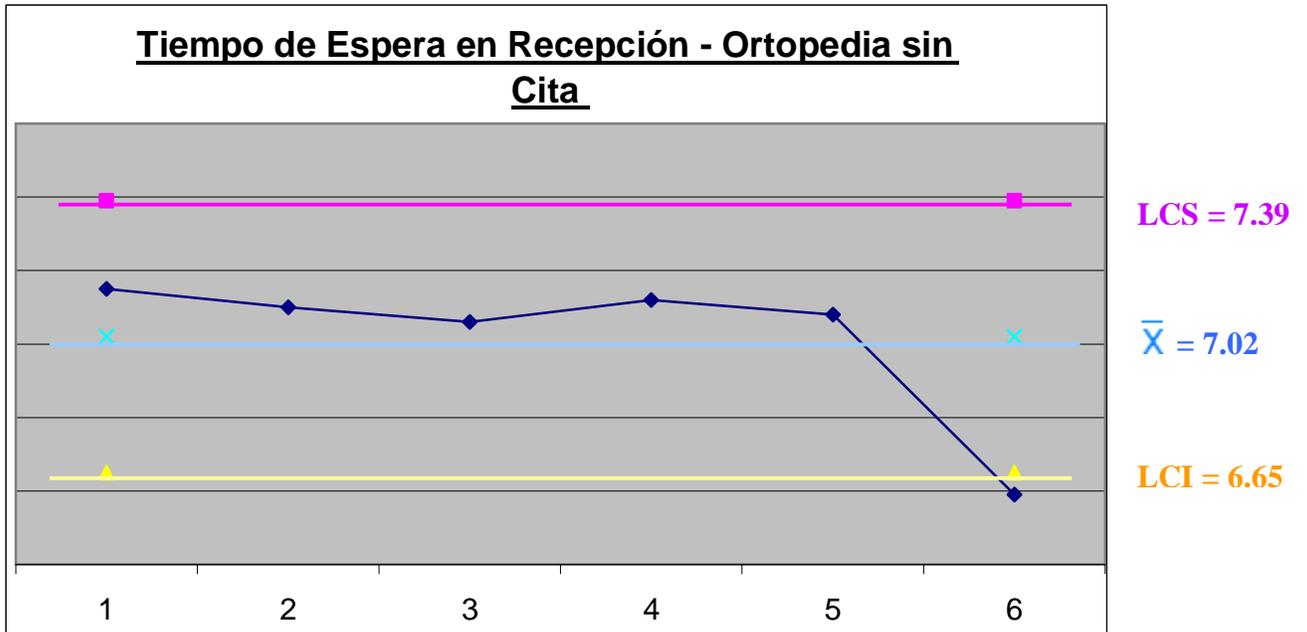
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 7.02 + 3(0.14 / 1.128) = 7.39 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 7.02$$

$$LCI = 7.02 - 3(0.14 / 1.128) = 6.65 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, hay un punto fuera de control, se aprecia que la etapa de recepción estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 7.02 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de para verificar los datos de un paciente, dado que esta se realiza de forma manual y según lo estipulado por el hospital el tiempo promedio que debería demorar en realizarla es de 4 minutos.

6.7.20 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN ARCHIVO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE ORTOPEDIA SIN CITA

La muestra esta conformada por 6 pacientes:

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	5,46	
2	5,47	0,01
3	5,49	0,02
4	5,5	0,01
5	5,49	0,01
6	5,51	0,02
Total=6	$\bar{X} = 5.49$	$\bar{R} = 0.01$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

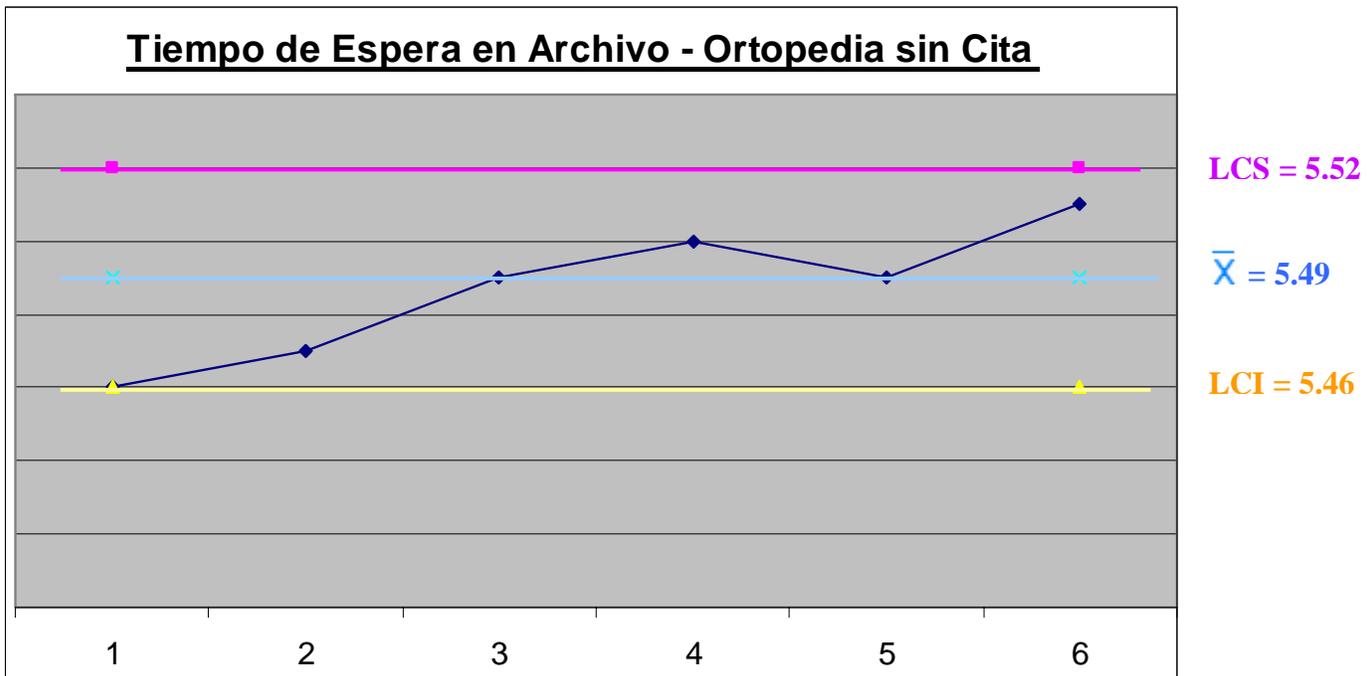
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 5.49 + 3 (0.01 / 1.128) = 5.52 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 5.49$$

$$LCI = 5.49 - 3 (0.01 / 1.128) = 5.46 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien no hay dos puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de archivo dentro del servicio de ortopedia sin cita estuvo fuera de control estadístico en cuanto a tendencia central. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 5.49 minutos; tiempo que es un poco extenso en el momento de buscar un expediente y llevarlo a enfermería, y según el tiempo promedio que debería demorar en realizar esta acción es de 3 minutos.

6.7.21 VARIABLE “TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTORIO” SOLICITANDO EL SERVICIO DE ORTOPEDIA SIN CITA.

Muestra	Tiempo de Espera	Rango móvil
1	68.15	
2	68.15	0
3	68.06	0,09
4	68.12	0,06
5	68.10	0,02
6	68.13	0,03
Total=6	$\bar{X} = 68.12$	$\bar{R} = 0.04$

$$LCS = \bar{X} + 3(\bar{R} / d_2)$$

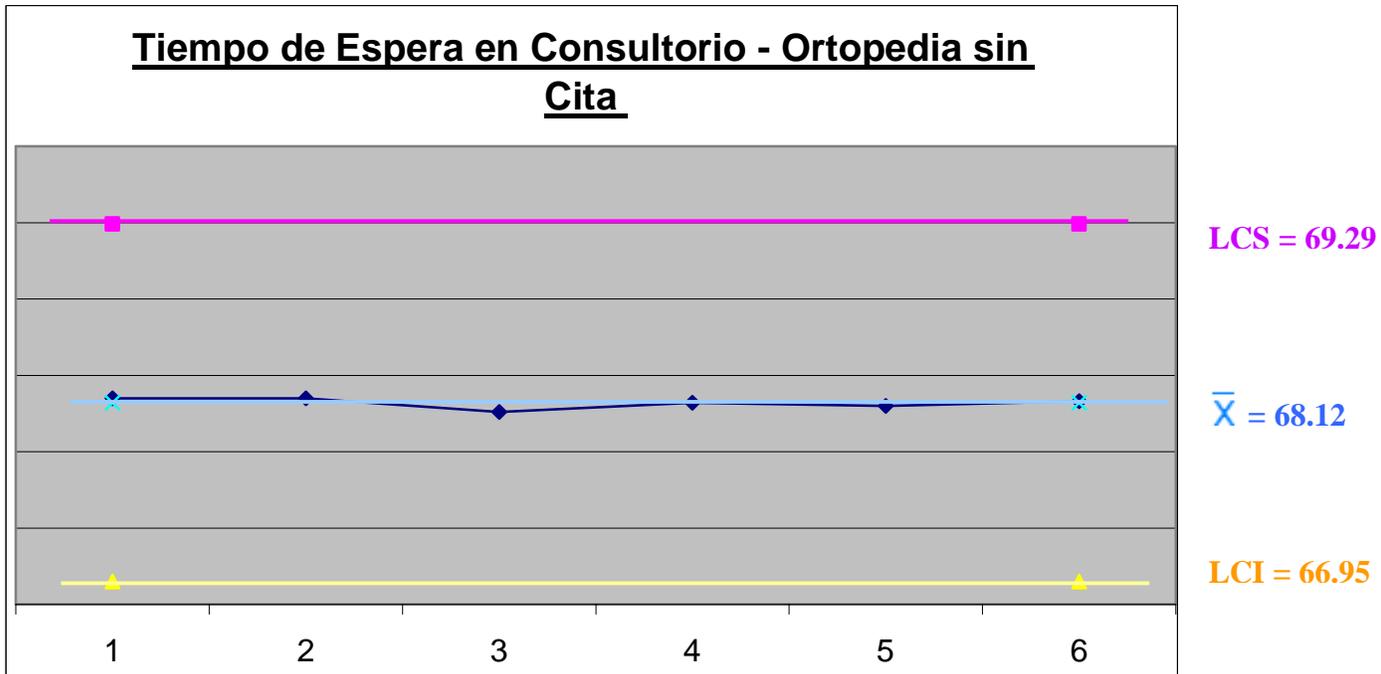
$$\text{Línea central} = \bar{X}$$

$$LCI = \bar{X} - 3(\bar{R} / d_2)$$

$$LCS = 68.12 + 3 (0.44 / 1.128) = 69.29 \text{ minutos}$$

$$\text{Línea central} = 68.12$$

$$LCI = 68.12 - 3 (0.44 / 1.128) = 66.95 \text{ minutos}$$



Como se puede observar en el gráfico anterior, si bien no hay puntos fuera de control, se aprecia que la etapa de consultorio no estuvo fuera de control estadístico. Además en la misma carta se puede apreciar que el proceso no estuvo descentrado, ya que el tiempo promedio fue de 68.12 minutos; tiempo que es un poco extenso para esperar para ser atendido por el médico ya que el promedio es de 20 minutos.

Podemos concluir que en los gráficos de control, que en la mayoría de las muestras no se encuentra fuera de los límites de control, esto no significa que el proceso de admisión se este realizando a como debería de ser, como bien se dijo existen tiempos estipulado para cada una de las etapas; para la etapa de recepción esta estipulado 4 minutos, para la búsqueda de archivo o expediente es de 3 minutos para ser llamado por enfermería es de 2 minutos y para ser llamado por el médico es de 20 minutos y esto no se esta cumpliendo. Los gráficos de control indican que la mayoría de la muestra no se sale de los límites pero hay que recalcar que estas muestras son con un proceso de admisión actual que no cumple con los tiempos establecidos, la media de estos gráficos esta lejos de lo que en realidad debería ser la media en cada una de las etapas del proceso de admisión de consulta externa, especialidades.

VII. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

7.1 MANUAL DE PROCESOS ADMISION CONSULTA EXTERNA, ESPECIALIDADES

El presente Manual de Proceso del Área de Admisión de Consulta Externa, Especialidades tiene como fin dar a conocer el funcionamiento del Proceso en lo relacionado a la descripción de las actividades, ubicación y mención de los puestos responsables de su ejecución. Así como, de auxiliar en la Inducción del puesto y de la capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades a desarrollar por cada uno de los involucrados en el Proceso.

Este manual tiene como objetivo principal establecer y/o asegurar el tratamiento uniforme de todo el proceso para brindar el Servicio de Admisión de Consulta Externa, especialidades para asegurados y los que forma parte del plan Cobertura.

A su vez, ayudará al análisis o revisión de los procedimientos para cuando se desee realizar lo siguiente:

- Empezar tareas de simplificación de trabajo.
- Análisis de tiempos espera y contacto.
- Delegación de autoridades.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.

- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Todo el Procedimiento que se detallará a continuación fue avalado y validado por:

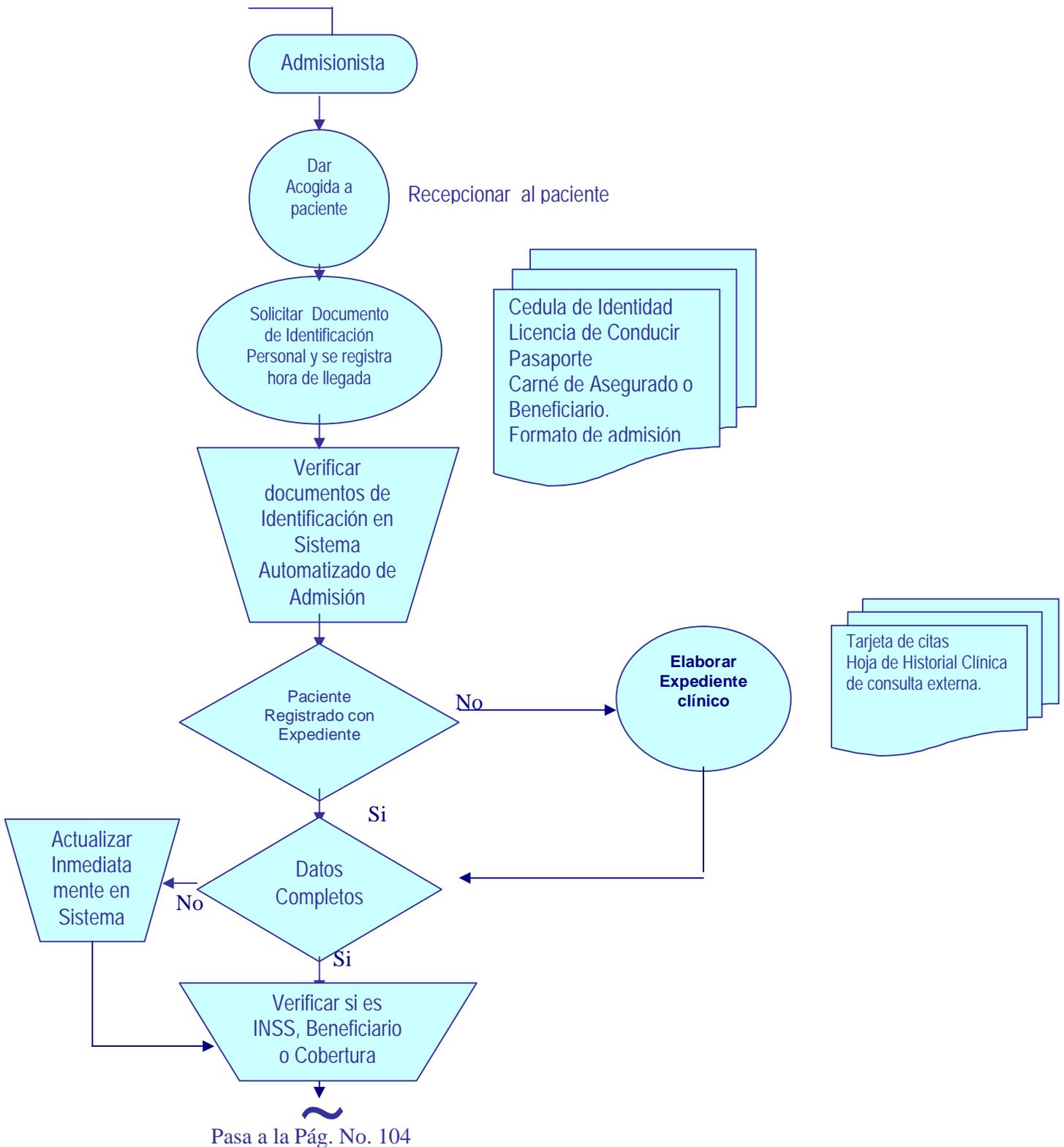
- Las Áreas de Salud y administrativas que intervendrá directamente en su aplicación, por lo cual tienen la obligación de conocer el contenido de la propuesta en forma detallada.
- Áreas afectadas por la implementación del proyecto, ya que tendrán que cambiar o adecuarse a el.
- Área responsable del manejo de los recursos económicos, para cuantificar el costo que incurrirá el cumplimiento irrestricto del mismo.

Los lineamientos se elaboraron de la forma más clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos y de salud o con el procedimiento mismo. Con el fin, de evitar la continúa consulta a los niveles jerárquicos superiores.

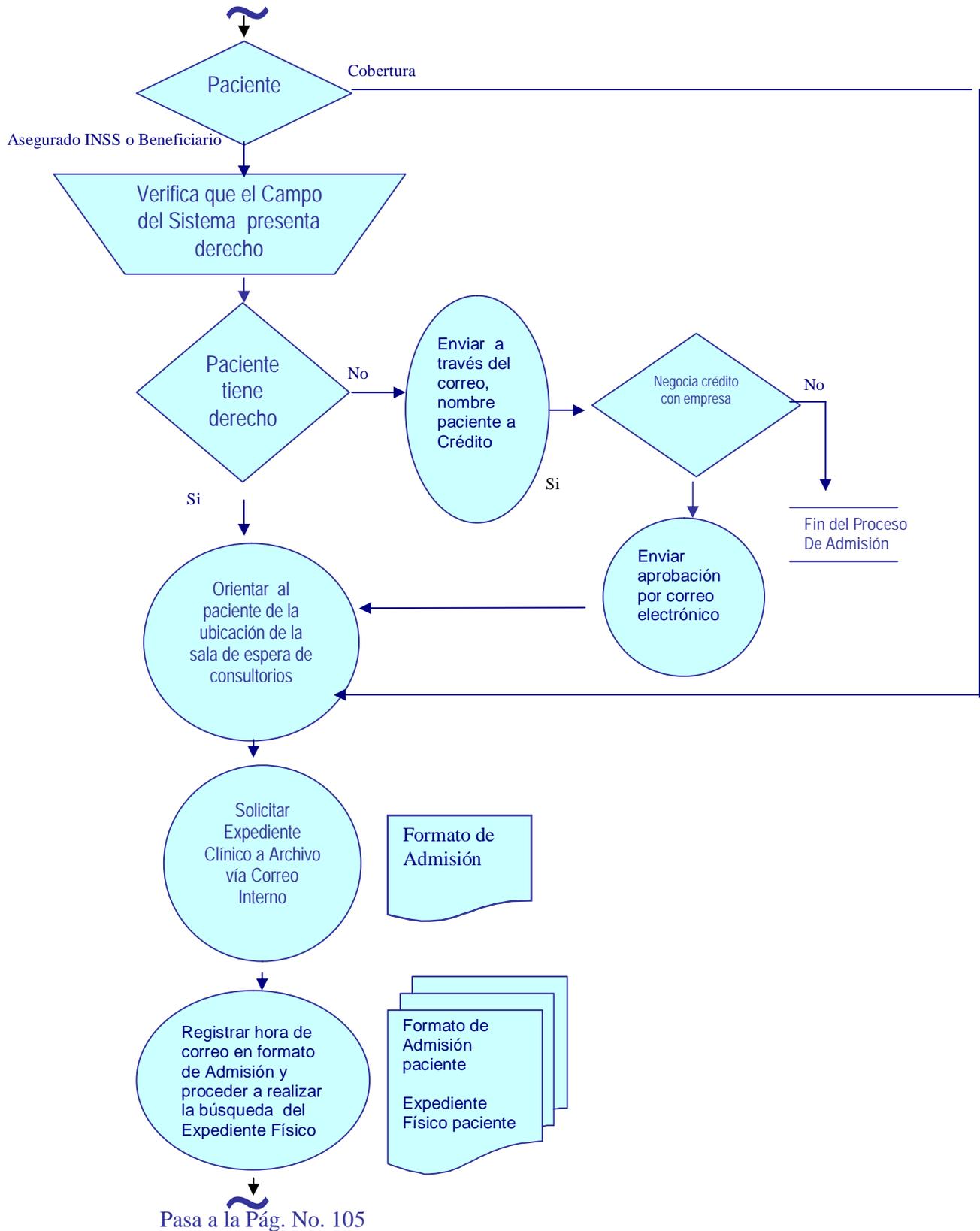
Para el trabajo que conducen la implementación de este manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción de la implantación y actualización. De esta manera, se logrará homogeneidad en la presentación de la información.

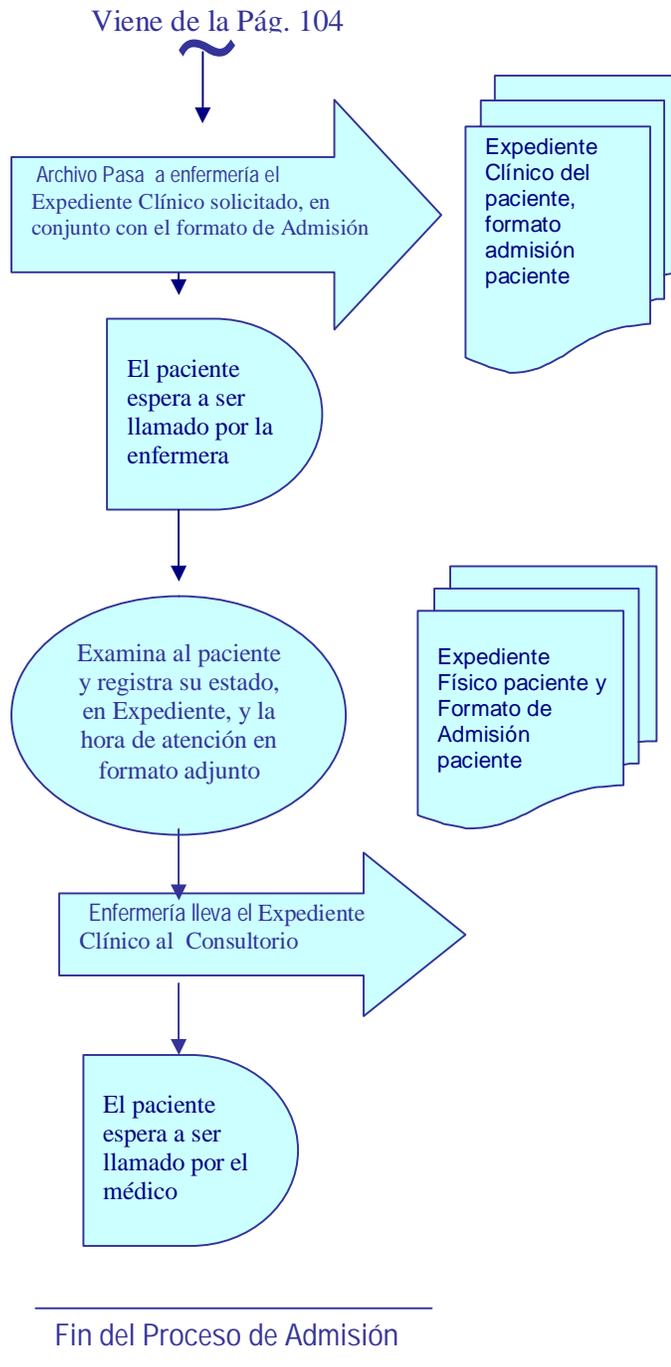
Por lo que respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que sea personal con un buen manejo de las relaciones humanas y que conozca a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal. Sin embargo puede nombrar a cualquier persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo.

7.1.1 DIAGRAMA PROPUESTO PARA PROCESO DE ADMISIÓN EN CONSULTA EXTERNA, ESPECIALIDADES



Viene de la Pág. No. 103





El médico deberá de registrar en el "Formato de Admisión" la hora de inicio y final de la consulta en la que se esta atendiendo al paciente y dejarla anexada en el expediente clínico. El cual será retirada por los corredores al final del día.

NOTA

Todos los que forma parte de los Asegurados y del Plan de Cobertura se encontrara registrado en la Base de Datos, aunque estos no hallan recibido ninguna atención por parte del Área de Consulta Externa, especialidades. Puesto que existe un proceso para la digitación de los nuevos usuarios cuando se inicia un contrato.

7.1.2 NUEVO PROCESO DEL AREA DE ADMISION DE CONSULTA EXTERNA, ESPECIALIDADES.

RECEPCIONAR AL PACIENTE

En esta etapa simplemente, se da el saludo inicial y se confirma que el paciente requiere del servicio de Consulta Externa, especialidades.

SOLICITAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS

La admisionista deberá de solicitar al paciente alguna de las siguientes identificaciones: Cédula de identidad, licencia de conducir, pasaporte o el carne de asegurado, los cuales se utilizará para la consulta paciente en donde ingresara el nombre completo. Lo que activara una pantalla con el Formato de Admisión el cual registrara la hora de la Inicio de la etapa de Recepción de acuerdo a la hora del Servidor y activará el acceso para cotejar los datos generales del paciente en el Sistema Automatizado, si le falta algún dato o es necesario actualizar alguno de ellos, se actualizará inmediatamente a través del Sistema por parte de la Admisionista. Si el paciente esta registrado y con Número de Expediente asignado, se procederá a verificar que tipo de paciente es (Asegurado Activo, Asegurado pasivo, beneficiarios, Cobertura).En caso contrario, se creará un expediente clínico nuevo, se ingresa el Número de Expediente en la Tabla de los Datos Generales del Sistema y se verifica el tipo de paciente.

COTEJAR BD

Si al cotejar la Base de Datos Generales del campo Tipo de Paciente del Sistema: refleja que el paciente es activo del INSS o beneficiario, se realizará las búsquedas de este, a través de una consulta predefinida del Sistema, que estará conectado con el servidor de la Base de datos del INSS, esto con el fin de determinar si la empresa a realizado los pagos correspondiente para el derecho de atención medica especializada.

Si el paciente es Cobertura se verifica sus documentos, se solicita el expediente clínico en caso que ya tenga uno.

Las tarjetas de visitas se continuaran utilizando con el objetivo que el paciente tenga un control sobre las fechas de sus consultas, sin embargo no es necesario que el paciente la presente, ya que la fecha estará grabada en el sistema, como resultado del reporte de visitas programadas que presentara el doctor al final del día a las Admisionistas/Digitadora.

En caso, de que la empresa de donde proviene no haya pagado por el derecho de consulta del paciente, se le negará el servicio.

Si el paciente se encuentre inconforme ante su situación se le remitirá al departamento de crédito para proceder a justificar los motivos de la no atención.

DESIGNAR CLINICA DONDE SERA ATENDIDO

Se le orientará al paciente que pase directamente a la sala de espera correspondiente al consultorio de especialidades desde donde será llamado por la enfermera.

PEDIR EXPEDIENTE CLINICO

Si se comprobó que el paciente puede ser atendido, se deberá de enviar al área de Archivo el formato de admisión, a través de correo interno en el que aparece reflejado el número de expediente para que se le realice la búsqueda de expediente clínico en el Área de Archivo.

BUSQUEDAD DEL EXPEDIENTE CLINICO

El personal de Archivo/corredores, al abrir el formato de admisión el Sistema registrar la hora de inicio de la etapa de archivo, el cual será impreso y procederá a ejecutar la búsqueda, de acuerdo al orden en que llegan los correos del área de Recepción. Una vez que es encontrado el Expediente se deberá de adjuntar el Formato de Admisión a este. El expediente deberá ser entregado por los corredores al Área de Enfermería.

ENTREGA DE EXPEDIENTE

Los corredores deberá entregar los expediente al área de enfermería de acuerdo Teoría de cola FIFO (primer en llegar, primero en salir), se deberá de llamar a los pacientes en ese mismo orden para que se le sea tomado sus signos vitales y demás análisis Generales.

ENFERMERÍA

La enfermera procederá a registrar la hora de inicio de la Atención en el “Formato Admisión” y dar la atención médica primaria.

REMISION DE EXPEDIENTE AL CONSULTORIO

Una vez concluido el Servicio del Área de enfermería, estas procederán a entregar el expediente clínico en el consultorio del médico especialista requerido por el Paciente.

CONSULTORIO

EL Médico Especialista deberá de anotar en el Formato Admisión, la Hora en que esta atendiendo al paciente y luego proceder a dar sus servicios.

7.2 MANUAL DE FUNCIONES

OBJETIVO DEL MANUAL

- Contar con un instrumento o herramienta de consulta permanente que permita al Personal del Área de Admisión de Consulta Externa, Especialidades orientarse en la ejecución de su trabajo.

El Presente Manual de Funciones del Área de Consulta Externa, especialidades contiene la descripción de la Actividades que deben seguir el personal para poder brindar el Servicio de Admisión a los Pacientes del Plan de Asegurados y Cobertura que requiere de un Especialista para que puedan ser atendidos, es decir puntualiza detalladamente las Funciones Básicas de las unidades administrativas y de Salud involucrada con el Proceso.

Este Manual incluye además de los puestos, precisando su responsabilidad y participación, información sobre el entorno del trabajo, al igual que las herramientas necesarias, (equipos de Técnicos) que auxilian el correcto desarrollo de las actividades dentro del Área del Hospital, el cual fue validado con la opinión del personal involucrado y con los Recursos técnicos y financiero con que cuenta la Administración del Área de este Hospital.

Debido a que en el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se esta realizando o no adecuadamente.

La información que contiene este Manual, fue producto del análisis de documentos y de entrevistas directas realizadas a los Recursos humanos del Área de Consulta Externa, Especialidades del Hospital.

Dado lo anterior, este manual debe y puede ser actualizado cuando los jefes de las diferentes unidades así lo requieran, previo a la aprobación de la máximas

Autoridades del Hospital (Dirección de Cuerpo de médicos, Dirección del Hospital) cuyo cambio debe de ser documentado y comunicados a todo el personal no importando si la modificaciones o actualizaciones los afecten directamente. Cabe destacar que este manual presenta las funciones básicas lo que quiere decir que cualquier cambio que se derive a través del tiempo producto de las necesidades de esta área debe ser analizado, definido, aprobado e incluido en el presente Manual.

7.2.1 FICHAS OCUPACIONALES

FICHA OCUPACIONAL No.1

Titulo del Puesto:	Jefe de Cuerpo Médico
Departamento:	Dirección General
Número de Empleados en el Departamentos	7
Salario:	C\$ 36,000

FUNCIONES:

- Planeamiento estratégico de las actividades del Hospital Militar.
- Representación legal de la institución
- Dirigir las actividades generales de la Entidad.
- Aprobación de presupuestos e inversiones para cada una de las áreas.
- Dirigir el desarrollo de la actividad médica de la clínica.
- Autorizar convenios a nombre de la empresa.
- Revisar, analizar y aprobar, las propuestas de cambios de las dependencias bajo su cargo.
- Procurar todos los mecanismos posibles para el mejoramiento del Hospital Militar.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación:

Titulo: Administrador de Empresa, Contador Publico o Carreras Afines, Miembro Activo del Ejercito de Nicaragua.

1.2 Experiencia

5 años de Experiencia en cargos con responsabilidades similares

1.3 Iniciativa e ingenio.

Ser capaz de organizar de manera productiva todas las funciones y servicios del Hospital

Militar.

2. Esfuerzo

2.1 Físico: Su esfuerzo físico es mínimo por no decir nulo, la cual se centra simplemente a sus funciones motoras para poder resolver su trabajo.

2.2 Mental.

Requiere de un esfuerzo mental excesivo y de una capacidad sobre discernir sobre las situaciones que se le presente dado a las responsabilidades que tiene bajo su cargo son dirigir y verificar el funcionamiento de todos los servicios que presta el hospital.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo:

Es responsable indirectamente de toda las maquinas, equipos e instrumento utilizados en el Hospital Para Brindar los diferentes tipo de servicio de Atención (Camillas, pesas, medidores de presión, etc.). No obstante, directamente solo tiene responsabilidad estricta sobre los equipos de Cómputo y demás periféricos (Impresoras, Mouse, etc.) así como de todas aquellas herramientas utilizadas para el desarrollo personal de sus actividades. Es decir, todos los activos fijos con que cuenta su lugar de trabajo.

3.2 Materiales o Productos

Es responsable directo todos los manuales y documentación con que cuenta el Hospital para sus funciones y responsable indirecto de todos los materiales e insumo que son utilizados.

3.3 Trabajo de otros.

Es responsable de Velar por el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los Jefes de las diferentes unidades administrativas y de Salud.

4. Condiciones de Trabajo.

4.1 Ambiente de Trabajo:

El Ambiente de trabajo es excelente, posee muy buena iluminación, ventilación y mucha comodidad para poder desempeñar sus funciones.

4.2 Riesgo:

Los riesgos son nulos, ya que su trabajo no implica ninguna tarea con equipos peligrosos o actividad física consecuente que le pueda ocasionar fatiga.

FICHA OCUPACIONAL No.2

Titulo del Puesto:	Jefe de Administración
Departamento:	Administración
Número de Empleados en el Departamentos:	11
Salario:	C\$ 9,000

FUNCIONES:

- Dirigir, controlar y Supervisar a todo el personal administrativo.
- Dirigir, controlar y asegurar los materiales e insumo estén disponible para poder brindar el Servicio de Consulta Externa, Especialidades.
- Administrar al personal Administrativo (Contratar, despedir, re-ubicar al personal que labora en esta área).
- Procurar el desarrollo organizacional del Área de Consulta Externa.
- Gestión de las Actividades de Mantenimiento.
- Supervisar la compra y la entrega de los insumos cumplan con las características y el tiempo establecido.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación: Médico General y Administrador de Empresa o carrera a fin la misma. Preferiblemente Estudios en el campo de relaciones humanas.

1.2 Experiencia:

5 años en puesto similares.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de ser creativo, perseverante y dedicado, ya que la carga de trabajo y las limitantes del mismo lo requieren lo cual le permitirá resolver todos los problemas administrativos que se presente para brindar un servicio de calidad.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es mínimo ya que los movimientos que realizara para cumplir sus funciones se limitan a moverse dentro de las dependencias del área de consulta externa.

2.2.- Mental

Requiere de mucho esfuerzo mental ya que la responsabilidad de sus funciones lo requiere, además de poseer de una muy buena concentración e ingenio para resolver las situaciones adversas que se les pueda presentar durante el desarrollo de su trabajo.

3. Responsabilidad.

3.1 maquinaria y equipo.

Es Responsable directo de todos los materiales e insumos utilizados para la atención del área (PC, impresoras, cableados, equipos médicos, etc.)

3.2.- Materiales y Productos

Es el Encargado de todos los equipos mobiliarios que tenga el área de consulta Externa en cada una de sus áreas, así como de la papelería (formatos de Control, Hojas clínicas, lápiz, libretas, etc.).

3.3—Trabajos de otros:

Es el encargado de coordinar y programar todas las tareas del personal Administrativo, para contribuir al trabajo realizado en el Proceso de Consulta Externa.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es confortable para las condiciones del cuerpo y los sentidos; presenta buena iluminación, Ventilación, y comodidad.

4.2.- Riesgo:

No existe ningún riesgo inherente en su lugar de Trabajo, la posibilidad incidentes o accidentes que se pueda producir durante sus funciones es mínima.

FICHA OCUPACIONAL No.3

Titulo del Puesto:	Jefe de Consulta Externa
Departamento:	Administración
Número de Empleados en el Departamentos:	11
Salario:	C\$ 16, 000

FUNCIONES

- Planear, Organizar, dirigir, y controlar el proceso de Consulta Externa así como de apoyar las actividades que apoyen la realización del mismo.
- Formular lineamientos para evaluar periódicamente la calidad de la Atención prestada por el área de Consulta Externa
- Promover y fomentar la realización de programas para la Actualización técnica y superación del Personal Administrativo involucrado en el proceso de Consulta Externa
- Fomentar la comunicación interdepartamental para poder resolver cualquier inconsistencia que se presente con las otras dependencias involucradas en el servicio del área de consulta Externa.
- Supervisar y dar seguimientos a las quejas presentadas por los pacientes que acuden al área de consulta Externa.
- Controlar a través de los resumen de los Formatos de Admisión los Tiempos de Espera y contacto de todo el proceso de admisión.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación: Medico General, Administrador de Empresas.

Estudios con énfasis en atención y/o relaciones humanas.

1.2 Experiencia:

5 años en puesto similares.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de ser creativo, aplicado y demostrar característica de liderazgo un líder, ya que la responsabilidad del proceso de Consulta Externa, su competencia, lo que requieren. Además, es necesario que sea capaz de tomar decisiones a corto plazo para solventar imprevisto que

pueda afectar el Trabajo del Área de Consulta Externa. Y tener visión para las decisiones a largo plazo.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es mínimo, ya no requiere de ningún esfuerzo físico que vaya más allá de sus capacidades motoras.

2.2.- Mental

Requiere de mucho esfuerzo mental ya que la responsabilidad de sus funciones lo requiere, además de poseer de una muy buena concentración e ingenio para resolver las situaciones adversas que se le puedan presentar.

3. Responsabilidad.

3.1 maquinaria y equipo.

Es responsable indirecto de todos los equipos tecnológicos y demás herramientas utilizados por el personal administrativo utilizado para la atención que presta el área de Consulta Externa y para lo fines administrativos.

3.2.- Materiales y Productos

Es el Encargado de todos los equipos mobiliarios que tenga el área de consulta Externa en cada una de sus áreas, así como de la papelería (formatos de Control, Hojas clínicas, lápiz, libretas, etc.).

3.3—Trabajos de otros:

Es el encargado de coordinar y programar todas las tareas del personal Administrativo, para contribuir el Proceso de Consulta Externa.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es confortable para las condiciones del organismo y los sentidos; buena iluminación, Ventilación, y comodidad.

4.2.- Riesgo:

No existe riesgo en las labores o funciones que desempeña dentro del Hospital.

FICHA OCUPACIONAL No.4

Titulo del Puesto:	Jefe de Medicina
Departamento	-
Número de Empleados en el Departamentos:	8
Salario:	C\$ 16,000

FUNCIONES:

- Planear, organizar y controlar los programas de atención médica y las actividades que apoyen a la realización de los mismos
- Evaluar el desarrollo de los programas de atención medica especialidades al paciente, así como el logro de las metas propuestas.
- Fomentar normas y lineamientos para evaluar periódicamente la Calidad en la atención medica.
- Promover y fomentar la capacitación Técnica y superación profesional del personal medico y paramédicos de la institución.
- Se encarga de labores mixtas, como compra de insumos de la Clínica.
- Coordinación de los horarios médicos, su contratación y su cese respectivamente.
- Manejo de cuentas bancarias en lo que respecta a compra de instrumental y equipos médicos.
- Supervisión del Trabajo de todo el personal de Salud.

- Propiciar, fomentar, y establecer mecanismo de coordinación con otros servicios a fin de que la atención prestada en el área de Consulta Externa para asegurados y cobertura sea de Calidad.
- Supervisar que las áreas bajo su cargo, elaboren con oportunidad de Información periódica.

REQUISITO DEL PUESTO

1.4 Educación:

Título: Médico General, con especialidad.

1.5 Experiencia

5 años de Experiencia en instituciones de Salud (preferiblemente Hospitales) en cuanto a la labor de Salud y dos años en cargos administrativos

1.6 Iniciativa e ingenio.

Capacidad de Juicio, Coordinador General y perseverante en todas las labores que se tenga que desarrollar.

2. Esfuerzo

2.1 Físico:

Su esfuerzo Físico es mínimo, la cual se centra simplemente a sus funciones motoras, al momento que necesita moverse de un lado a otro dentro del Área de consulta Externa o del Hospital.

2.2 Mental.

Requiere de bastante esfuerzo mental dado a las responsabilidades que tiene bajo su cargo, (garantizar que el flujo de médicos especialistas y los insumos médicos necesarios estén disponibles)

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo:

Es responsable de toda la las maquinas, equipos e instrumento utilizados en el Hospital Para Brindar servicio de Atención. Y de aquellas herramientas que le permita realizar sus funciones administrativas (PC. Impresoras, fotocopadoras, etc.)

3.2 Materiales o Productos

Son responsables directo todos los materiales e insumo que son utilizados para la prestación de servicio por parte del Cuerpo de médicos. Así como, de todo el material Didáctico que se utiliza para

3.3 Trabajo de otros.

Es responsable de Velar por el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los Jefes de las diferentes unidades de Salud.

4. Condiciones de Trabajo.

4.1 Ambiente de Trabajo:

El Ambiente de trabajo es excelente, posee muy buena iluminación, ventilación y comodidad para poder desempeñar sus funciones sin ninguna restricción.

4.2 Riesgo:

Los riesgos son nulos, ya que su trabajo no implica ninguna tarea con equipos peligrosos a actividad física consecuente que le pueda ocasionar fatiga.

FICHA OCUPACIONAL No.5

Titulo del Puesto:	Jefe de Crédito
Departamento:	Administración
Número de Empleados en el Departamentos:	11
Salario:	C\$ 16,000

FUNCIONES:

- Dirigir, Controlar y manejar el número de pacientes que conforma los asegurados y el plan de cobertura que pueden ser atendidos en el Área de consulta Externa.
- Asegurar que la documentación de los pacientes respecto a sus derechos este actualizados y que la información de los estados (pagos) de los mismo hayan sido registrado y actualizada correctamente.
- Supervisión de las Actividades realizadas en el área de consulta Externa.
- Gestión de las Actividades de Mejoras dentro del Servicio que ofrece.

Promover la relaciones entre la dependencias Administrativas y de Salud para obtener información para su trabajo

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.2 Educación: Administrador de Empresa o carrera a fin la misma. Postgrado o maestrías, con énfasis en servicio al Cliente y/o relaciones Humanas.

1.2 Experiencia:

5 años en puesto similares.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de ser creativo, perseverante y comunicativo (Dominio de la expresión Oral), ya que la características de sus funciones lo requieren para poder resolver los inconvenientes en la

atención con los pacientes y para retroalimentar el Proceso de Admisión.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es mínimo ya que los movimientos que realizara para cumplir sus funciones se limitan a sus capacidades motoras (moverse dentro de las dependencias del área de consulta externa).

2.2.- Mental

Requiere de considerable esfuerzo mental ya que la responsabilidad de sus funciones lo requiere, además de poseer de una muy buena concentración e ingenio para resolver las situaciones adversas.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directo de todos los materiales e insumos utilizados para la atención del área (PC, impresoras, cableados, equipos médicos, etc.)

3.2.- Materiales y Productos.

Es el Encargado de todos los equipos mobiliarios que tenga su área (Crédito) así como que la documentación del Paciente este completa.

3.3—Trabajos de otros:

Es el encargado de la coordinación con el jefe de Consulta Externa, para conocer información que retroalimiente su Gestión dentro del Proceso de Consulta Externa.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es confortable para las condiciones del cuerpo y los sentidos; buena iluminación, Ventilación, y comodidad.

4.2.- Riesgo:

No existe ningún riesgo en su puesto o que se pueda producir durante sus funciones que pueden provocarles incidentes o accidentes laborales.

FICHA OCUPACIONAL No.6

Titulo del Puesto:	Jefe de Admisión
Departamento:	Administración
Número de Empleados en el Departamentos:	11
Salario:	C\$ 4,000

FUNCIONES

- Supervisar y dar seguimientos al proceso de Admisión del Área de Consulta Externa, para Asegurados y Coberturas
- Dar seguimientos y resolver las quejas presentadas por el paciente en cuanto a la admisión del área de consulta Externa.
- Supervisar y coordinar al personal de Admisión y Archivo/ corredores.
- Coordinar la atención del paciente subsiguiente y de Primera Vez en las diversas especialidades del Área de Consulta Externa que brinda el Hospital para estos servicios
- Supervisar la Valoración de los pacientes de nuevo ingreso al servicio de preconsulta.
- Conocer el ingreso estadístico de los pacientes que asisten a las consultas ambulatorias
- Promover la Capacitación continua de todo el personal asignado para el Servicio de Recepción y búsqueda de archivo del Proceso el proceso de consulta Externa Especialidades.
- Recepcionar y Analizar los Formatos de Admisión cada dos Semanas, cuyo resumen será entregado al Jefe de Consulta Externa.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación: Medico General, Cursos con énfasis en servicio al Cliente y/o relaciones Humanas.

1.2 Experiencia:

5 años en puesto similares.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Debe tener una Gran Dominio de la Expresión Oral, Así como comunicativo, creativo, ya que deberá estar en constante interacción con los clientes internos y externo del Área de Consulta Externa.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es mínimo ya que los movimientos que realizara para cumplir sus funciones se limitan a sus capacidades motoras (moverse dentro de las dependencias del área de consulta externa).

2.2.- Mental

Requiere de módico esfuerzo mental ya que la responsabilidad de sus funciones lo requiere, además de poseer de una muy buena concentración e ingenio para resolver las situaciones adversas con los pacientes y personal.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directo de todos los materiales e insumos utilizados para la recepción y archivo (PC, impresoras, cableados, equipos médicos, etc.)

3.2.- Materiales y Productos.

Es el Encargado de todos los equipos mobiliarios que tenga su área (Crédito) así como que la documentación del Paciente este completa.

3.3—Trabajos de otros:

Es el encargado de la coordinación con el jefe de Consulta Externa, para conocer información que retroalimente su Gestión dentro del Proceso de Consulta Externa.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es adecuado, buena iluminación, Ventilación y confort.

4.2.- Riesgo.

Riesgos mínimos ya que no maneja ningún material o equipo que le pueda provocar daños a la salud física o que se pueda producir durante provocarle incidentes o accidentes laboral.

FICHA OCUPACIONAL No.7

Titulo del Puesto:	Jefe de Enfermería
Departamento:	Medicina
Número de Empleados en el Departamentos:	8
Salario:	C\$ 8,000

FUNCIONES

- Planear, Organizar, Dirigir y Evaluar las actividades correspondientes al personal de enfermería del Hospital.
- Planear, organizar, dirigir y controlar la aplicación de Normas en materia de enfermería en el ámbito hospitalario.
- Rediseñar cuando proceda, los metidos y procedimientos utilizados en el área con el fin de optimizar la prestación del servicio de Consulta Externa.
- Efectuar evaluaciones periódicas de las actividades que se desarrollan en el ámbito de su competencia.
- Establecer coordinación continua con los servicios médicos y administrativos a fin de que la atención medica sea integral.

Supervisar que las áreas a su cargo, elaboren con oportunidad la información periódica, que le sea requerida para integrar la información estadística y presupuestal del Hospital

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación: Enfermera Titulada. Estudios con énfasis en servicio al Cliente y/o relaciones

Humanas.

1.2 Experiencia:

5 años como enfermera.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de ser comunicativo, aplicado y organizado.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es mínimo, limitado simplemente a las funciones de sus capacidades motoras.

2.2.- Mental

Requiere de esfuerzo mental medio ya que la mayoría de sus tareas son mecánicas y son pocas aquellas situaciones donde debe discernir sobre decisiones.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directo de todos los equipos utilizados médicos utilizados para la atención al paciente (termómetro, presiometro, pesas, etc.)

3.2.- Materiales y Productos.

Encargado de los insumos y documentos necesarios para poder efectuar sus funciones. Así como, de actualizar la hoja clínica

3.3—Trabajos de otros:

Es el encargado de la coordinación con el jefe de Consulta Externa, para conocer información que retroalimente su Gestión dentro del Proceso de Consulta Externa.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es confortable para las condiciones del cuerpo y los sentidos; buena iluminación, Ventilación, y espacio.

4.2.- Riesgo:

No existe ningún riesgo en su puesto o que se pueda producir durante sus funciones que pueden provocarles incidentes o accidentes laborales.

FICHA OCUPACIONAL No.8

Titulo del Puesto:	Enfermera
Departamento:	Medicina
Número de Empleados en el Departamentos:	8
Salario:	C\$ 2,000

FUNCIONES

- Tomar la presión sanguínea, pulso, temperatura corporal y peso
- Elaborar las historias clínicas del Paciente del Área
- Entregar el expediente a los consultorios destinados.
- Dar atención personalizada al paciente
- Informar cualquier desperfecto de los equipos médicos.
- Verificar el Stock de los insumos médicos del Área.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación: Enfermera titulada

1.2 Experiencia:

2 años en puesto similares.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de tener una actitud positiva para el trabajo, conocimiento del Puesto, Disciplina y Honradez

Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es moderado ya que se debe de desplazar a los consultorios constantemente para la entrega del Expediente.

2.2.- Mental

Requiere de considerable esfuerzo mental ya que la responsabilidad de sus funciones lo

requiere, además de poseer de una muy buena concentración e ingenio para resolver las situaciones adversas.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directo de todos los materiales e insumos utilizados para la atención primaria de su área.

3.2.- Materiales y Productos.

Es la encargada de las hojas clínicas de los pacientes ambulatorios.

3.3—Trabajos de otros.

Su trabajo sirve como base para el medico especialista.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

Condiciones adecuadas, con muy buena iluminación, ventilación y espacio para realizar sus funciones.

4.2.- Riesgo:

No existe ningún riesgo en su puesto o que se pueda producir durante sus funciones que pueden provocarles incidentes o accidentes laborales.

FICHA OCUPACIONAL No.9

Titulo del Puesto:	Archivo/ corredores
Departamento:	Administración
Número de Empleados en el Departamentos:	11
Salario:	C\$ 1,600

FUNCIONES

- Manejar el correo interno predeterminado para la asignación de las búsquedas del expediente.
- Búsqueda de los expedientes físico de los pacientes.
- Movilización de los expedientes de los pacientes al área de enfermería.
- Brindar la disponibilidad de los expedientes para el área de enfermería/consultorio pacientes del área de consulta Externa.
- Recoger y organizar los expedientes de los consultorios al final del día.
- Entregar informe al Jefe de admisión del trabajo realizado.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.1 Educación: Secundaria Aprobada.

1.2 Experiencia:

Un año en manejo de archivo (no indispensable)

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Organizado, ordenado y disciplinado.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es bastante ya que debe estar movilizándose constantemente para que el

expediente del paciente este a tiempo en las dependencias que lo requieran.

2.2.- Mental

Requiere de poco esfuerzo mental, solamente debe de poseer memoria de la ubicación y estado de los expediente.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directo de todos los archiveros donde se resguarda los expedientes de los pacientes, así como de los equipos de computo, impresoras, fotocopidora, faxes etc.

3.2.- Materiales y Productos.

Responsable del estado y existencias de los Archivos de los pacientes

3.3—Trabajos de otros:

Ninguno.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es reducido, sin embargo la ventilación e iluminación es adecuada.

4.2.- Riesgo:

Existe un riesgo ya que durante la búsqueda del Expediente se puede dar algún incidente (caída)

FICHA OCUPACIONAL No.10

Titulo del Puesto:	Admisionista/Digitadora
Departamento:	Administración
Número de Empleados en el Departamentos:	11
Salario:	C\$ 1,600

FUNCIONES

- Se encarga de digitar en el Sistema Informático los Datos Generales del paciente para la búsqueda (visitas subsiguientes) y apertura la historia clínica en forma física (primera visita).
- Registrar la programación de las citas para cada uno de los pacientes en el Sistema de acuerdo a la disponibilidad de los consultorios.
- Reservar las citas de acuerdo a las agendas de los médicos Especialistas.
- Emitir boletas de citas
- Brindar información de los servicios de Consulta Externa Especialidades.
- Registro de cada una de los citas efectuadas y/o servicios obtenido.

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.2 Educación:

- Operador de Computadora.
- Estudiante universitario mínimo tercer año aprobado.
- Mayor de 18 años y menor de 35 años

1.2 Experiencia:

1 años en puesto similares.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de tener una habilidad expresiva, Tacto Visual, Coordinación General, capacidad juicio, muy buena Educación y ética

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es moderado que los movimientos que realizara para cumplir sus funciones se limitan a sus capacidades motoras (moverse dentro de las dependencias del área de consulta externa). Sin embargo, su trabajo le exige en ciertos periodos esta en movimientos constante.

2.2.- Mental

Requiere de un mediano esfuerzo mental ya que la responsabilidad de sus funciones requiere simplemente tener la capacidad de resolver la recepción y validación de lo de documentos del Paciente y de la coordinación con las otras áreas para conocer los médicos especialistas disponibles.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directa de todos las herramientas utilizados para la atención del paciente en esta etapa del proceso área (PC, impresoras, cableados, etc.). Así como de los equipos mobiliarios del área de recepción.

3.2.- Materiales y Productos.

Es el Encargado de todos los formatos, documentos del Paciente y que esta actualizada de acuerdo con los datos proporcionados por estos.

3.3—Trabajos de otros:

Su trabajo incide en el Trabajo de Archivo/ corredores, ya que estos ultimo trabajan en función de la información que les he proporcionada por las recepcionistas.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es amplio, adecuado, limpio, iluminado y ventilado.

4.2.- Riesgo El riesgo es moderado debido a que el único elemento con el cual tiene contacto continuo y que es manejado por estas que puede ocasionar algún tipo de Fatiga (vista) son las Pantallas de las computadoras de esta Área.

FICHA OCUPACIONAL No. 11

Titulo del Puesto:	Jefe de Servicio Médico.
Departamento:	Medicina
Número de Empleados en el Departamentos:	8
Salario:	C\$ 20,000

FUNCIONES

- Planificar, Organizar al Recursos humano de Especialistas para poder brindar la atención requerida por los pacientes del Área de consulta Externa.
- Supervisar el trabajo del Área de enfermería.
- Asegurarse que los recursos médicos destinados para el área de enfermería y demás especialidades sea utilizado tal cual se planifico y para los fines que fue destinados

REQUISITO DEL PUESTO

1. Habilidad

1.3 Educación: Medico General, y con carrera administrativa.

1.2 Experiencia:

5 años como medico General.

1.3.- Iniciativa e ingenio:

Deberá de ser organizado, y tener Dominio de la expresión Oral para poder comunicar lo establecido.

2. Esfuerzo

2.1 Físico.

Su esfuerzo físico es mínimo ya que los movimientos que realizara para cumplir sus funciones

se limitan a sus capacidades motoras (moverse dentro de las dependencias del área de consulta externa).

2.2.- Mental

Requiere de un esfuerzo mental grande ya que la responsabilidad bajo su cargo así lo requiere.

3. Responsabilidad.

3.1 Maquinaria y equipo.

Es responsable directo de todos los equipos y herramientas medicas utilizados para la atención primaria del paciente.

3.2.- Materiales y Productos.

Responsable de los insumos utilizados por los médicos y enfermeras para brindar la atención de Consulta Externa.

3.3—Trabajos de otros:

Es el encargado de coordinar el trabajo de enfermería y de la comunicación de los requerimientos para los médicos especialistas.

4.-Condiciones de trabajo.

4.1- Ambiente de Trabajo.

El Ambiente es excelente, lugar amplio, iluminación y ventilación adecuada.

4.2.- Riesgo:

No existe ningún riesgo en su puesto o que se pueda producir durante sus funciones que pueden provocarle algún daño en su organismo.

7.3 MANUAL DE CALIDAD

Para que el Sistema de Gestión de Calidad pueda alcanzar el fin para el cual fue creado, todas las personas involucradas en el proceso deberán estar orientadas a una misión y visión global establecida por la Alta Gerencia (Nivel jerárquico más alto) del Hospital Militar.

Objetivo del Manual.

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura del Área de Consulta Externa, Especialidades como un sistema de Gestión basado en estándares de calidad que aseguran que la prestación de los servicios que ofrece el Proceso de Admisión(desde que ingresa al Área de Recepción hasta ser llamado por los médicos especialistas del Área Consulta Externa para Asegurados y cobertura), sea llevada a cabo de la mejor manera posible como resultado de la interacción de los procesos, metodología y recomendaciones definidos al interior de la misma y que apoyan fundamentalmente a la Calidad Total del Servicio de Consulta Externa.

El Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) para el proceso de Admisión del Área de Consulta Externa, especialidades se encuentra estructurado a través de un manual de procedimiento y un manual de funciones, que cuando sea implementado tal cual se detalla se obtendrá cambios que favorezca la calidad Total del Servicio del Área de Consulta Externa, Especialidades

El manual de calidad se encuentra a disposición de todos aquellos colaboradores del Área de Consulta Externa que estén interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito del Área de consulta Externa, Especialidades para Asegurados y Coberturas del Hospital Militar.

Alcance

La Descripción de un Nuevo Proceso de Admisión para el Área de consulta Externa Especialidades, así como de políticas de calidad, acciones y recomendaciones técnicas y Administrativas para lograr la adecuada prestación del Servicio de Admisión y garantizar que los tiempos de espera para ser atendido por los médicos especialistas disminuya proporcionando así una mayor satisfacción al Paciente Asegurados y los que forma parte del plan Cobertura, en cuanto a la atención prestada para sus necesidades de Salud.

Cabe hacer mención que los lineamientos establecidos en el presente documento son de carácter Obligatorio, y que las funciones y responsabilidades señaladas deberán atribuirse al personal que se encuentra involucrada en el nuevo proceso de Admisión, Área de Consulta Externa.

Excepciones.

Dentro de este manual, se excluye Farmacia, ya que en el estudio Global se determino que no representa un proceso Crítico y por tanto no presenta un problema que afecte con la percepción que tiene los pacientes sobre la calidad del servicio.

De igual forma, el presente manual se limita a simplemente recomendar acciones para mejorar que los tiempos de espera para que el paciente ambulatorio que requiere de atención de los especialistas sea menor y por tanto sea atendido con mayor rapidez. Pero, no hará énfasis ningún en la metodología que utilice los médicos con sus pacientes para atender sus necesidades.

Control de Modificaciones.

El Manual de Calidad se revisara mínimo una vez al año como parte de la planificación de la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad, El Jefe del Área de admisión de consulta externa, para asegurados y cobertura del hospital es el responsables de la difusión, aseguramiento de la comprensión y cumplimiento del Manual de calidad por parte de todo el personal involucrado del Área de Consulta Externa, Especialidades.

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo I
	General	Fecha
	REV:	PAG:1

Misión

El área de consulta Externa, especialidades del Hospital Escuela Alejandro Dávila Bolaños, para asegurados y cobertura busca de forma integral garantizar al paciente la admisión y la atención por el medico especialistas a través de los métodos, tecnología y herramientas posibles para contribuir a la prevención y recuperación de la salud, en procura de mejorar la calidad de vida del ser humano.

Visión

Ser una institución ética, innovadora y de excelencia enfocada a la mejora continúa de la atención médica, enseñanza e investigación, con infraestructura, procesos y resultados orientados al trato digno y oportuno; con calidad y eficiencia que garantice la seguridad del paciente, manteniendo el reconocimiento Nacional.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo I
	General	Fecha
	REV:	PAG:2

Características

El Hospital Militar, Escuela Alejandro Dávila Bolaños fue fundado el 19 de Agosto de 1979, cuando les fue entregado al ejercito de Nicaragua las instalaciones del Hospital Militar, que administro en la ultima etapa de la guerra, el Comité Internacional de la Cruz Roja.

Sin embargo, no fue hasta el año 1992 que estableció un convenio con el Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS) para ofrecer sus servicios médicos y especialidades para todos aquellos miembros del INSS que se suscriban al servicio de este programa. Por lo cual, se creo una nueva área de consulta externa, además de la existente, para atender exclusivamente a los asegurados y aquellas que forma el plan cobertura.-

El Área de Admisión atiende fundamentalmente a los pacientes ambulatorios y es la que se encarga de distribuir a los pacientes de acuerdo al numero de médicos que brindan la atención en el Hospital Militar Escuela “Dr. ADB” y para brindar un mejor servicio esta se ha seccionado en tres partes:

- Consulta Externa Pediátrica
- Consulta Externa Especialidades.
- Consulta Externa Medicina General.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo I	
	General	Fecha	
		REV:	PAG:3

El servicio de consulta externa, especialidades consiste en la prestación de diferentes servicios de distintas áreas, las cuales son:

- Recepción
- Archivo
- Enfermería
- Clínica (Consultorio médico)
- Farmacia

No Obstante, solo los cuatros primeros servicios forma parte del Proceso de Admisión del Área de Consulta Externa.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:4

Política de Calidad

1. Objetivo

Garantizar a los pacientes del Área de consulta Externa Especialidades, la admisión y atención del servicio médico requerido, basándose en los procedimientos y las normas establecida por la Dirección del Sistema de Gestión a para lograr un servicio de calidad.

2. Alcance

Alcanza a toda el personal de salud y administrativo que se encuentra involucrado en el proceso de admisión del Área de consulta Externa; Jefe del Cuerpo medico, Jefe Administrativo, Jefe de medicina, Jefe de consulta Externa, Jefe de admisión, Jefe de crédito, Admisionistas, enfermeras, personal de archivo/corredores, y en la parte metodologica del procesos a los médicos Especialistas.

3. Responsabilidad

El Jefe de Consulta Externa, para asegurados y cobertura del hospital es el responsable de la difusión, aseguramiento de la comprensión y cumplimiento del Manual de calidad por parte de todo el personal involucrado del Área de Consulta Externa, Especialidades.

4. Declaración de la Política de Calidad.

Objetivos principales: Satisfacer la expectativa de calidad del Servicio de Admisión para los pacientes del área de consulta Externa, especialidades.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:5

Objetivos Secundarios

- La conformación de una Dirección para el sistema de Gestión de la Calidad, la cual deberá estar conformado por la máxima competencia de cada una de las dependencias involucradas en el proceso de Admisión del Área de Consulta Externa.
- El hospital Militar deberá de otorgar el Servicio de Admisión de consulta externa, especialidades a todos los usuarios adscrito a través del INSS y los miembros del plan cobertura que lo soliciten, con la restricción de la suficiencia de los recursos; profesionales, técnicos y administrativos que les sean autorizados por la sub.-Dirección del Hospital al jefe de Administración del Hospital Escuela Alejandro Dávila Bolaños.
- El Servicio de Admisión de la consulta externa, especialidades que se proporcione en este hospital, deberá apegarse a las Normativas que señalen el Instituto Nicaragüense de Seguro Social en cuantos procedimientos para la atención en materia de salud.
- El personal médico y/o administrativo deberá atender a los pacientes con la diligencia y la debida Ética que el servicio proporcionado requiere.
- El médico especialista y el personal auxiliar en salud, deberán apegarse a los tiempos que asignen las autoridades competentes (dirección del sistema de Gestión) para la atención de cada paciente en los consultorio (20 minutos aproximadamente).

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:6

- El personal médico y administrativo deberá utilizar los formatos establecidos para el Sistema de Gestión que le sean suministrados por la Dirección del Sistema de Gestión de consulta Externa, para asegurados y cobertura en los periodos y las formas establecidas por estos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:7

Organización.

1. Objetivo

Integrar cada uno de los procesos de Admisión del Área de consulta externa, especialidades para lograr la satisfacción del paciente.

2. Alcance

Alcanza a toda el personal de salud y administrativo que se encuentra involucrado en el proceso de admisión del Área de consulta Externa; Sub- director de medicina Jefe de consulta Externa, jefe de admisión, Jefe de crédito, Admisionistas, secretarias, enfermeras, personal de archivo/corredores, y los médicos Especialistas.

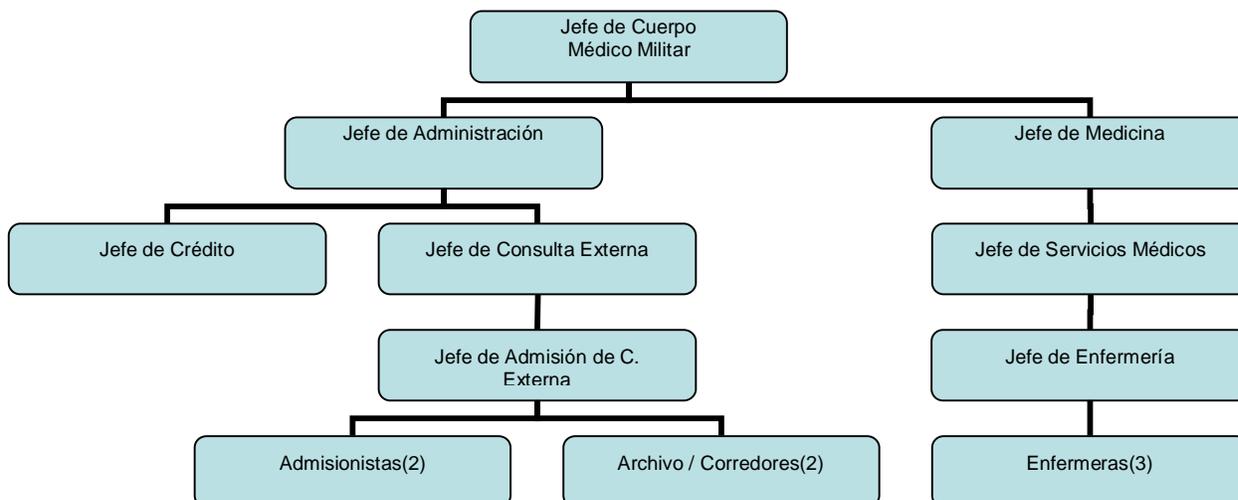
3. Responsabilidades.

En el manual de funciones se especifica cada una de las responsabilidades de cada puesto y será responsabilidad directa del Jefe de Admisión de Consulta Externa que se cumpla con los objetivos planteados.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:8

5. Responsabilidad y Autoridad.



Se detallará cada una de las funciones o atribuciones que tiene el personal de consulta Externa, especialidades:

Jefe de Cuerpo militar: Es el encargado de dirigir, controlar y supervisar todo el trabajo realizado por los servicios prestados por el Hospital.

Jefe de administración: Es el encargado de manejar, controlar y suplir de los recursos materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el proceso de admisión del área de Consulta Externa Especialidades.

Jefe de Medicina: Es el encargado de gestionar los recursos humanos, tecnológicos y financieros para poder brindar el Servicio del Área de Consulta Externa

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:9

Jefe de Crédito: Encargada de Controlar, administrar y asegurar que los datos y estados del paciente (asegurado y cobertura) sean correctos para poder brindarles la atención medicas requerida.

Jefe de Consulta Externa: Es el encargado de coordinar todas las actividades que con lleva el proceso del Área de Consulta Externa. Este es la persona responsable de verificar que el personal bajo su cargo cumpla con sus tareas.

Jefe de Servicio de médico: Es el encargado de planificar, administrar y controlar al cuerpo medico de especialistas que labora dentro del Área de Consulta Externa acuerdos a los turnos disponibles.

Jefe de enfermería: Es el encargado de supervisar y apoyar en todo lo referente a la parte operativa de las enfermeras como parte del Servicio de Consulta Externa, funciona además como coordinador de acciones conjuntas con el resto del personal de Admisión y tiene una labor de entrenamiento a las enfermeras que se encuentran bajo su mando.

Admisionista: Responsable de la recepción, manipulación y verificación de los documentos del paciente. De igual forma de la distribución de estos pacientes de acuerdo a los consultorios disponibles para la atención.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:10

Enfermeras: Encargada de brindar la atención primaria a los pacientes del área de consulta Externa y de entregar el expediente clínico de este al consultorio establecidos por la admisionistas.

Archivo/corredores: Recibe la información del paciente a través de correo interno de la admisión y procede a la búsquedas del expediente clínico (físico) para remitirlo personalmente al área de enfermería. En los casos, de las visitas con citas programadas deberá de efectuar la búsqueda con anticipación para preparar los expedientes al consultorio determinado.

6. Recursos

Los *recursos humanos*:: Jefe de Cuerpo militar, Jefe de Administración, Jefe de medicina, Jefe de Crédito, Jefe de Consulta Externa, jefe de Admisión de Consulta Externa, Jefe Servicios Médicos, las admisionista, la enfermera y corredores/archivo.

Los *Recursos técnicos*: 12 (doce) computadoras en total, las cuales están asignadas de la siguiente manera:

- Recepción (2 PC)
- Archivo(1PC)
- Servidor(1PC)

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Responsabilidad de la Dirección	Fecha	
		REV:	PAG:11

- Jefe de Administración(2 PC)
- Jefe de crédito(1PC)
- Jefe de Consulta Externa(2PC)
- Jefe de medicina(1PC)
- Jefe de servicios médicos(1 PC)
- Jefe de Admisión de Consulta Externa.(1 PC)

Herramientas Técnicas disponibles:

El hospital militar cuenta con un Router, puntos de red en cada una de las áreas de consulta –externa, cableado estructurado, un Servidor (mainframe), archiveros.

Herramientas Técnicas necesarias

Un Sistema Automatizado para el Proceso de Recepción-Archivo del Área de Admisión consulta Externa, especialidades, configuración de correo interno a través de un servidor POP3, el cual puede configurarse en el Servidor Existente, en unos de los disco duro que posee el servidor.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

El Jefe de Consulta Externa es el Responsable de la Dirección del Sistema de Calidad.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Sistema de Calidad	Fecha
	REV:	PAG:12

OBJETIVO

El Sistema de Calidad del Área de admisión de Consulta Externa, Especialidades esta compuesto por una serie de herramientas técnicas, formatos y metodologías de los cuales existe documentación que soporte estos elementos.

ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad se aplicara a los diferentes Servicios que ofrece el Área de Admisión de consulta Externa Especialidades (Asegurados y cobertura), Recepción, Archivo Enfermería, clínica (Consultorio médico) y a todo el personal que esta involucrado en estos servicios.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Sistema de Calidad	Fecha	
		REV:	PAG:13

RESPONSABILIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad será revisado en el mismo periodo en el cual se revisara, el Manual de Calidad, el cual se revisara mínimo una vez al año como parte de la planificación de la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad.

DESARROLLO

Dentro de la Documentación que soporta el Sistema de Gestión para el Proceso de Admisión de Consulta Externa, especialidades se encuentran:

-  Manual de Calidad
-  Manual de Funciones.
-  Manual de procedimientos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DATOS	Fecha	
		REV:	PAG:14

OBJETIVO

Mantener actualizado el sistema automatizado con los datos generales del paciente, estados, y registro de las consultas programadas y las recibidas, lo cual deberá de ser verificado con documentación física. Así como, de mantener un registro de cada una de las evaluaciones de calidad realizadas periódicamente por los jefes de las dependencias involucrada en el proceso.

ALCANCE

El personal del área de recepción, archivo y consultorios es responsable de la documentación que alimentará el Sistema. La documentación/formatos que será utilizado para la Gestión del Sistema y la Evaluación del Servicio de Admisión (periódicamente) son responsabilidad de la Dirección del Sistema de Gestión, quienes son los encargados de planificar las Evaluaciones (recursos técnicos y humanos), y de evaluar el contenido de estos documentos.

RESPONSABILIDADES.

Las admisionistas son responsable de ingresar (actualizar) en el Sistema Automatizado de recepción, las citas de acuerdo a la Agenda, que será proporcionada por el médico especialista al finalizar del día, y enviar una copia de esta información al Área de archivo, el cual guardará una copia para archivo personal.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DATOS	Fecha	
		REV:	PAG:15

Cuando el Paciente sea atendido por la admisionista esta deberá de pasar por correo interno el "Formato Registro de Tiempo Paciente" (predeterminado), para ser impreso por archivo, el cual pasara por todas las etapas del Proceso admisión de consulta Externa. El personal de Archivo será la encargada de resguarda los formato, una vez retirado los expediente de los pacientes de los consultorio, los cuales deberán de ser entregado por el Jefe del Área de Admisión al final la jornada.

La documentación de las evaluaciones (Formato de Encuestas y mediciones de Tiempo) será responsabilidad del personal designado por la dirección del Sistema de Gestión, los cuales deberán de entregarlos de manera integra a esta dirección mensualmente para las reuniones o cuando esta así lo requiera.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DATOS	Fecha	
		REV:	PAG:16

DESARROLLO

El formato de la Visitas diarias programadas son responsabilidad de la Admisionistas el cual deberá de contener la firmas del médico especialistas y la firma de la admisionistas.

La copia que es enviada a archivo deberá de contener la firma de la admisionista quien la envió.

La copia física que guarda la admisionista deberá contener además de la firma del medico, la firma de la persona de archivo quien la recibió.

El Formato de Registro de tiempo de los pacientes debe de estar firmado por el Jefe de archivo y por el Jefe de Admisión de Consulta Externa,

Los formatos para la encuesta al paciente y de Mediciones de tiempo deberán de ser revisados por el Jefe de Administración y el Jefe de medicina, los cuales en conjuntos deberán tomar la decisión en cuanto a cualquier modificación o actualización que requieran. Una vez concretizada documentalmente deberá llevar la firma de autorizado del Jefe de cuerpo medico militar. Esta modificaciones deberán de ser documentadas y anexadas al manual de Calidad con el fin de contemplar los cambios, de igual forma deberá de retirarse los formatos anteriores para destruirse.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Control del proceso de Admisión	Fecha
		REV: PAG:17

El Área de consulta Externa Especialidades para asegurados y cobertura presenta la necesidad de mejorar el Servicio que ofrece, con el fin de mejorar la percepción que tiene los pacientes en cuanto servicio de Admisión por lo cual deberá llevarse tal cual es presentado en este manual.

OBJETIVO

Establecer los elementos necesarios para controlar los tiempos de Espera entre cada una de las etapas del proceso, la calidez en la atención en el Servicio de Admisión del Área de consulta Externa, especialidades (Asegurados y Cobertura).

ALCANCE

Todo el personal de Consulta Externa, especialidades para asegurados y coberturas será principalmente los afectados por los mecanismos de Control establecidos.

RESPONSABILIDADES

Cada uno de los miembros de la Dirección del Sistema de Gestión es responsable de establecer y proponer controles para el Proceso de Admisión del Área de consulta Externa. Sin embargo, en la práctica los responsables inmediatos son el Jefe de Consulta Externa y el Jefe de Admisión.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Control del proceso de Admisión	Fecha
		REV: PAG:18

DESARROLLO

Para lograr controlar el proceso de Admisión del Área de consulta Externa es necesario implementar dentro del Sistema de Gestión un formato: "Registro de tiempos" que deberá ser portado durante todo el proceso, y el cual debe ser analizados constantemente por el Jefe de admisión el que a su vez remitirá su análisis al Jefe de Consulta Externa

Además es necesario llevar a cabo una evaluación periódica (una vez al año) que permitan determina el grado de la percepción del paciente para lo cual es necesarios lo siguiente:

- Encuestas a los usuarios sobre la calidad del servicio de Consulta Externa.(análisis de los indicadores)
- Mediciones de Tiempo de espera y contacto en cada uno los servicios del área de consulta externa.

Además de herramientas de diagnostico mencionadas anteriormente es necesario que la dirección General de Sistema de Gestión de la Calidad se apoye de otras metodologías para medir la percepción de los pacientes del área de consulta externa, por tanto es necesarios establecer otros elementos tales como:

- Buzón de Quejas y sugerencias:

La dirección del Sistema de Gestión deberá de reunirse mensualmente para analizar los resultados de las quejas y sugerencias de los pacientes del Área. Las cuales deberán de resolverse priorizando aquellas con mayores incidencias.

Seleccionar semanalmente al azar a un paciente para preguntarle de manera informal acerca del Servicio que acaba de recibir; El Jefe de Consulta Externa es el encargado de esta tarea

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Control del proceso de Admisión	Fecha	
		REV:	PAG:19

- Especificar una oficina, con nombre y bien rotulada donde se pueda ir el paciente en caso de reclamos.

Aunque la Evaluación no debe ser llevada a cabo por miembros de la Dirección, debe ser planificada, elaborada, y aprobada por estos. Es decir, debe ser planificada al principio del Año (dos primeros meses). Y debe ser entregada a la Sub- Dirección del Hospital.

La revisión del Formato “Registro de tiempo”

El Objetivo del Formato, es determinar los tiempos que tarda en cada uno de las etapas del Servicio del Proceso del Área de Admisión de consulta Externa, especialidades cuyo análisis se llevará cabo trimestral por el Jefe de admisión, el cual deberá de tomar una muestra del 10%, cuyo resultados deberá ser remitido al Jefe de Consulta Externa y expuestos en la reuniones de la Dirección del Sistema de Gestión.

La evaluación deberá de ser llevado de la siguiente manera:

El equipo encargado de la evaluación deberá de solicitar la colaboración de los pacientes para efectuar las encuestas. El número de pacientes encuestados deberá de tomarse a conveniencia de acuerdo al número de pacientes atendidos por día.

Para proceder a efectuar las mediciones de los tiempos, es necesario que los miembros del equipo evaluador porte la debida identificación y un cronometro, el cual debe ser iniciado cada vez que comience cada etapa del proceso(es decir que debe iniciado desde cero).

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Control del proceso de	Fecha	
	Admisión	REV:	PAG:20

Debe de usar el formato de medición proporcionado por la dirección del Sistema de Gestión de la calidad. Los resultados de los estudios deberán de ser presentado durante una reunión de la Directiva del Sistema de Gestión.

Es decir se deberá de plasmar los resultado de todas las herramientas de diagnostico utilizadas para conocer la percepción de los pacientes y determinar los avance que se han producido.

Una vez que es ejecutado lo planeado, los resultados que deberán ser expuestos y analizados por estos ante la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad, cada miembro debe de proponer una alternativa para la mejora continua de los puntos críticos encontrados, y al menos una de ella deberá ser llevada a cabo.

El sistema de información utilizado para agilizar el proceso de recepción/ verificación y registro de los pacientes deberá se actualizado de acuerdo a los requerimientos de los pacientes (Resultados de la percepción de los pacientes) por parte de los Analistas-Programadores, los cuales deberán realizar exclusivamente los requerimiento solicitado por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se deberá establecer planes a corto plazo para aquello que requiera de atención inmediata, y planes a largo plazos. Los cambios en el proceso de Admisión deberán llevarse

Todo aquello que involucre algún cambio deberá de ser decidido a través de una votación por los miembros de la Dirección del Sistema de Gestión. En caso de ser necesarias la contratación de empleados temporales o la colaboración de personal del Hospital podrá ser llevado a cabo siempre y cuando sea necesario

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Estado de Inspección	Fecha
	REV:	PAG:21

OBJETIVO

Determinar como se encuentra el servicio de admisión del área de consulta Externa, especialidades luego que son aplicados los elementos de control establecido.

ALCANCE

La inspección abarca todo las etapas del proceso de admisión de consulta Externa Especialidades (para asegurados y cobertura).

RESPONSABILIDADES

El Jefe de consulta Externa en conjunto con el Jefe de Admisión será responsable de supervisar en ciertos periodos de tiempo el trabajo del Área de Admisión de Consulta Externa, especialidades. Los cuales deberán de registrar, en caso que lo hubiese las consideraciones al respecto y pasarlas de inmediato a la autoridad correspondiente.

Es decir, que el deberá de inspeccionar a cada uno de los colaboradores del servicio de admisión, en cuanto al tiempo que se tarda con los paciente en cada una de los servicios, la información proporcionado a estos, y la calidez de la atención que presta. Y los mas importante, si el procedimiento establecido sea llevado a cabo a como se presenta en el manual de calidad.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Estado de Inspección	Fecha	
		REV:	PAG:22

El equipo contratado o asignado para la Evaluación del Proceso de Admisión es responsable de documentar todo lo relacionado con la evaluación/ supervisión, pero deberán de ser supervisado a su vez por el Jefe de consulta Externa.

DESARROLLO

Las supervisiones deberán de llevarse a cabo diariamente en cualquier momento del día, las que deberán de ser documentadas, analizadas y almacenada.

En el caso de los buzones de quejas esta deberá ser abierta en conjunto por los jefes de cada de los servicios y registradas de acuerdo de mayor a menor de acuerdo al numero de incidencias, las cuales deberán de ser presentada en las reuniones mensuales de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Consulta Externa.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Proceso no conforme	Fecha	
		REV:	PAG:23

OBJETIVO

Establecer la forma de Actuación en caso de que el proceso presente inconsistencias que pueda afectar la calidad del Servicio de Admisión del Área de Consulta Externa.

ALCANCE

Se puede presentar inconsistencias en el proceso de admisión si los tiempos de espera en los diferentes servicios de consulta externa superan el límite superior establecido por el sistema o disminuye respecto al límite inferior de control.

Si no se encuentra los Datos de los pacientes en la Sistema de Información y por lo cual no puede ser valido correctamente el derecho que tiene para ser atendido.

En los caso de que el trato al paciente se vuelva descortés por parte del persona de Salud y administrativo.

RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidades de los Jefes de consulta Externa y de Admisión controlar el Proceso de admisión de consulta Externa.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Proceso no conforme	Fecha
		REV: PAG:24

DESARROLLO

Si durante la Supervisiones de los Jefes de Consulta Externa y el de Admisión se produjera algún tipo de disconformidad o de inconsistencias, deberá de ser resuelta por estos. Si no fuese posible deberá registrados como inconsistencias no resueltas

Proceso no conforme Sistema:

Si el paciente se queja de que no aparece registrado en el Sistema, pero argumenta a través de su tarjeta u otro documento que es miembro del Área de consulta Externa, especialidades deberá de procederse a continuar con el proceso de admisión. Luego, Se deberá de confirmar con el expediente los datos, para ingresarlo al Sistema.

Se deberá de registrar las incidencias de estos casos, para proceder a llamar a las personas encargadas de llenar la base de datos o a la persona de admisión que no registro a tiempo y forma los datos.

Proceso no conforme Atención del Paciente:

Si durante la supervisión del Jefe de Consulta Externa este observa que el personal esta tratado de manera descortés a los pacientes o no se le esta brindado la atención requerida (información, orientación) O en el caso de que el paciente exponga su queja a la oficina de quejas. Los Jefes de la Dependencia involucrada deberán de proceder a dar la atención requerida por el paciente y pedir disculpa por las inconveniencias presentadas. Luego deberá de llamarse la atención al personal, y anexar al expediente los fundamentos de la llamada de atención. Con tres llamadas de Atención, deberá tomarse medidas más drásticas, aprobadas por la Dirección del Sistema de la Calidad.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Proceso no conforme	Fecha
		REV: PAG:25

Proceso no conforme con el Tiempo de Espera para el Servicio.

Si el paciente se queja directamente ante la Oficina de Quejas sobre el tiempo que ha tenido que esperar para ser atendido en cualquiera de los Servicios del Área de Admisión. Se deberá de revisar la hoja de Registro de tiempo del paciente para asegurarse que el tiempo no haya excedido los límites, si fuese así deberá de disculparse y dar la atención inmediata que requiere el paciente.

Si durante el análisis que efectúa el jefe de admisión nota que el proceso se ha salido de los límites de controlar, deberá de llamar a reunión al personal para realizar los ajustes que se estime convenientes.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Control de los registros de calidad	Fecha	
		REV:	PAG:26

Objetivo

Definir los Registros de calidad que conforman el Sistema de Calidad y la forma de tratarlos.

ALCANCE

A Toda la etapas del Proceso del Área de admisión de Consulta Externa, Especialidades.

RESPONSABILIDAD

La elaboración, revisión y aprobación de todos los formatos del Sistema de gestión y de la evaluación deberá de ser responsabilidad de los miembros del Sistema de Gestión de la Calidad.

DESARROLLO

1. Formato de Registro de Tiempo: Registrar los tiempos en cada una de las etapas del proceso para validar si el proceso se encuentra bajo control. Es portado durante todo el proceso de Admisión y consultorio. El encargado de archivarlos es el jefe de admisión, quien es el encargado de realizar un análisis sobre un análisis trimestral de estos, los cuales deberán de ser expuesto ante la dirección del Sistema de Gestión. Los que a su vez son los autorizados para realizar actualizaciones y modificaciones en el formato.

2. Encuestas: Base para determinar la percepción de los pacientes acerca del Servicio Brindado por el Área de Consulta Externa. Es parte de la evaluación al Proceso que se debe de realizar como soporte al Sistema de Gestión. Es realizado por un grupo designado por la Dirección, los cuales autorizaran cualquier modificación en el Formato.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II	
	Control de los registros de calidad	Fecha	
		REV:	PAG:27

3. **Mediciones de tiempo.** Formato para comprobar los tiempos de espera, y de contactos en cada una de las etapas del proceso. Será utilizado por el equipo evaluador (una vez al año), el cual deberá de entregar los resultados íntegramente a la Dirección del Sistema de Gestión. Cualquier modificación debe ser aprobada por los miembros del Sistema.

4. **Formato de Queja y Sugerencia.** Es un mecanismo que permite conocer ampliamente las oportunidades de mejoras en cuanto al servicio brindado por el área de consulta Externa. El buzón deber de estar ubicada en un lugar accesible al paciente, cuyo contenido deberá de extraerse mensualmente por el jefe de Administración y el jefe de medicina. Y cuyo análisis deber de ser trasmito a la Dirección del Sistema de Gestión.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capítulo II
	Control de los registros de calidad	Fecha
		REV: PAG:28

1.)

 HOSPITAL "ESCUELA ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS"	
No Paciente: _____	
Hora inicio Recepción:	_____
Nombre del paciente:	_____
No. Expediente:	_____
Especialidad:	_____
Consultorio:	_____
Nombre Médico:	_____
Hora inicio Archivo:	_____
Hora inicio enfermería:	_____
Hora inicio consulta:	_____
Hora final consulta: _____	

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Control de los registros de calidad	Fecha	
		REV:	PAG:29

3.)

Etapas	TIEMPO ESPERA	TIEMPO CONTACTO	TIEMPO TOTAL	% DEL TIEMPO DE ESPERA	% DEL TIEMPO DE CONTACTO
Recepción					
Archivo					
Enfermería					
Consultorios					
Tiempo total Promedio.					

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Control de los registros de calidad	Fecha	
		REV:	PAG:30

4.

 HOSPITAL “ESCUELA ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS”
Fecha:
Queja o Sugerencia:

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II	
	Auditoria Interna de la Calidad	Fecha	
		REV:	PAG:31

OBJETIVO

La auditoria interna debe de constatar que el proceso de Admisión de consulta externa, especialidades es llevado a cabo conforme fue establecido en el manual de Calidad, aspecto funcionales, organizacionales y de Control a través de la verificación de la documentación de registros y de actividades propias.

ALCANCE.

A Toda la etapas del Proceso del Área de admisión de Consulta Externa, Especialidades.

RESPONSABILIDADES

- Solicitar el manual de Calidad Vigente.
- Verificar las funciones del personal del proceso de Admisión.
- Constatar que lo planteado en el manual es llevado a cabo a través de documentación de las actividades.
- Elaborar el informe de conformidades y no conformidades.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

Hospital Militar	Manual de Calidad	Capitulo II
	Auditoria Interna de la Calidad	Fecha
		REV: PAG:32

DESARROLLO.

La auditoria interna deberá de ser solicitada anualmente por el Jefe del Cuerpo militar (miembro de la Dirección del Sistema de Gestión), por tanto la Dirección de auditoria interna debe comprometerse a incluirla dentro del Plan de Auditoria Anual.

El personal designado para auditar deberá de ser ajeno a las actividades que se desarrolla dentro del proceso del Área de Admisión Consulta Externa, Especialidades.

Una vez concluida el periodo de la Auditoria, el equipo Auditor procederá a elaborar un informe con las conclusiones pertinentes de cada uno de los procedimientos de la Auditoria

El informe original debe ser entregado a la Dirección del Hospital Militar, y al Director del Sistema de Gestión de la Calidad.

En caso de presentar no conformidades con lo establecido en el manual de calidad (manual de funciones, manual de Procedimientos y Sistema de Gestión), se deberá de establecer un periodo para que se tomen las medidas correctivas. Y luego se realiza una auditoria de seguimiento para verificar si se cumplió lo establecidos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha

7.4 PROPUESTAS DE MEJORAS

- Formar la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad mediante las pautas y Recomendaciones incluidas en el Presente Manual de Calidad.
- Fomentar la comunicación ínter departamental a través de un Sistema de información Predefinido y de conocimiento del área por los Jefes de las distintas dependencias con el objetivo de la retroalimentación del Sistema de Gestión.
- Dar Prioridad a las Capacitaciones Técnicas y metodológicas enfocadas al Buen Servicio en el Presupuesto asignado por el Hospital Al Jefe de Administración para tales Actividades del Área de Consulta Externa.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal involucrado en el Servicio que ofrece el área de consulta, especialidades de acuerdo al Manual de Funciones Expuestos actualmente y de todas aquellas tareas que le haya sido encomendadas a través de documentos Escritos y debidamente autorizados por los Diferentes Autoridades del Hospital, el cual debe servir para determinar le eficiencia y eficacia del Personal.
- Realizar capacitación e inducción para que el personal sepa como se dará la aplicación del sistema y cual es su papel en el. Además, dar a conocer cuales serán los beneficios de las Normas y estándares del tener una estructura definida para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Hacer uso de buzones de Quejas y sugerencias en los pasillos del Área con el fin de obtener la percepción de los pacientes acerca de las causas que provoca la insatisfacción de los pacientes y poder dar soluciones a estos mediante análisis de los Directivos del Sistema de Gestión.

- Analizar, Organizar y planear una distribución de planta que permita agilizar el proceso de Admisión. Sería conveniente que el Área de Archivo estuviera junto al Área de Recepción para que el recorrido de una a otra sea mas corta.
- Implementar un Sistema Automatizado para la etapa de recepción y búsqueda del expediente del Paciente de Consulta Externa.
- Hacer uso de diferentes mecanismos para motivar al personal en participación que contribuya a establecer una estructura para el Sistema de Gestión.
- Cada área de establecer objetivos y metas a cumplir para mejorar el servicio medico/administrativo que ofrece el área de Consulta Externa.
- Exigir la elaboración/entrega de Reportes por parte del personal a sus respectivos jefes inmediatos acerca del Resultados de sus actividades/funciones, esto contribuirá a tener información actualizada que permita contrarrestar con el resto de información para la retroalimentación del Sistema.
- Establecer periodos de Reuniones, con el fin de dar seguimiento a cada uno de los Resultados o avances de cada una los Servicios que ofrece el pro eso de admisión.
- Implementar la metodología de atención en los consultorios a través de visitas escalonadas, es decir que los pacientes sean citados consecutivamente, y no a la misma hora, para facilitar que los tiempos de Esperas de todo el Proceso de Admisión disminuya e iniciar a culturizar a los pacientes acerca de la Importancia de la puntualidad en sus citas..

VIII. CONCLUSIONES

A través de la encuesta que se realizó en el área de consulta externa se pudo identificar causas que están provocando Insatisfacción en los pacientes entre las principales tenemos los tiempos de espera en consultorio con 92 de los 106 pacientes encuestados en total es decir el 87%, recepción con 90 pacientes que representa el 85%, y enfermería con 80 pacientes de los 106 encuestados aproximadamente el 75% según la encuesta son los que causan la mayor insatisfacción a los pacientes del Área de Consulta Externa, Especialidades.

La mayoría de los pacientes se suscriben al Hospital por la Calidad técnica y metodológica de los Médicos Especialistas, al igual que por la tecnología de los equipos médicos con los que cuenta el Hospital, además de los suministros médicos que en su mayoría son proporcionados a los pacientes, esto se pudo observar a través de la respuesta de 97 pacientes de los 106 encuestados en total, aproximadamente el 92%. El hospital cuenta con una buena percepción en cuanto a la calidez de la atención brindada por el médico, de los 106 encuestados 92 pacientes opinan que es Muy buena esto representa el 87%.

De las 149 mediciones de tiempo en total que se hicieron en el área de Consulta Externa, dio como resultado que los mayores tiempos de espera se presentaban en el área de Especialidades; Ortopedia con 84 minutos de tiempo de espera (sumatoria de los tiempos de espera en cada una de las etapas del proceso de admisión), Medicina Interna con 78 minutos de tiempo de espera.

Otra técnica que se utilizó para determinar las causas que están provocando Insatisfacción en los pacientes es el Diagrama de Pareto, donde se observó que dos causas están provocando el 81.13% de Insatisfacción en los pacientes en el área de Consulta Externa estas son tiempo de espera en consultorio y tiempo de espera en recepción-archivo, las otras causas que están provocando el 18.87% son tiempos de espera en enfermería, mala atención de las enfermeras y otros (suministros de medicamentos, instalaciones). Con el Diagrama de Causa y Efecto de Ishikawa se

identificaron las causas en el método de trabajo, entorno, materiales, Personal y equipo que provocan insatisfacción de los pacientes, estas son: Procedimientos manuales para la verificación de los datos generales del paciente, salas de esperas reducidas, retraso de la impresión de los formatos, personal de admisión muy reducido para el gran número de pacientes en horas picos, necesidad de un sistema automatizado en le área de recepción – archivo.

Se pudo observar que de las 204 muestras en total que se tomaron en el área de Especialidades para los gráficos de control indican que hay 20 muestras (10%) que se salen de los límites de control entre las principales tenemos Medicina Interna y Urología ya que cada una tienen 5 muestras fuera de los límites de control (1 muestras en recepción, 2 en archivo y 2 en consultorio). Si bien la mayoría de la muestra no se sale de los límites pero hay que recalcar que estas muestras son con un proceso de admisión actual que no cumple con los tiempos establecidos, la media de estos gráficos esta lejos de lo que en realidad debería ser la media en cada una de las etapas del proceso de admisión de consulta externa, especialidades.

Para elaborar los diferentes manuales: el Manual de Funciones, el Manual de Proceso y el Manual de Calidad se tomo en cuenta las consideraciones del personal relacionado con las diversas áreas de trabajo, principalmente los jefes de la dependencias médicas y administrativas y de todos aquellos que pudieran colaborar en su debido momento, porque el contenido de dichos manuales será de gran ayuda para permitir la estandarización del Proceso y de las Funciones y a su vez serviría de base para establecer un sistema de información que le permita al sistema de gestión retroalimentarse, y de esta manera mejorar la calidad del servicio ofrecido.

El Manual de Funciones está definido específicamente para el personal involucrado directamente con el Proceso de Admisión del Área de Consulta Externa, dejando por fuera a las secretarias o asistentes y al personal de limpieza, puesto que no están relacionadas de forma directa en dicho proceso y no pueden influir considerablemente en la Propuesta del Sistema de Gestión.

El Manual de Proceso, permitirá estandarizar todo el Proceso de Admisión de Consulta Externa, Especialidades para Asegurados y Cobertura y brindar la confianza de que todo el personal involucrado sepa qué debe de hacer y cómo hacerlo.

El manual de Calidad constituye el pilar fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, el cual le Permitirá al Área de Consulta Externa tener claramente definidas la metodología, procedimientos, herramientas y/o mecanismos a seguir para lograr la mejora continua del Proceso de Admisión.

La Propuesta del Sistema de Gestión para el Área de Admisión de Consulta Externa, Especialidades trata simplemente de mejorar la Calidad del Servicio, al garantizarle a los pacientes la validación de sus documentos de manera ágil y oportuna, para proceder a la atención primaria (enfermeras), requisito para que el médico especialista pueda atenderlos. Además, de garantizar que todo el servicio mejore continuamente debido a que ya está establecida la calidad como un elemento primordial en el Área.

Si bien es cierto que el Área de Consulta Externa del Hospital Militar posee los elementos necesarios en cuanto a las condiciones de Estructura, capacidad del personal, al igual que la calidad técnica para la atención medica, la integración del Sistema de Gestión de Calidad requiere de una serie de componentes los cuales constituyen un costo para su implementación, dentro de estos componentes necesario tenemos la capacitación ya que producto del Sistema de Gestión se producirá una serie de cambios a los cuales los trabajadores deberán de estar preparados, de igual forma existe ciertos materiales que deberá de ser proporcionado para permitir que el Sistema de Gestión pueda funcionar como ha sido previsto(**Ver Anexo 8**).

Cabe recalcar que es costo mostrado solo constituye el costo que incurrirá el hospital para su implementación a lo cual deberá sumarse el costo del mantenimiento del Sistema.

IX. RECOMENDACIONES

Se debe conformar una Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad compuesta por los jefes de la dependencia del Área de Consulta Externa que permita la interrelación personal y laboral que facilite la evaluación, control y supervisión de lo establecido por ésta.

La Dirección y Subdirección del Hospital debe comprometerse con el Sistema de Gestión de Calidad, y brindar apoyo a las decisiones del Sistema de Gestión de calidad.

Difundir el Manual de Calidad establecido y explicar la importancia que juegan todos y cada uno de los miembros del Área de Consulta Externa, Especialidades

Se debe fomentar una cultura de calidad en todos los ámbitos técnicos y humanos para garantizar la permanencia y compromisos de todos los involucrados en el proceso del Área de Consulta Externa, especialmente los que conforma el proceso de Admisión, de Consulta Externa Especialidades.

Fomentar la participación de cada uno de los involucrados en el proceso a través de mecanismos para la motivación personal, al igual que el reconocimiento de las virtudes y fortalezas de cada uno de los miembros del personal.

Se debe establecer metas y objetivos alcanzables en cada una de las dependencias, las que deberán ser supervisadas por la Dirección del Sistema de Calidad a través de reuniones mensuales establecidas.

Realizar evaluación de desempeño para todo el personal involucrado en el Proceso de Admisión de Consulta Externa. La cual, una vez analizada, deberá ser transmitida a los jefes inmediatos.

Establecer un periodo (mensual, semanal o trimestral) en dependencia de las funciones y responsabilidades del Área para la entrega de reportes que permitan determinar la calidad del desempeño de las funciones realizadas por todo el personal.

Analizar la información de las evaluaciones, reportes y supervisiones realizadas, para luego comunicar los resultados de éstas y los avances obtenidos.

Garantizar la promoción y capacitación constante del personal en los aspectos técnicos e interpersonales que facilite la mejora continua.

Registrar oportunamente todos los cambios efectuados en el Sistema de Gestión, así como la información de éste.

Los Jefes de las diferentes etapas/servicios (recepción, archivo, enfermería, consultorio) ofrecidos en el proceso de Admisión del Área de Consulta Externa, Especialidades deben estipular claramente al personal bajo su cargo e involucrado con el Proceso, los tiempos establecidos para brindar la atención que necesita el paciente, con el fin de mejorar la calidad del Proceso de Admisión de Consulta Externa.

Organizar y controlar a través de estadísticas aquellas especialidades que tienen más demanda para planificar la atención de aquellas que lo necesiten.

Garantizar los suministros de papelería necesaria para el proceso de Admisión de Consulta Externa.

Recomendamos a la Dirección General del Hospital tomar en consideración una distribución de planta y/o pensar a largo plazo en la ubicación y/o construcción de otra Área de Consulta Externa.

Los Formatos físicos "admisión" usados en el Proceso de Admisión deberán ser utilizados por el Jefe de esta área, para controlar el tiempo que el paciente tiene que esperar para que el Área de Admisión de Consulta Externa, Especialidades preste todos los servicios necesarios y ser atendido por el médico requerido, mediante la revisión continua de los formatos, e ir validando la información contenida en él.

X. GLOSARIO DE TERMINOS

Ambulatorio:

Tratamiento de enfermedad que no obliga a estar en cama.

Asegurados:

Trabajadores Activos y sus beneficiarios (tiene que tener una relación de primer grado Consaguinidad, Padre e hijos o Relatividad, (cónyuge) que cotiza o cotizaron a través de los convenios de la Empresa Empleadora.

Área de crédito:

Es el área encargada de llevar y verificar los estados de los pacientes (asegurados y cobertura), así como de gestionar los créditos a los pacientes.

Archivo:

Etapas del proceso de Admisión de consulta externa donde se realiza la búsqueda del expediente del paciente.

Auditoria:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Cobertura:

Miembros del ejército de Nicaragua y familiares de estos que gozan del Beneficio de ser atendido en los Servicios ofrecidos por el Hospital Militar de acuerdo a convenios interno establecidos por el Ejército de Nicaragua.

Consulta:

Examen o Inspección que realiza el médico a cada paciente para determinar y diagnosticar su problema.

Consulta Externa:

Servicio que proporciona atención médica programada o espontánea, en forma oportuna y eficaz a nivel ambulatorio, es decir a aquellos pacientes que no requiere de atención urgente pero sino emergente (necesaria).

Consultorio:

Etapla del proceso de admisión donde interacciona el paciente con el medico especialista y recibe la atención medica requerida.

Control de calidad:

La función consiste en la colección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes áreas para iniciar una acción correctiva adecuada.

Corredor:

Persona encargada de movilizarse para llevar el expediente a enfermería.

Dirección del Sistema de Gestión:

Grupo de personas que forma parte de la institución o del Proceso de Servicio que se encarga de dirigir el sistema de gestión de la calidad y de asegurar que todas las políticas de la Calidad sean llevadas a cabo tal como fue definida.

Dr. ADB:

Doctor Alejandro Dávila Bolaños

Enfermería:

Etapla del proceso de Admisión de consulta externa donde al paciente se le toman los signos vitales y aspectos generales de su salud.

Especialidades

Servicios médicos ofrecidos por médicos Especialistas, con estudios definidos en una Área específicas del Cuerpo que contribuye a subsanar la salud de humana. Dentro de estas especialidades esta Urología, Ortopedia, medicina Interna, Ginecología, Neurología, etc.

Evaluación de la Calidad.

La evaluación de la calidad comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad. A veces se define como "el control del control de calidad". Habitualmente se utilizan modelos de Calidad o referenciales, que permiten estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados.

HM ADB:

Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños.

Manual de Calidad:

El Manual de Calidad de una organización es un documento donde se especifican la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

Manual de Procedimientos:

El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

Misión:

La misión de una organización o entidad es el eje sobre el cual se desarrollan todas las actividades y sistemas, la misión expresa la razón de ser y de existir de toda organización, es decir que define su competencia.

Paciente:

Dicese de aquella persona que ha solicitado atención médica.

Políticas de calidad:

Son una serie de Normas, Criterio, estándares, que son establecidas por la Alta Dirección de una Institución para el aseguramiento de la calidad en un servicio o producto.

Proceso Escalonado:

Es la programación de las citas medicas con intervalos de tiempo determinados (Ej.: primer paciente a las 8:00 el segundo paciente a las 8:30 y así sucesivamente).

Recepción:

Es una etapa del proceso de Admisión donde se verifican que los datos generales de los pacientes estén completos y se confirma el derecho de que el paciente sea atendido en el área de consulta externa.

Sistema:

Conjunto de elementos que interacciona entre sí con un objetivo en común y que poseen la capacidad para desarrollarse.

Sistema Automatizado:

Un conjunto de aplicaciones que utilizan herramientas tecnológicas para agilizar los procesos de negocio.

Sistema de Gestión:

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son: la estructura de la organización, sus procesos, sus documentos y sus recursos.

Sistema de información:

Medios de comunicación (informatizada, manual, verbal, etc.) que hacen que las relaciones entre los diferentes sistemas de la organización sean fluidas, oportunas, útiles.

Sistema en línea:

Es aquel que acepta material de entrada directamente del área donde se creó. Por tanto te permite ver en tiempo real el contenido de la Base de Datos que lo soporta sin necesidad También es aquel en el que el material de salida o resultado de la computación se devuelve directamente a donde es requerido.

Una característica común de estos es que entran datos a la computadora o se les recibe de ella en forma remota. Es decir que los usuarios del sistema normalmente interactúan con la computadora desde terminales que pueden estar localizadas a cientos de kilómetros de la computadora misma.

Otra característica es que sus datos almacenados usualmente se organizan de modo de que los componentes individuales de información puedan ser recuperados, modificados o ambas cosas en forma rápida y sin tener que efectuar necesariamente accesos a otros componentes de información del sistema.

Tiempo de Contacto.

Tiempo donde hay interacción (física, verbal) entre el paciente y el personal (salud, administrativa). El tiempo de contacto final, es la sumatoria de todos los tiempos en cada una de las etapas del proceso que recorre el paciente.

Tiempo de espera

El tiempo que el paciente tiene que esperar en cada una de las etapas para ser atendido por el personal administrativo o de salud.

Es decir, que el tiempo de espera Total, es la sumatoria de cada uno del tiempo que tiene que esperar en cada una de las etapas del proceso para ser atendido por el personal de salud

Visión:

Es lo que la empresa o institución persigue obtener a largo plazo y para lo cual trabaja constantemente, a través de la motivación de los miembros de la Organización/ institución para convertirlo en realidad. Es la descripción de como se vería la Institución si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial.

Xls:

Formato en hoja de Microsoft Excel.

XI. BIBLIOGRAFIA

- Andrés Senlle, Joan Vilar. *ISO 9000 En Empresas de Servicios*. Ediciones Gestión 2000, S.A.
- William B. Martin. *Calidad en el servicio al Cliente*. Serie 50 Minutos
- Dru Scout. *La Satisfacción del Cliente, La Otra Mitad Del Trabajo*. Serie 50 Minutos.
- Cynthia D. Scout, Dennis T. Jaffe, Glenn R. Tobe. *Visión, Valores y Misión Organizacionales, Construyendo la Organización del Mañana*. Serie 50 Minutos
- Departamento de Recursos Humanos “Hospital Militar Dr. ADB”. *Manual de Procedimientos Operativos Area de Admisión*
- Departamento de Recursos Humanos “Hospital Militar Dr. ADB”. *Normas de Comportamientos de Admisión*
- Departamento de Recursos Humanos “Hospital Militar Dr. ADB”. *Normativas para el Manejo de Pacientes en Consulta Externa*

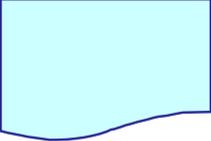
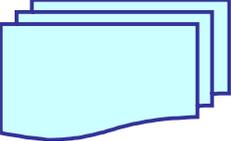
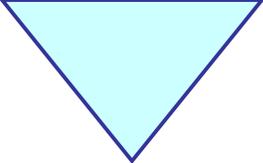
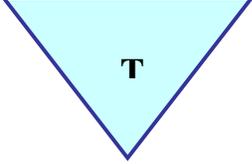
Webgrafía

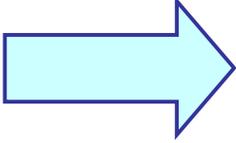
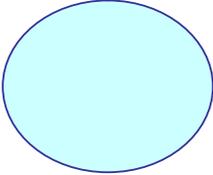
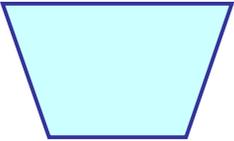
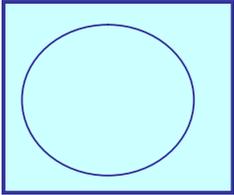
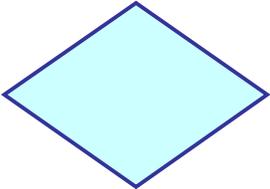
- http://www.la filosofía de calidad_Monografias_com.html
- <http://www.filosofos.html>
- <http://www.deming.html>
- http://www.Caso 04_Invest Mercados Hospital CNS.html
- <http://www.Globalización y cuidados médicos.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/tebas/tebas.shtml>
- http://www.Laingenieríadeserviciosfrentealaglobalización-Monografias_com.html
- <http://www.gerenciasalud.com/art260.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#SISTEMA>

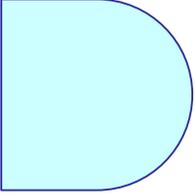
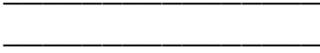
ANEXOS

Anexo 1: “Simbología de diagrama de Proceso”

CONVENIOS DE DIAGRAMACION

SIMBOLO	DESCRIPCION
	<p>Representa cualquier documento o escrito que ingresa al proceso, se genere o emita en el procedimiento.</p>
	<p>Representa varios documentos o escritos que ingresan al proceso, se genere o emita en el procedimiento.</p>
	<p>Indica que se guarda o archiva un documento o escrito.</p>
	<p>A diferencia del anterior, este símbolo indica la guarda de un documento de forma temporal.</p>
	<p>Señala una actividad de revisión o inspección</p>
	<p>Representa el inicio de un proceso.</p>

SIMBOLO	DESCRIPCION
    	<p>Desplazamiento o transporte, cuando para completar el trámite el paciente o familiares deben realizar gestiones en otra dependencia del Hospital, en la empresa donde trabaja u oficinas del INSS.</p> <p>Actividad u operación dentro del proceso</p> <p>Indica que se cotejan o verifican documentos que intervienen de alguna forma en el proceso.</p> <p>Se usa cuando se realizan al mismo tiempo una actividad y una inspección.</p> <p>Cuando se presentan situaciones alternativas dentro del proceso.</p>

SIMBOLO	DESCRIPCION
   	<p>Indica una demora dentro del proceso</p> <p>Gestión Telefónica</p> <p>Es un conector de Página.</p> <p>Se usa para indicar un cambio de estado o transformación de un producto dentro del proceso, en este caso se utilizó para indicar el fin de un proceso.</p>

Anexo 2: “Encuesta: Percepción del paciente”

ENCUESTA.

A través de la presente encuesta, se desea Evaluar la percepción de los pacientes en cuanto al Servicio brindado por el área de Consulta Externa del Hospital Escuela Alejandro Dávila Bolaños (Militar).

Marcar con una X.

Edad _____ **Sexo:** M ___ F ___

1) Qué tipo de paciente es usted:

- a) Asegurados(Activos, pasivos, beneficiario) _____
- b) Cobertura(Militar activo, Militar inactivo, Cobertura) _____

2) Esta es:

- a) Su primera visita. _____
- b) Visita Programada (cita previa). _____
- c) Visita sin cita previa. _____

3) Qué tipo de atención requiere:

- a) Medicina General. _____
- b) Pediatría. _____
- c) Especialidades (Cirugía, Medicina Interna, Urología, Ginecología, Ortopedia, Cardiología). _____

4) Cómo considera usted la atención recibida por la recepcionista/admisionista del área de consulta externa.

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

5) Como considera el tiempo de interacción (física, verbal) entre el personal de admisión, etc.) y usted.

Reducido____ Adecuado____ Excesivo____ Demasiado
Excesivo____

6) Como considera el tiempo que le toma a la admisionista verificar sus documentos

Reducido____ Adecuado____ Excesivo____ Demasiado
Excesivo____

7) Cómo considera el tiempo de espera para ser llamado por enfermería.

Reducido____ Adecuado____ Excesivo____ Demasiado
Excesivo____

8) Cómo considera el tiempo de servicio que le brinda el área de enfermería.

Reducido____ Adecuado____ Excesivo____ Demasiado
Excesivo____

9) Cómo califica la Atención brindada por las enfermeras.

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

10)Cómo considera el tiempo que tiene que esperar para ser llamado por el médico al consultorio.

Reducido____ Adecuado____ Excesivo____ Demasiado
Excesivo____

11) Cómo considera usted la Atención brindada por los médicos del hospital Dávila Bolaños.

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

12) Cómo calificaría los procedimientos técnicos, los suministros de medicamentos y materiales utilizados durante el servicio que le presta el área de consulta externa del hospital militar.

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

13) Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido por farmacia.

Reducido____ Adecuado____ Excesivo____ Demasiado
Excesivo____

14) Cómo valoraría usted el suministro de medicamentos brindado por Farmacia:

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

15) Cómo percibe usted las condiciones (Instalaciones, equipos, ambiente), con que cuenta el área de consulta Externa.

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

16) Como considera usted el servicio brindado por el área de consulta externa.

Excelente____ Muy Buena____ Buena____ Regular____
Mala____

Anexo 3: “Tabla de Medición de tiempo”

Etapas	TIEMPO ESPERA	TIEMPO CONTACTO	TIEMPO TOTAL	% DEL TIEMPO DE ESPERA	% DEL TIEMPO DE CONTACTO
Recepción					
Archivo					
Enfermería					
Consultorios					
Tiempo total Promedio.					

Anexo 4: “Resultados de la encuesta”

Gráfico 1: “Edad”

Edad(años)	# encuesta
15 - 20	6
21 - 25	8
26 - 30	10
31 - 35	4
36 - 40	6
41 - 45	28
46 - 50	34
51 - 55	6
56 - 60	2
No contesta	2
Total	106

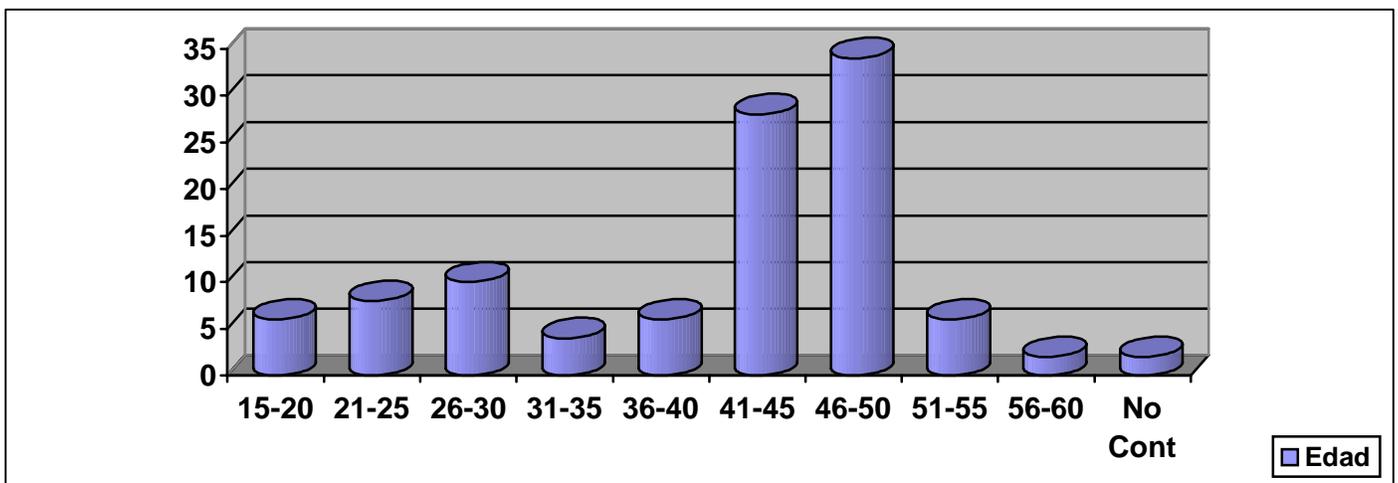


Gráfico 2: "Sexo"

Sexo	# encuesta
Femenino	50
Masculino	54
No contesta	2
Total	106

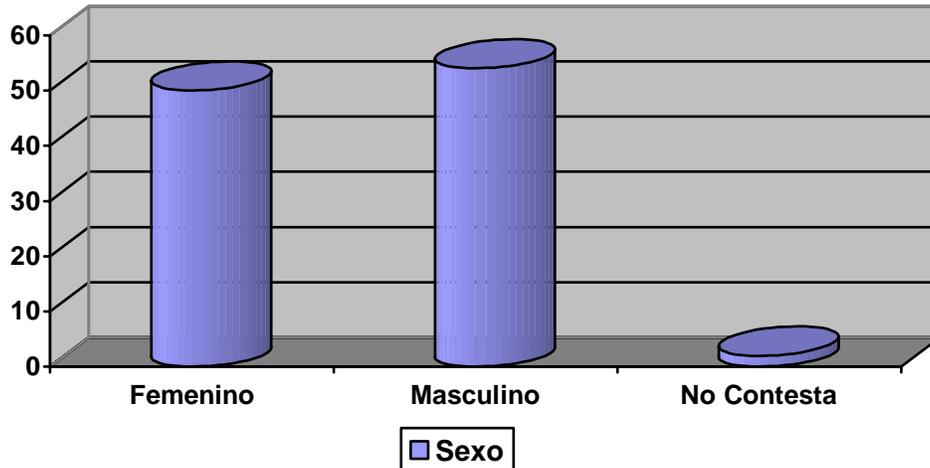


Gráfico 3: "Tipo de paciente "

1) Qué tipo de paciente es usted:

Tipo de paciente	# encuesta
Asegurado	64
Cobertura	42
Total	106

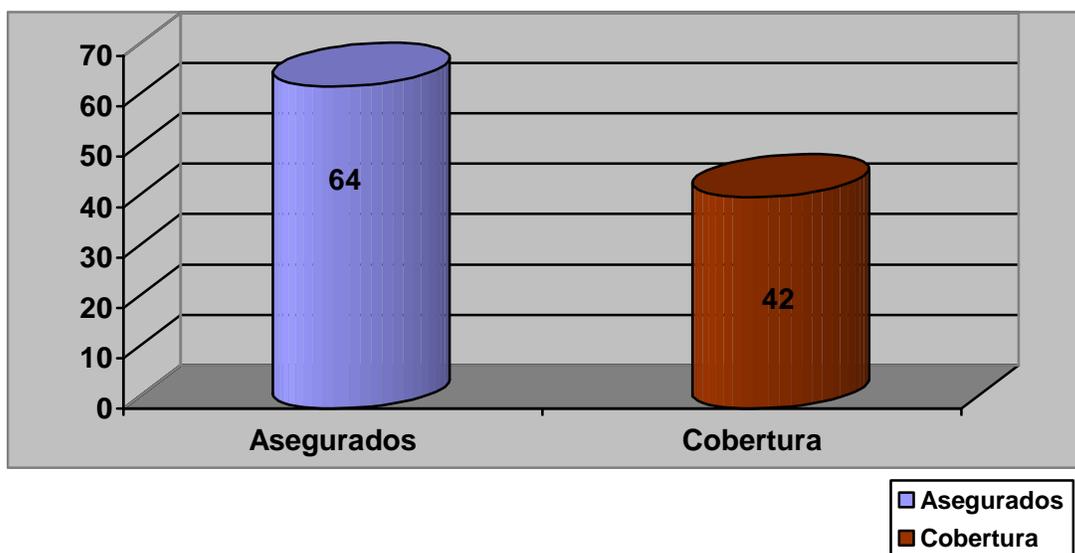


Gráfico 4: “Tipo de visita “

2) Esta es:

Tipo de Visita	# encuesta
Primera visita	26
Visita programada (cita)	44
Visita sin cita previa	32
No contesta	4
Total	106

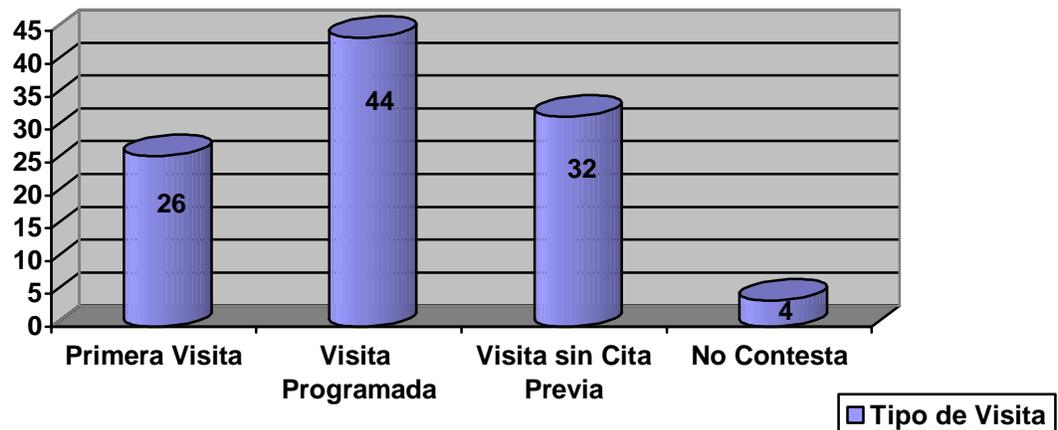


Gráfico 5: “Atención requerida”

3) Qué tipo de atención requiere:

Tipo de atención	# encuesta
Medicina General	44
Pediatría	14
Especialidades	44
No contesta	4
Total	106

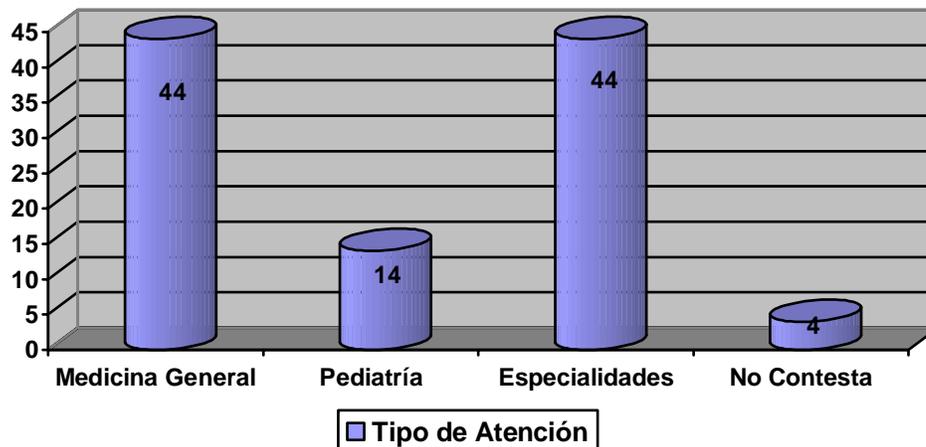
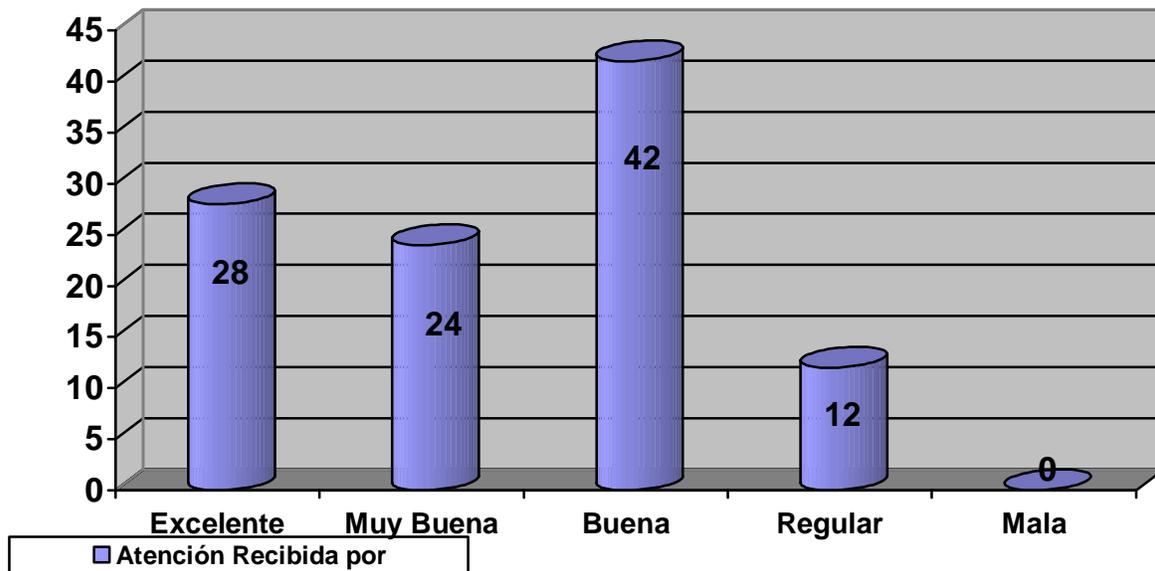


Gráfico 6: “Atención de la admisionista”

4) **Cómo considera usted la atención recibida por la recepcionista/admisionista del área de consulta externa.**

Att. admisionista	#encuesta
Excelente	28
Muy Buena	24
Buena	42
Regular	12
Mala	0
Total	106

Gráfico 7: “Tiempo de contacto de admisionista”



5) Como considera el tiempo de interacción (física, verbal) entre el personal de admisión, etc.) y usted.

Interacción adm.	# encuesta
Reducido	21
Adecuado	80
Excesivo	3
Demasiado Excesivo	1
No contesto	1
Total	106

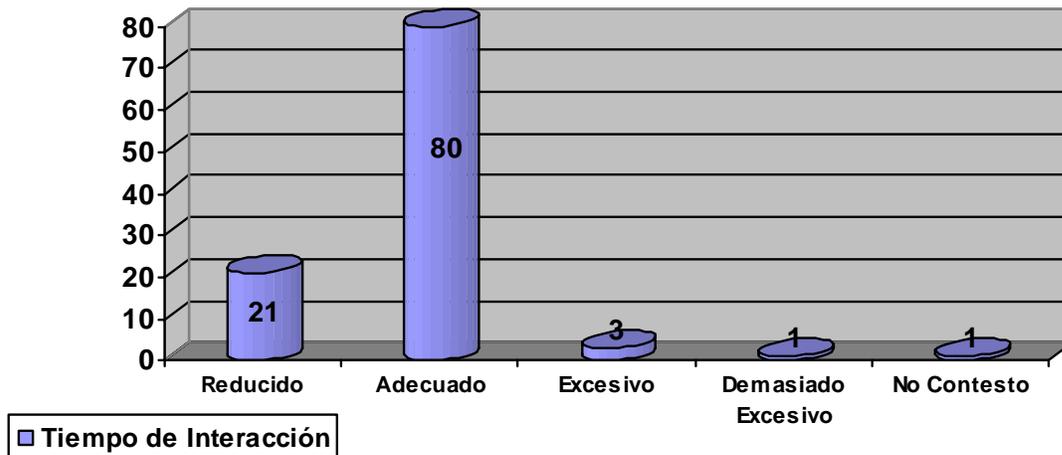


Gráfico 8: “Tiempo de espera en recepción-Archivo”

6) Como considera usted el tiempo de espera para que el admisionista verifique la vigencia de sus documentos

TE recepción.	# encuesta
Reducido	6
Adecuado	10
Excesivo	68
Demasiado Excesivo	22
Total	106

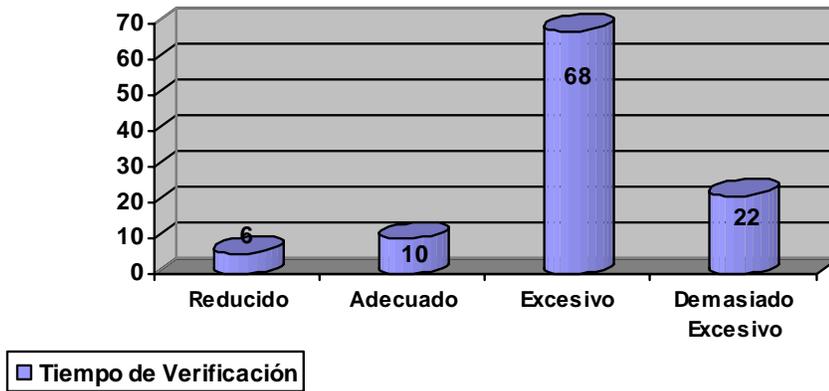


Gráfico 9: “Tiempo de espera enfermería”

7) Cómo considera usted el tiempo de espera para ser llamado por enfermería.

TE enfermería	# encuesta
Reducido	8
Adecuado	14
Excesivo	52
Demasiado Excesivo	28
No contesta	4
Total	106

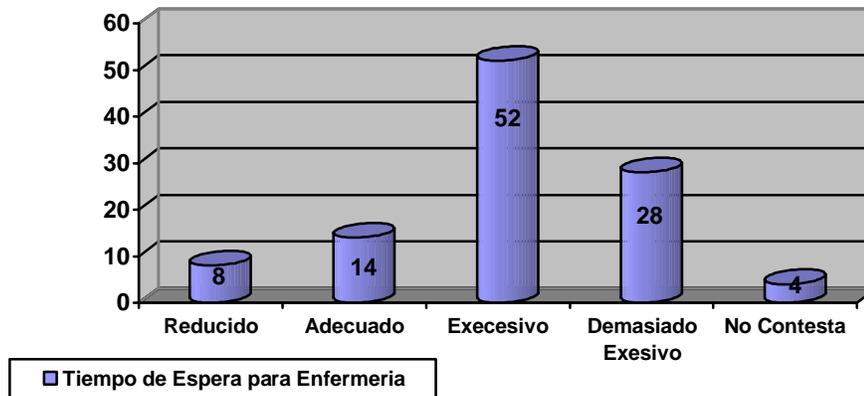


Gráfico 10: "Tiempo contacto enfermeras"

8) **Cómo considera usted el tiempo de atención del área de enfermería.**

T.C enfermeras	# encuesta
Reducido	12
Adecuado	78
Excesivo	10
Demasiado Excesivo	2
No contesta	4
Total	106

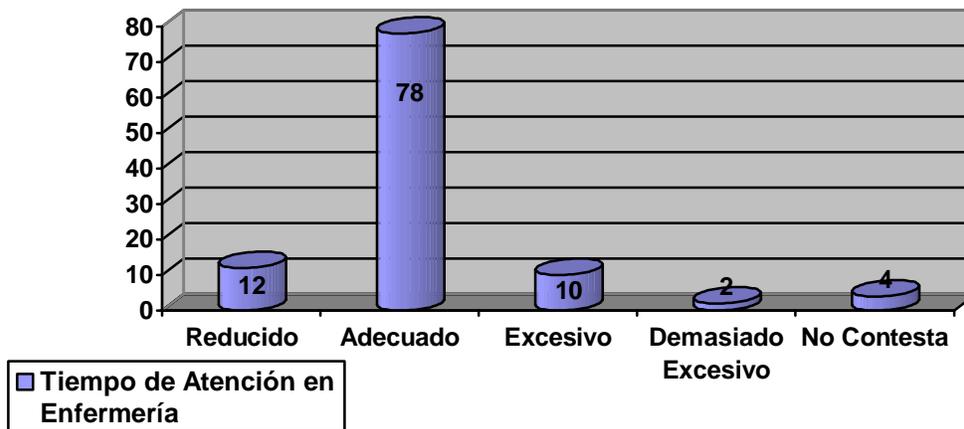


Gráfico 11: "Atención de las enfermeras"

9) **Cómo califica usted la Atención brindada por las enfermeras.**

Att. enfermeras	# encuesta
Excelente	18
Muy Buena	8
Buena	12
Regular	58
Mala	6
No contesta	4
Total	106

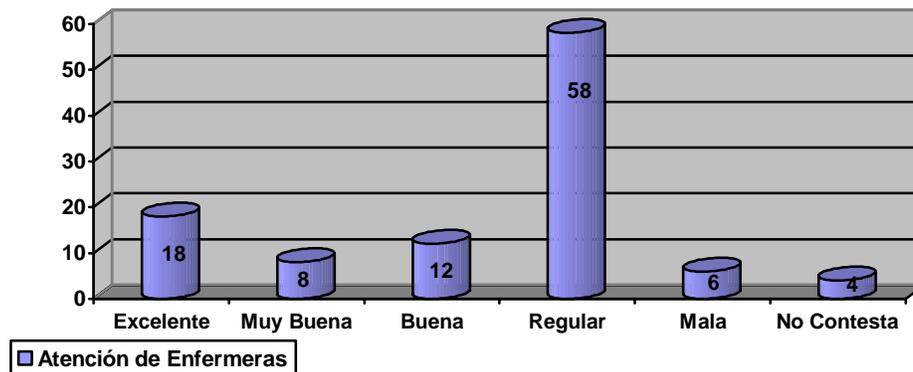


Gráfico 12: “Tiempo de espera consultorio”

10) **Cómo considera usted el tiempo de espera para ser llamado por el médico a su consultorio.**

Te consultorio	# encuesta
Reducido	4
Adecuado	10
Excesivo	14
Demasiado Excesivo	78
Total	106

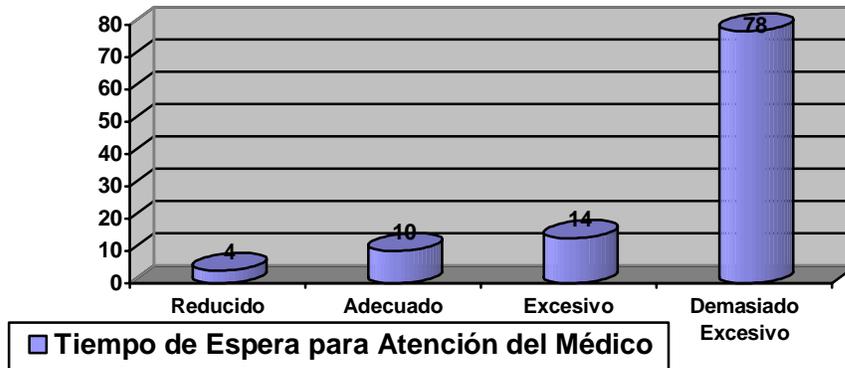


Gráfico 13: “Atención de los médicos”

11) **Cómo considera usted la Atención brindada por los médicos del hospital Dávila Bolaños**

Att. médicos	# encuesta
Excelente	26
Muy Buena	34
Buena	32
Regular	4
Mala	8
No contesta	2
Total	106

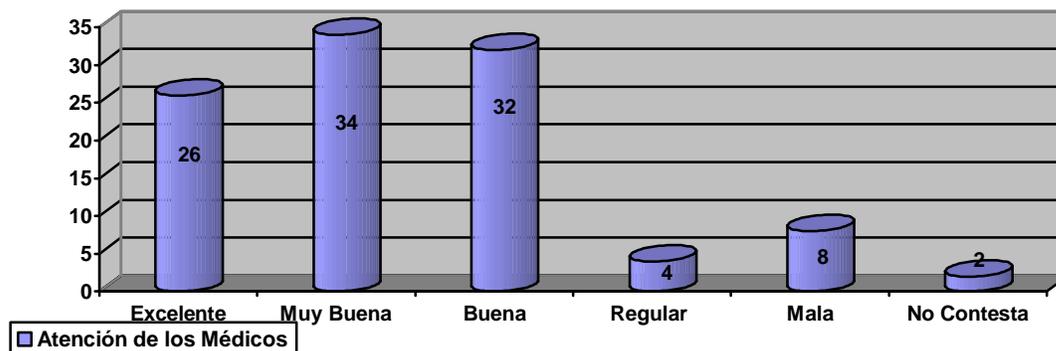
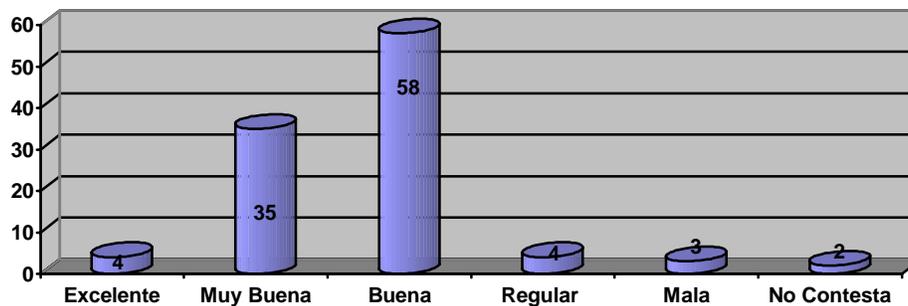


Gráfico 14: “Confiabilidad”

12) **Cómo calificaría los procedimientos técnicos, los suministros de medicamentos y materiales utilizados durante el servicio que le presta el área de consulta externa del hospital militar.**

Confiabilidad	# encuesta
Excelente	4
Muy buena	35
Buena	58
Regular	4
Mala	3
No contesta	2
Total	106

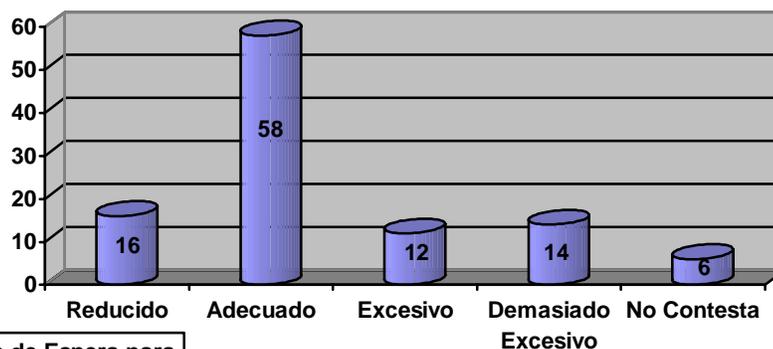


■ Atención de los Médicos

Gráfico 15: “Tiempo de espera farmacia”

13) **Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por farmacia.**

Te farmacia	# encuesta
Reducido	16
Adecuado	58
Excesivo	12
Demasiado Excesivo	14
No contesta	6
Total	106



■ Tiempo de Espera para Farmacia

Gráfico 16: “Suministro de medicamentos”

14) Cómo valoraría usted el suministro de medicamentos brindado por Farmacia:

Suministros	# encuesta
Excelente	26
Muy Buena	38
Buena	24
Regular	16
Mala	0
No contesta	2
Total	106

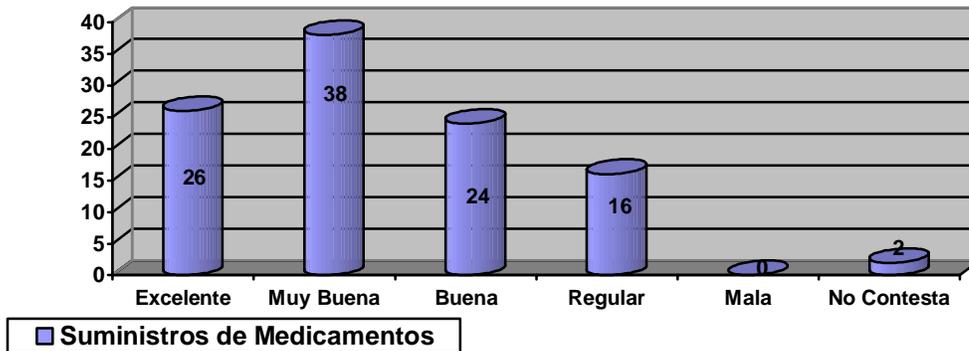


Gráfico 17: “Condiciones del Hospital”

15) Cómo percibe usted las condiciones (Instalaciones, equipos, ambiente), con que cuenta el área de consulta Externa.

Condiciones	# encuesta
Excelente	32
Muy Buena	34
Buena	26
Regular	12
Mala	2
No contesta	-
Total	106

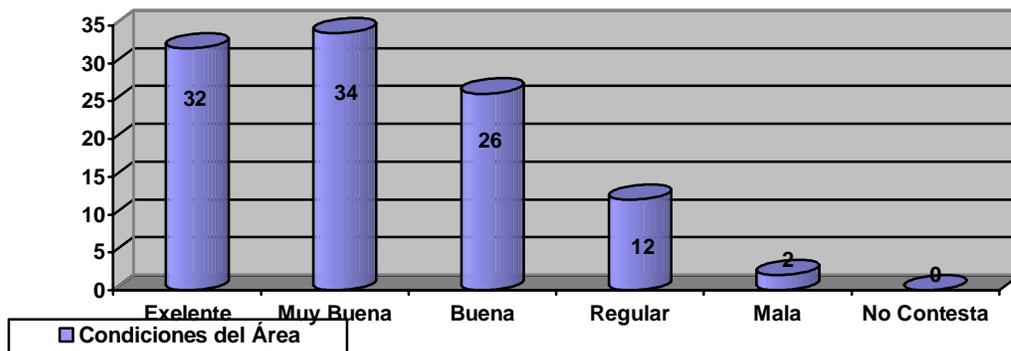
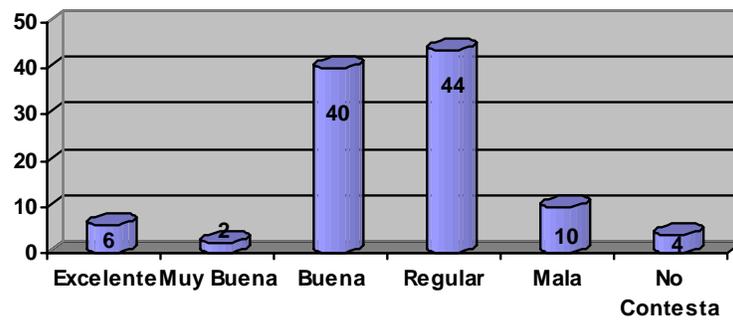


Gráfico 18: “Servicio de Consulta Externa”

16) Como considera usted el servicio brindado por el área de Consulta Externa

Servicio C.E	# encuesta
Excelente	6
Muy Buena	2
Buena	40
Regular	44
Mala	10
No contesta	4
Total	106



Calidad del Servicio en el Area de Consula Externa

Gráfico 19: “Cruce de Tipo de paciente y Sexo”

:

Sexo	Asegurado	Cobertura
Femenino	34	16
Masculino	30	24
No contesta		2
Total	64	42

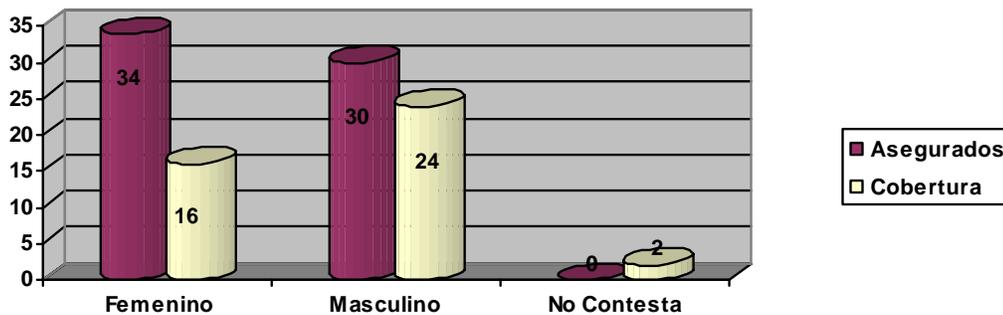


Gráfico 20: “Total de Asegurado y Cobertura”

	Asegurado	Cobertura
Paciente	64	42

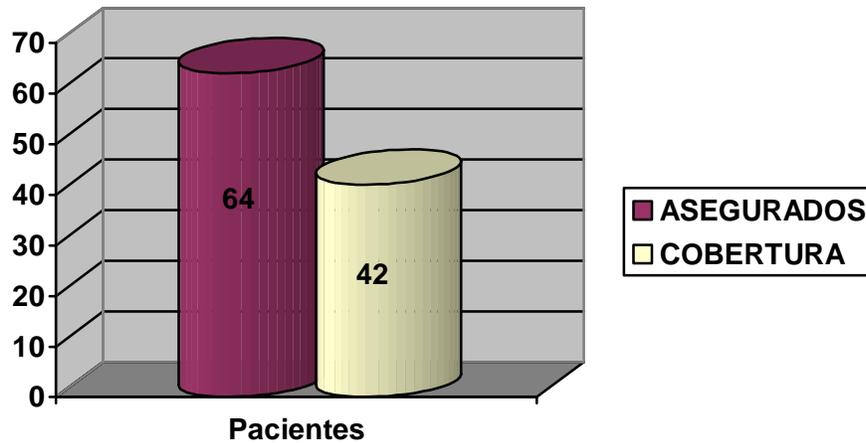


Gráfico 21: “Cruce de Tipo de paciente y Tipo de Visita”

Tipo Visita	Asegurado	Cobertura
Primera Visita	20	6
Visita Programada	28	16
Visita sin cita previa	16	16
No contesta	0	4
Total	64	42

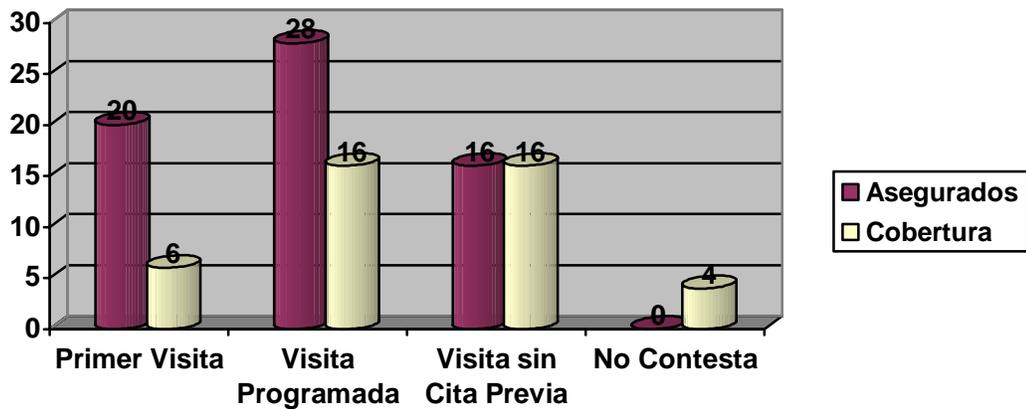


Gráfico 22: “Cruce de Tipo de paciente y Atención requerida”

Atención que requiere	Asegurado	Cobertura
Medicina General	30	14
Pediatría	6	8
Especialidades	28	16
No contesta	0	4
Total	64	42

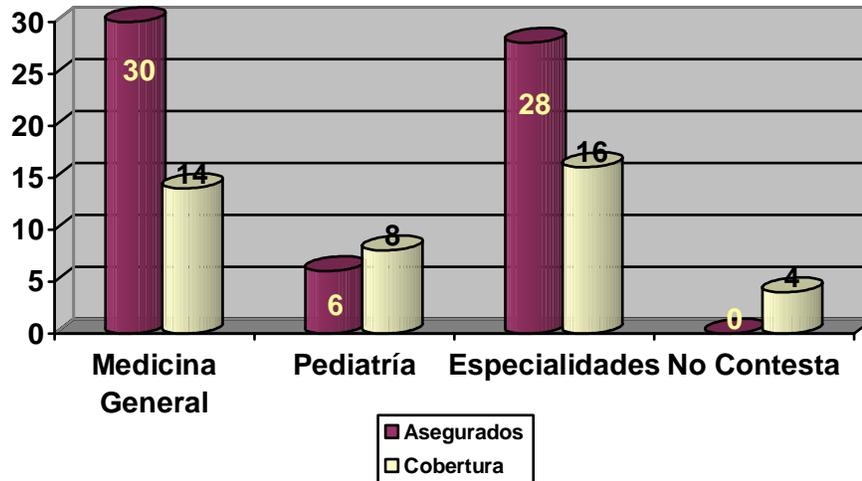


Gráfico 23: “Cruce de Tipo de paciente y Atención de admisionista”

Atención recepcionista	Asegurado	Cobertura
Excelente	12	16
Muy Buena	10	14
Buena	30	12
Regular	12	0
Mala	0	0
Total	64	42

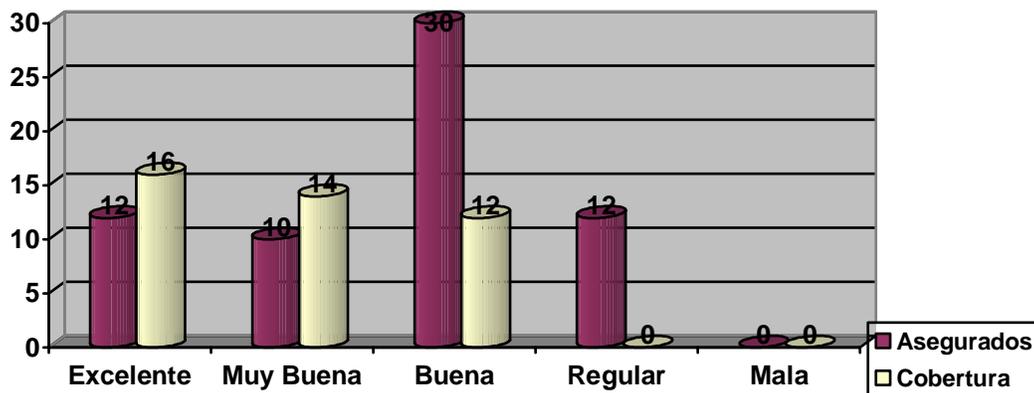


Gráfico 24: “Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de contacto admisionista”

Tiempo de Interacción	Asegurado	Cobertura
Reducido	12	9
Adecuado	48	32
Excesivo	2	1
Demasiado Excesivo	1	0
No contesto	1	0
Total	64	42

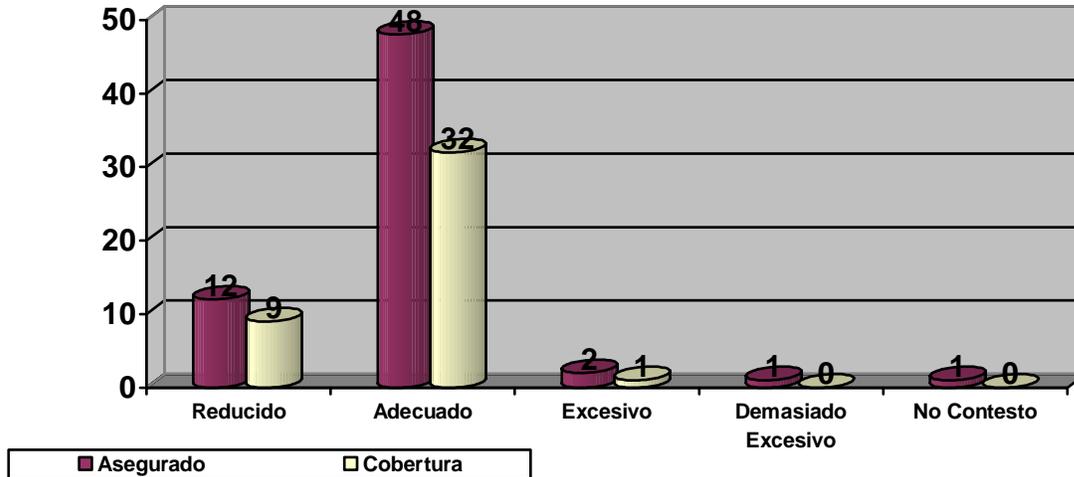


Gráfico 25: “Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera recepción-archivo”

Verificación de doc.	Asegurado	Cobertura
Reducido	4	2
Adecuado	2	8
Excesivo	44	24
Demasiado Excesivo	14	8
Total	64	42

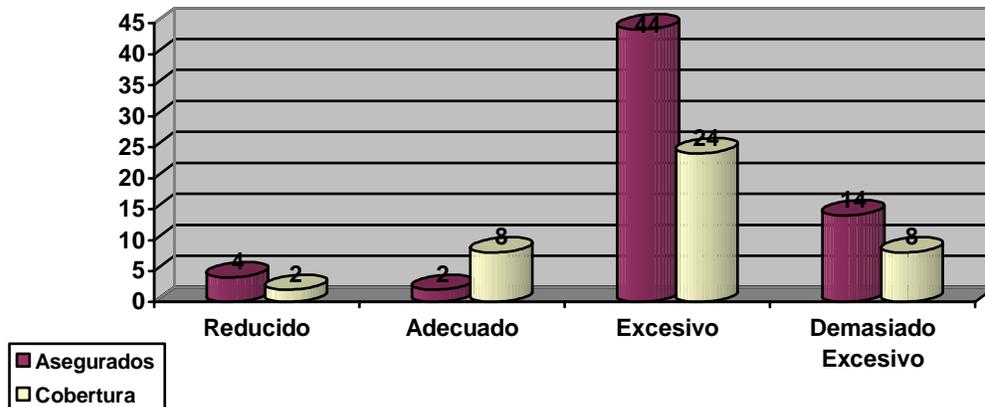


Gráfico 26: “Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera enfermería “

Tiempo espera Enfermería	Asegurado	Cobertura
Reducido	2	6
Adecuado	4	10
Excesivo	34	18
Demasiado Excesivo	20	8
No contesto	4	0
Total	64	42

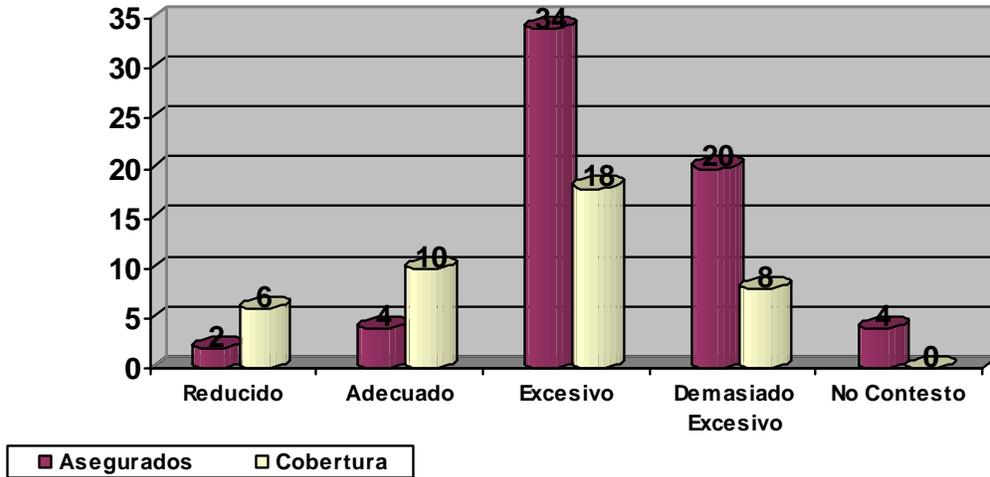


Gráfico 27: “Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de contacto enfermería “

Tiempo contacto Enfermería	Asegurado	Cobertura
Reducido	4	8
Adecuado	52	26
Excesivo	4	6
Demasiado Excesivo	2	0
No contesto	2	2
Total	64	42

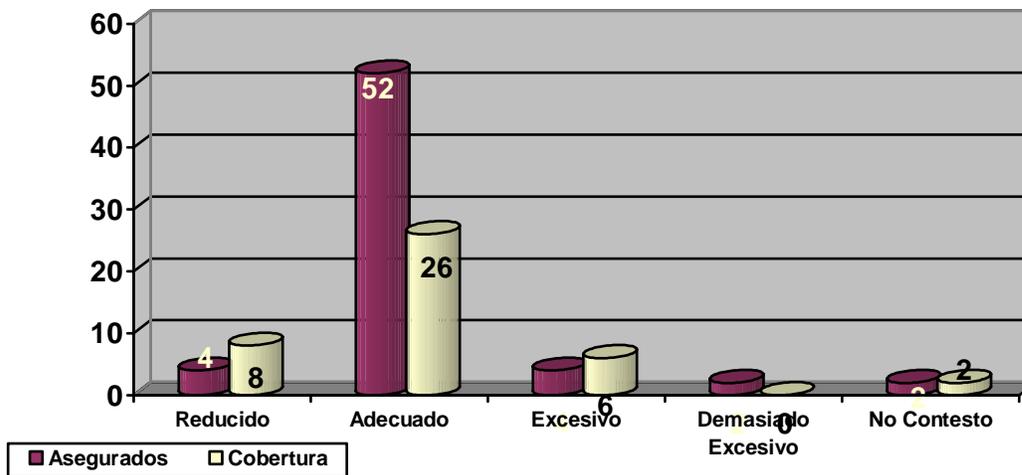


Gráfico 28: "Cruce de Tipo de paciente y Atención enfermeras"

Atención enfermería	Asegurado	Cobertura
Excelente	14	4
Muy bueno	4	4
Bueno	4	8
Regular	32	26
Mala	6	0
No contesta	4	0
Total	64	42

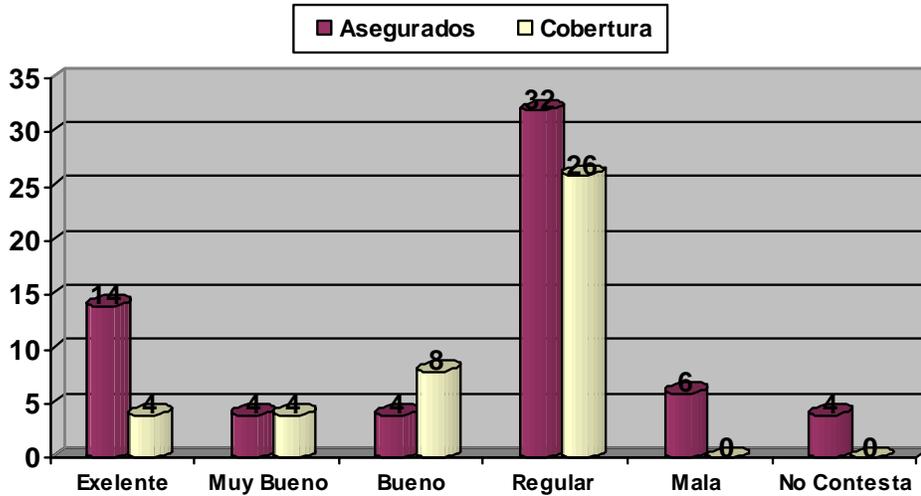


Gráfico 29: "Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera consultorio"

Tiempo espera consultorio	Asegurado	Cobertura
Reducido	2	2
Adecuado	4	6
Excesivo	4	10
Demasiado Excesivo	54	24
Total	64	42

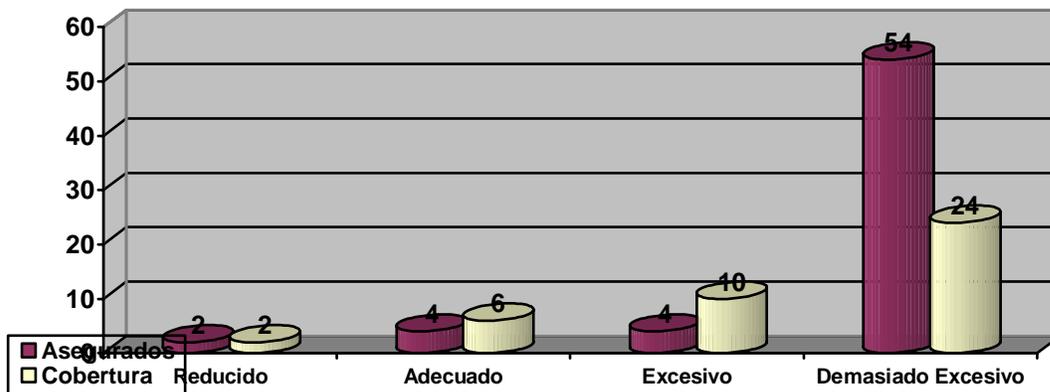


Gráfico 30: “Cruce de Tipo de paciente y Atención médica”

Atención Médico	Asegurado	Cobertura
Excelente	9	17
Muy bueno	24	10
Bueno	18	14
Regular	4	0
Mala	7	1
No contesta	2	0
Total	64	42

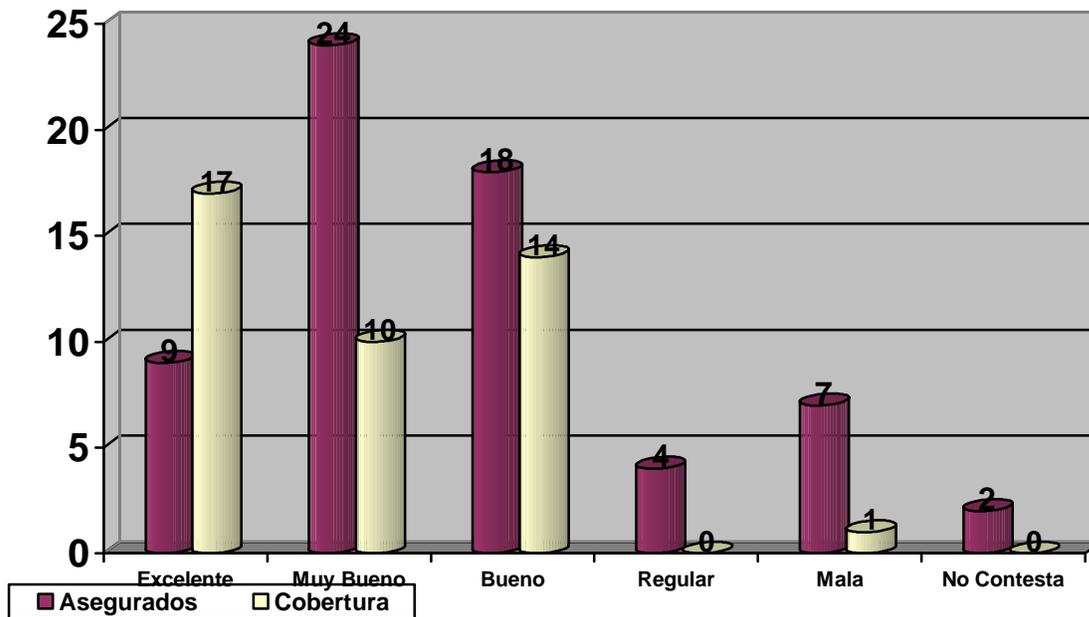


Gráfico 31: “Cruce de Tipo de paciente y Confiabilidad”

Confiabilidad	Asegurado	Cobertura
Excelente	3	1
Muy bueno	14	21
Bueno	41	17
Regular	2	2
Mala	3	0
No contesta	1	1
Total	64	42

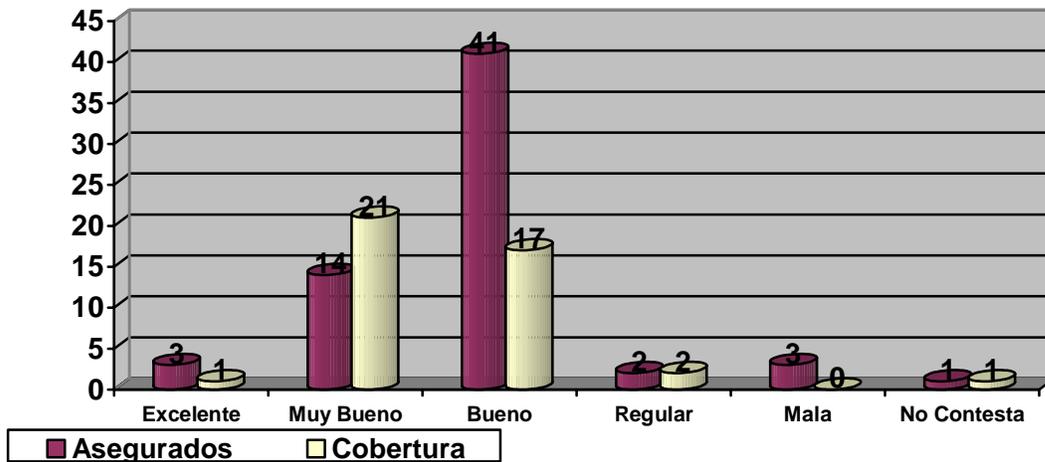


Gráfico 32: “Cruce de Tipo de paciente y Tiempo de espera farmacia”

Tiempo Espera Farmacia	Asegurado	Cobertura
Reducido	16	0
Adecuado	18	40
Excesivo	12	0
Demasiado Excesivo	14	0
No contesto	4	2
Total	64	42

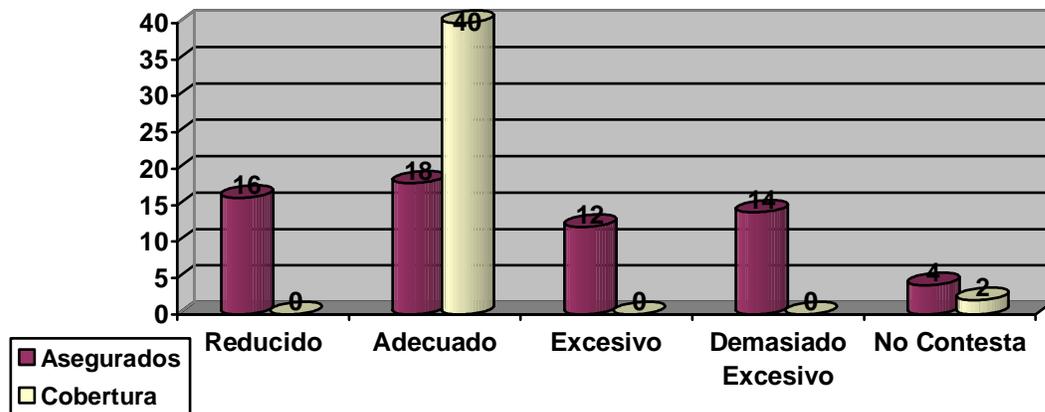


Gráfico 33: “Cruce de Tipo de paciente y suministro medicamentos”

Suministro Médico	Asegurado	Cobertura
Excelente	6	20
Muy bueno	18	16
Bueno	26	6
Regular	4	0
Mala	8	0
No contesta	2	0
Total	64	42

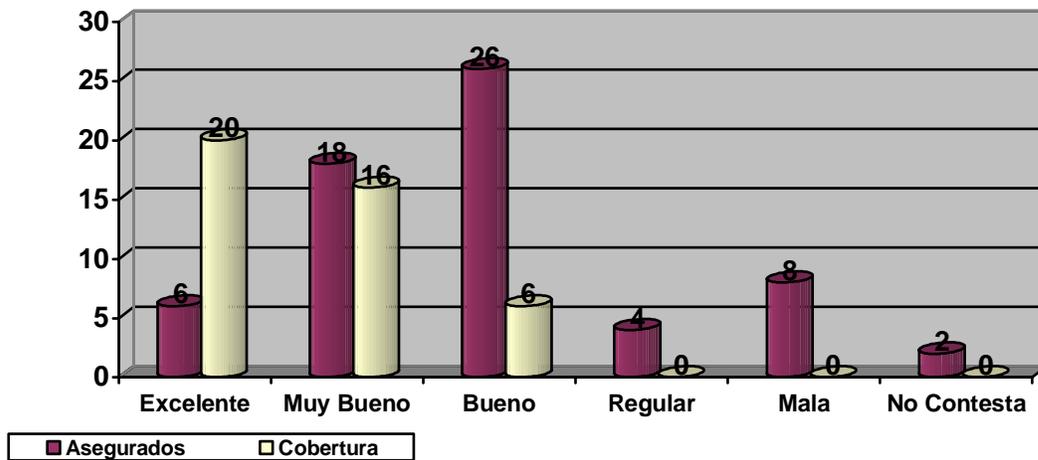


Gráfico 34: “Cruce de Tipo de paciente e Instalaciones”

Instalaciones	Asegurado	Cobertura
Excelente	18	14
Muy bueno	14	20
Bueno	18	8
Regular	12	0
Mala	2	0
Total	64	42

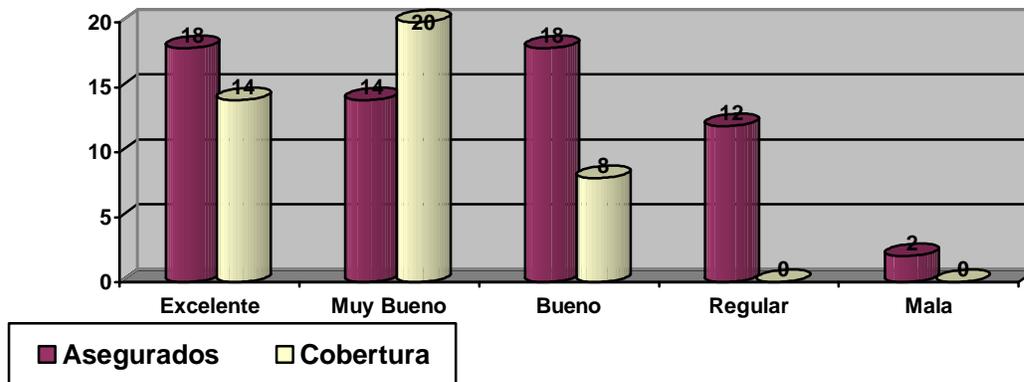
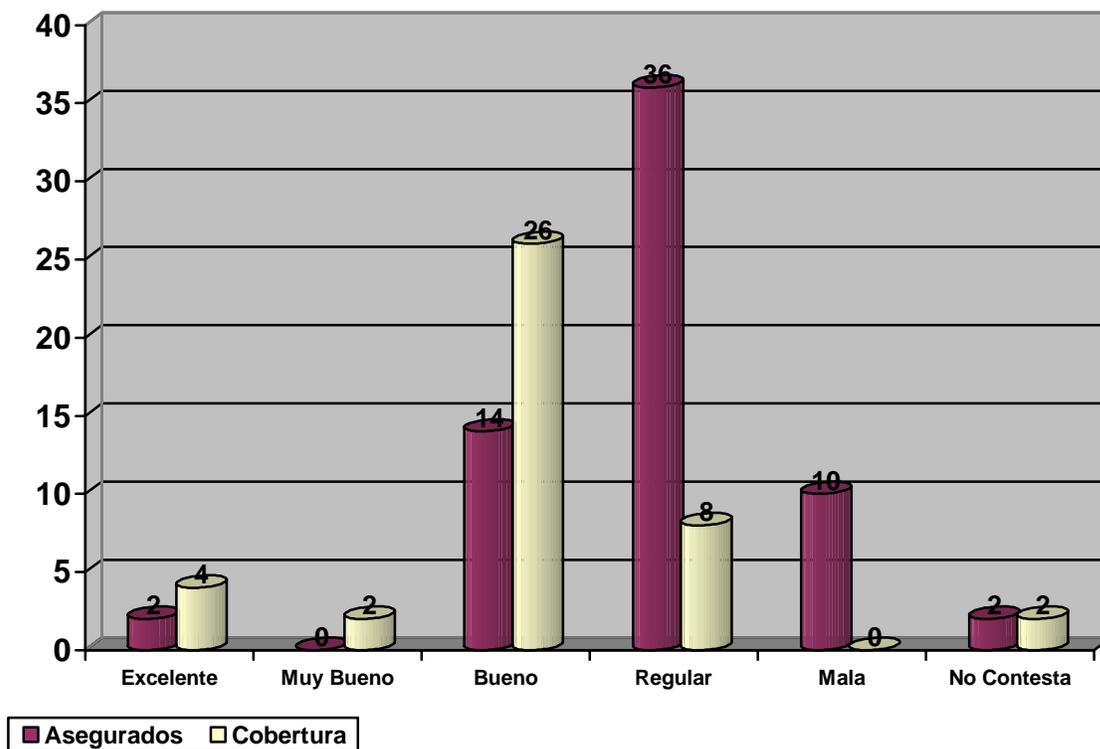


Gráfico 35: "Cruce de Tipo de paciente y Servicio de consulta externa"

Servicio Consulta Externa	Asegurado	Cobertura
Excelente	2	4
Muy bueno	0	2
Bueno	14	26
Regular	36	8
Mala	10	0
No contesta	2	2
Total	64	42



Anexo 5: “Mediciones de tiempo de las diferentes áreas de consulta externa”

Gráfico 36:” Medición de Tiempo de Medicina General, paciente con documentos”

Medicina General con documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	7,2	2,4	9,6	12,33	14,94
Archivo	7,02	0,23	7,25	12,02	1,43
Enfermería	5,07	2,33	7,4	8,68	14,51
Consultorio	39,1	11,1	50,2	66,96	69,12
Tiempo total	58,39	16,06	74,45	100,00	100,00
Tiempo promedio	58	16	74	78,43	21,57

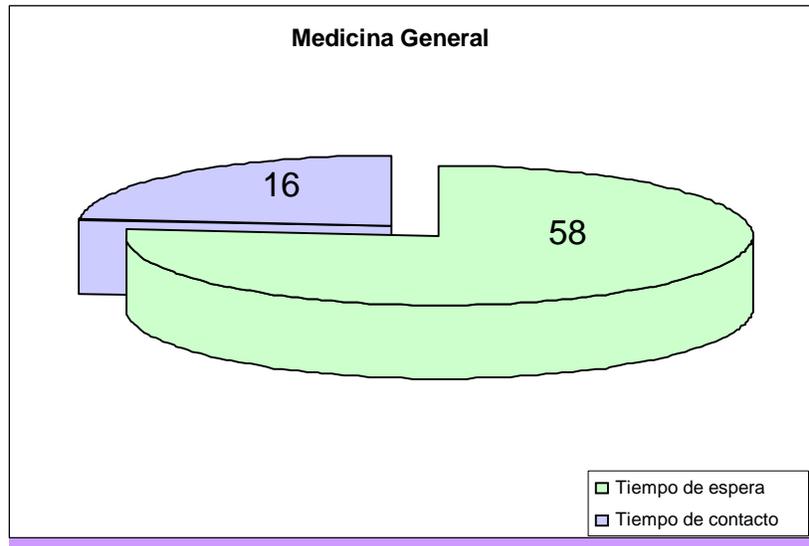


Gráfico 37:” Medición de Tiempo de Pediatría, paciente con documentos

Pediatría con Documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	5,1	3,19	8,29	17,01	8,11
Archivo	4,46	0,47	4,93	14,88	1,20
Enfermería	2,17	4,41	6,58	7,24	11,22
Consultorio	14,10	28	42,1	47,03	71,21
Tiempo total	25,83	36,07	61,9	100,00	100,00
Tiempo promedio	26	36	62	41,73	58,27

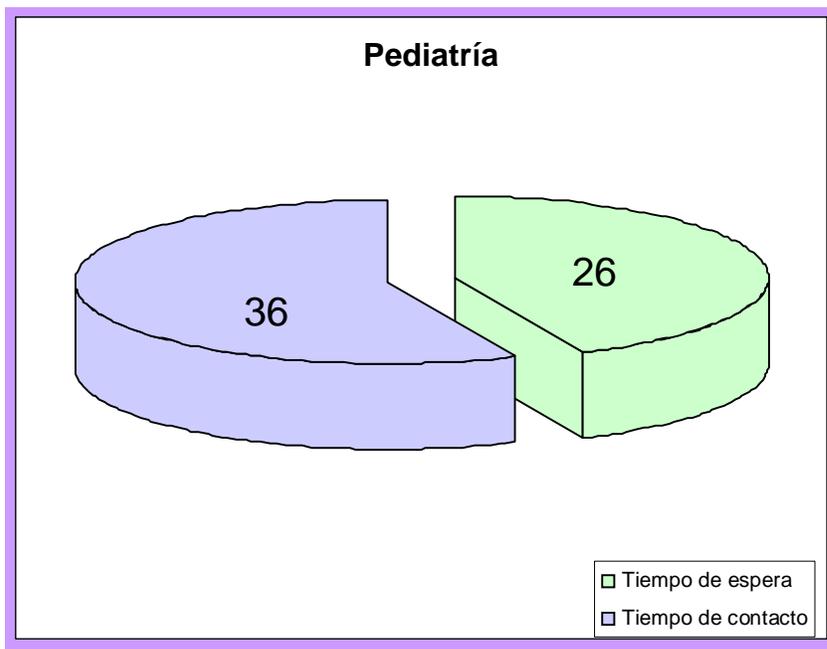


Gráfico 38: "Medición de Tiempo de Medicina Interna, paciente con documentos"

Medicina interna con Documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	8,12	2,42	10,54	9,66	11,43
Archivo	7,04	0,28	7,32	8,37	1,32
Enfermería	5,19	2,35	7,54	6,17	11,10
Consultorio	57,36	12	69,36	68,23	56,68
Tiempo total	77,71	17,05	94,76	100,00	100,00
Tiempo promedio	78	17	95	82,11	17,89

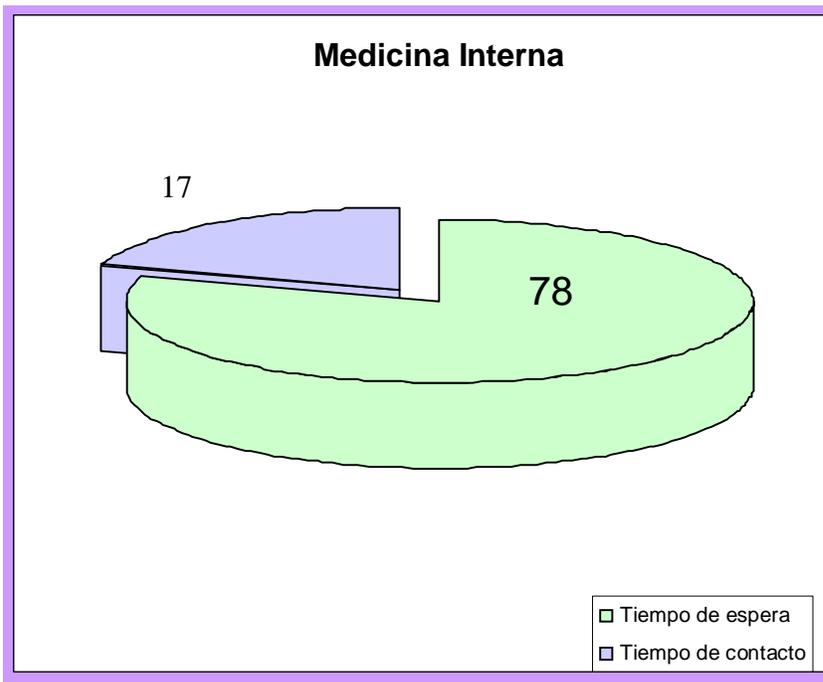


Gráfico 39:” Medición de Tiempo de Ginecología con cita, paciente con documentos”

Ginecología con cita y con doc.	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	6,12	2,42	8,54	13,32	8,23
Archivo	6,04	0,29	6,33	13,15	0,99
Enfermería	3,1	2,58	5,68	6,75	8,77
Consultorio	27,36	20	47,36	59,56	68,00
Tiempo total	42,62	25,29	67,91	100,00	100,00
Tiempo promedio	43	25	68	63,24	36,76

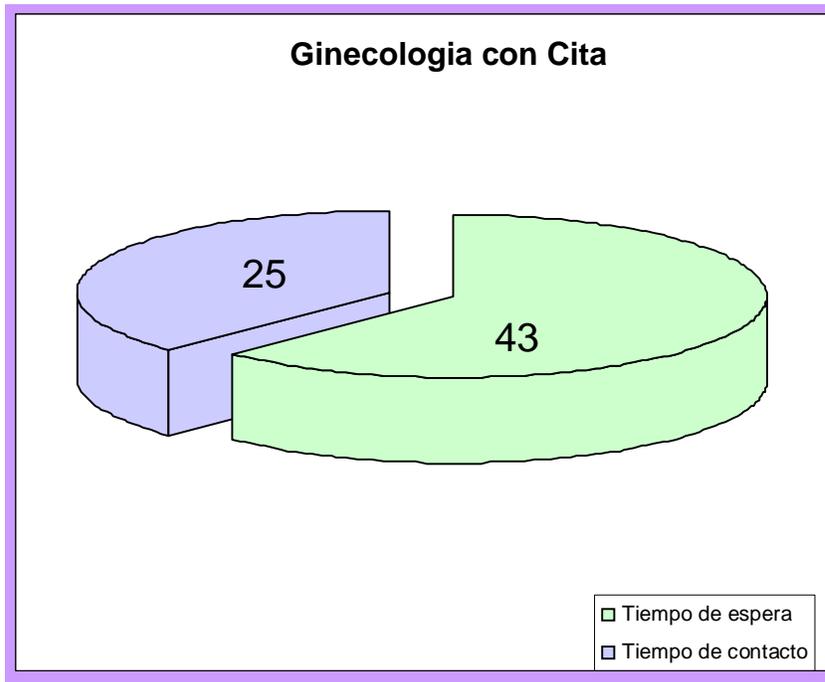


Gráfico 40: "Medición de Tiempo de Ginecología sin cita, paciente con documentos"

Ginecología sin cita y con documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	6,12	2,48	8,6	10,75	8,41
Archivo	6,04	0,27	6,31	10,61	0,92
Enfermería	3,1	2,57	5,67	5,44	8,72
Consultorio	35,36	20	55,36	62,10	67,84
Tiempo total	50,62	25,32	75,94	100,00	100,00
Tiempo promedio	51	25	76	67,11	32,89

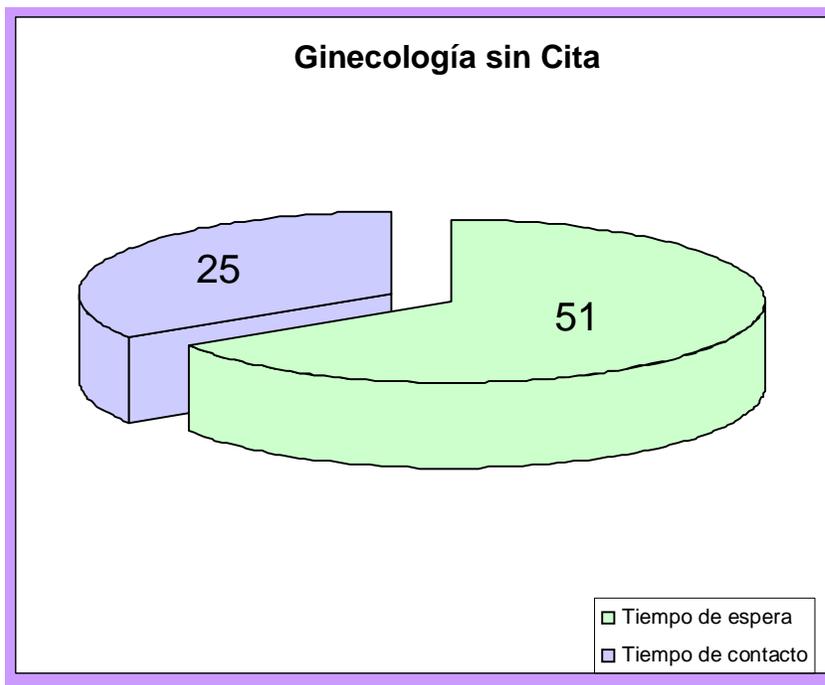


Gráfico 41:” Medición de Tiempo de Urología con cita, paciente con documentos”

Urología, Con cita y con doc.	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	6,02	2,6	8,62	15,45	8,81
Archivo	6,01	0,24	6,25	15,42	0,81
Enfermería	3,3	2,52	5,82	8,47	8,54
Consultorio	20,30	20	40,3	52,09	67,75
Tiempo total	35,63	25,36	60,99	100,00	100,00
Tiempo promedio	36	25	61	59,02	40,98

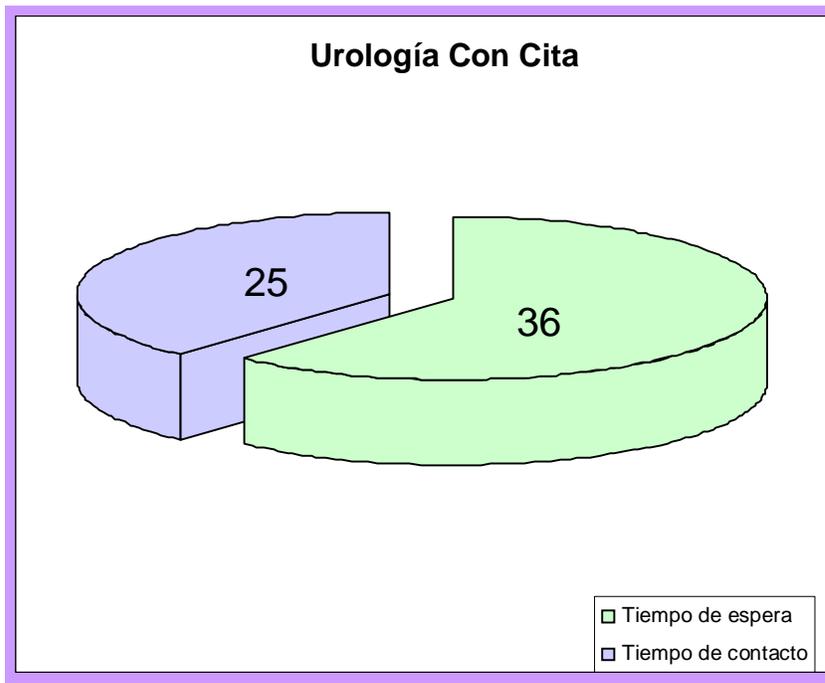


Gráfico 42:” Medición de Tiempo de Urología sin cita, paciente con documentos”

Pacientes sin documentos Urología	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	6,24	2,5	8,74	11,53	8,56
Archivo	6,1	0,24	6,34	11,27	0,82
Enfermería	3,3	2,3	5,6	6,10	7,88
Consultorio	32,15	20	52,15	59,39	68,49
Tiempo total	47,79	25,04	72,83	100,00	100,00
Tiempo promedio	48	25	73	65,75	34,25

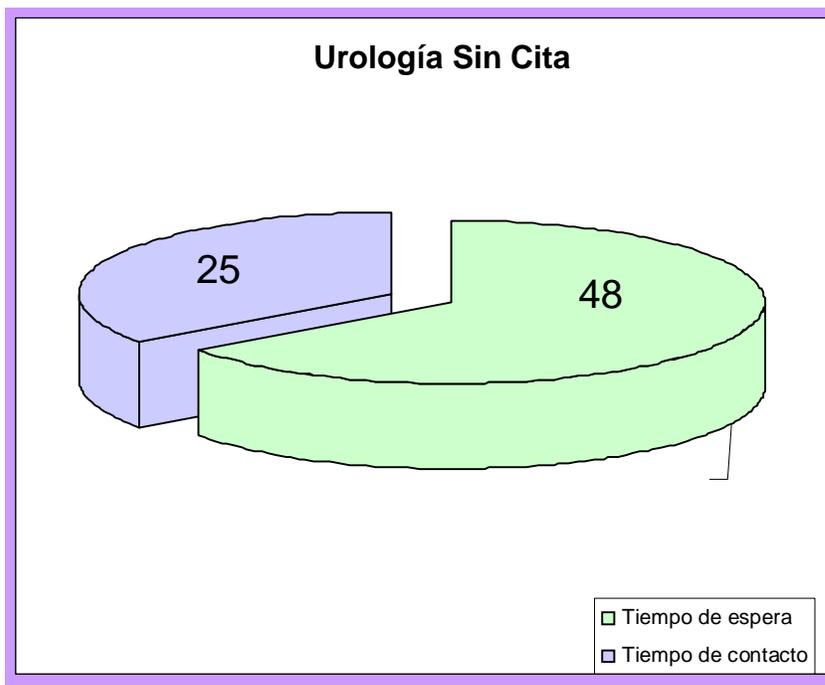


Gráfico 43:” Medición de Tiempo de Ortopedia con cita, paciente con documentos”

Ortopedia con Documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	6,44	2,52	8,96	8,72	7,16
Archivo	5,49	0,24	5,73	7,43	0,68
Enfermería	3,5	3,1	6,6	4,74	8,81
Consultorio	52,12	25	77,12	70,57	71,06
Tiempo total	67,55	30,86	98,41	100,00	100,00
Tiempo promedio	68	31	99	68,69	31,31

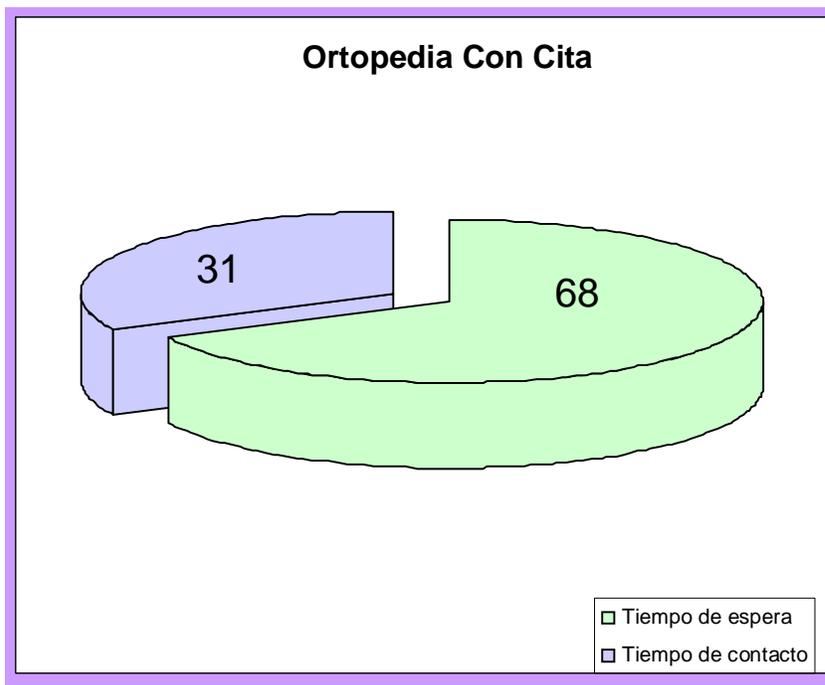


Gráfico 44: "Medición de Tiempo de Ortopedia sin cita, paciente con documentos"

	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	7,02	2,52	9,54	7,76	7,16
Archivo	5,49	0,24	5,73	6,07	0,68
Enfermería	3,5	3,1	6,6	3,87	8,81
Consultorio	68,12	25	93,12	75,32	71,06
Tiempo total	84,13	30,86	114,99	100,00	100,00
Tiempo promedio	84	31	115	73,04	26,96

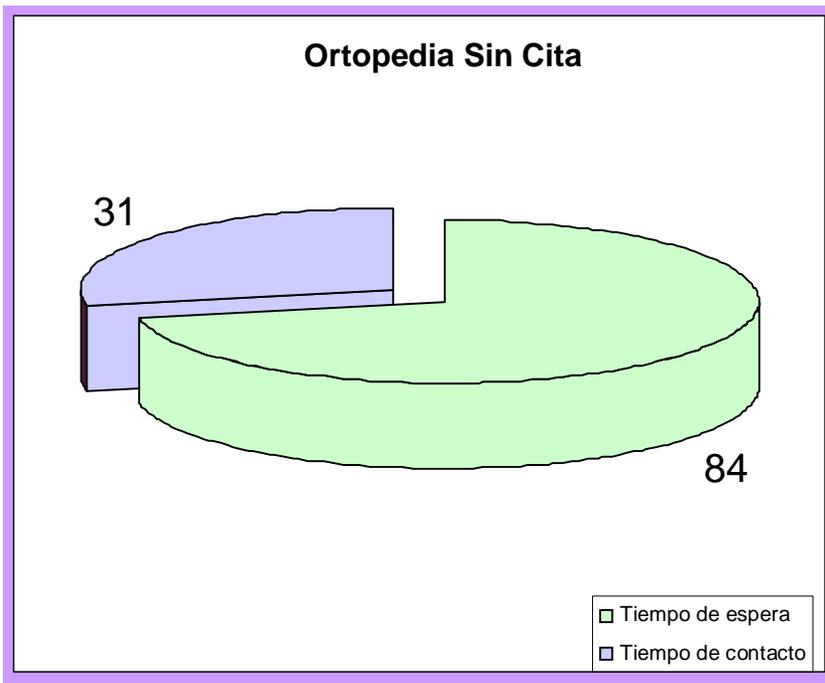


Gráfico 45:” Medición de Tiempo de Medicina General, paciente sin documentos”

	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	25,29	4,05	9,6	30,51	18,55
Archivo	7,02	0,23	7,25	8,47	1,05
Enfermería	5,07	2,33	7,4	6,12	10,67
Consultorio	39,1	11,1	50,2	47,17	50,85
Tiempo total	76,48	17,71	84,98	100,00	100,00
Tiempo promedio	76	18	94	80,85	19,15

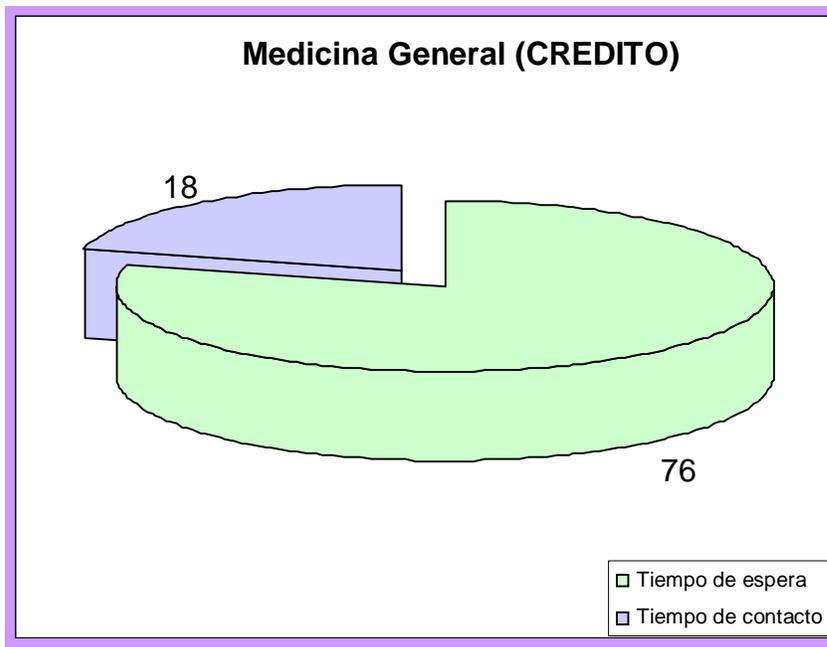


Gráfico 46: "Medición de Tiempo de Medicina Interna, paciente sin documentos"

Medicina Interna, sin documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	28,01	4,53	32,54	26,94	19,46
Archivo	7,04	0,28	7,32	6,77	1,20
Enfermería	5,19	2,35	7,54	4,99	10,09
Consultorio	57,36	12	69,36	55,18	51,55
Tiempo total	97,6	19,16	116,76	100,00	100,00
Tiempo promedio	98	19	117	83,76	16,24

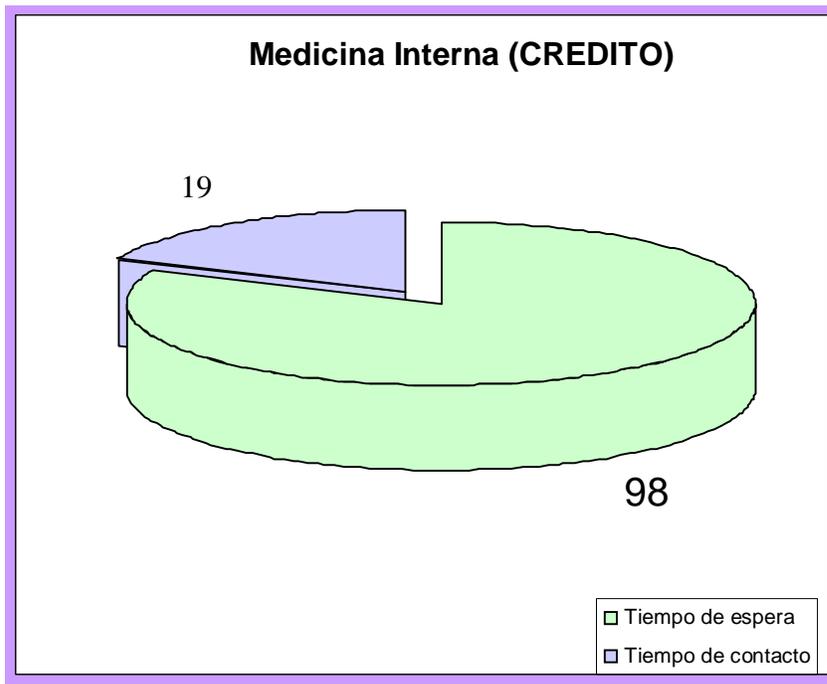
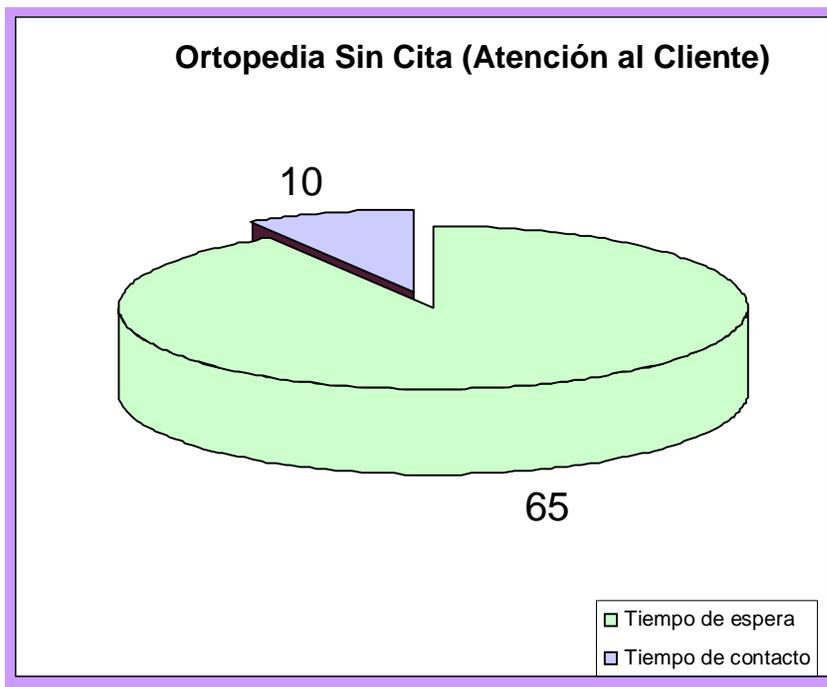


Gráfico 47: "Medición de Tiempo de Ortopedia sin cita, paciente sin documentos"

Ortopedia, Sin cita y documentos	Tiempo de espera	Tiempo de contacto	Tiempo total	%TE	%TC
				Tiempo Total de atención	Tiempo Total de atención
Admisión	65,1	10,02	75,12	100,00	100,00
Archivo	0		0	0,00	0,00
Enfermería	0	0	0	0,00	0,00
Consultorio	0,00	0	0	0,00	0,00
Tiempo total	65,1	10,02	75,12	100,00	100,00
Tiempo promedio	65	10	75	86,67	13,33



ANEXO 6**POBLACIÓN POR ÁREA DE RESIDENCIA Y SEXO, SEGUNDEPARTAMENTO DE MANAGUA Y GRUPOS DE EDAD**

Departamento/Región Autónoma y Grupos de Edad	Total			Urbano			Rural		
	Ambos Sexos	Hombres	Mujeres	Ambos Sexos	Hombres	Mujeres	Ambos Sexos	Hombres	Mujeres
Managua	1 262 978	606 067	656 911	1 142 456	544 783	597 673	120 522	61 284	59 238
00	26 661	13 647	13 014	23 917	12 260	11 657	2 744	1 387	1 357
01 - 04	107 061	54 694	52 367	96 052	49 015	47 037	11 009	5 679	5 330
05 - 09	128 260	65 465	62 795	114 391	58 342	56 049	13 869	7 123	6 746
10 - 14	143 088	72 926	70 162	127 715	64 984	62 731	15 373	7 942	7 431
15 - 19	140 793	68 862	71 931	126 735	61 711	65 024	14 058	7 151	6 907
20 - 24	145 150	69 553	75 597	132 305	63 084	69 221	12 845	6 469	6 376
25 - 29	109 787	51 788	57 999	100 232	47 089	53 143	9 555	4 699	4 856
30 - 34	92 932	42 839	50 093	84 584	38 630	45 954	8 348	4 209	4 139
35 - 39	82 909	37 520	45 389	75 822	34 062	41 760	7 087	3 458	3 629
40 - 44	73 100	33 178	39 922	66 969	30 135	36 834	6 131	3 043	3 088
45 - 49	58 105	26 611	31 494	53 350	24 211	29 139	4 755	2 400	2 355
50 - 54	45 246	20 833	24 413	41 418	18 893	22 525	3 828	1 940	1 888
55 - 59	31 401	14 225	17 176	28 538	12 759	15 779	2 863	1 466	1 397
60 - 64	23 435	10 577	12 858	21 045	9 277	11 768	2 390	1 300	1 090
65 - 69	18 477	8 177	10 300	16 571	7 120	9 451	1 906	1 057	849
70 - 74	14 249	6 305	7 944	12 781	5 523	7 258	1 468	782	686
75 - 79	10 272	4 315	5 957	9 251	3 770	5 481	1 021	545	476
80 - 84	6 125	2 398	3 727	5 494	2 078	3 416	631	320	311
85 y más	5 927	2 154	3 773	5 286	1 840	3 446	641	314	327

ANEXO 7

Fotografías del Área de Consulta Externa



Foto 1: Sala de Espera Consulta Externa, Especialidades



Foto 2: Sala de Espera de Consulta Externa, Especialidades



Foto 3: Sala de Espera Consulta Externa, Pediatría



Foto 4: Admisiones de Consulta Externa, Especialidades



Foto 5: Admisiones de Consulta Externa, Pediatría



Foto 6: Enfermería, Pediatría



Foto 7: Sala de Espera Consultorios.

ANEXO 8**Costo de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

DESCRIPCION	COSTO (\$)	BENEFICIO
<p>CAPACITACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Capacitaciones enfocadas al buen servicio (el valor de la capacitación es de \$1600 para 16 personas) ↳ Capacitaciones de relaciones interpersonales (el valor de la capacitación es de \$1400 para 16 personas) ↳ Capacitación sobre sistema de gestión (el valor de la capacitación es de \$1800 para 16 personas). ↳ Capacitación del uso del sistema de admisión \$800.00 	\$5600	<p>Concientización acerca de la importancia de la relación usuario-prestador del Servicio.</p> <p>-Mejor armonía y comunicación entre las áreas de trabajo</p> <p>-Preparar al personal para la ejecución eficiente y eficaz de las diversas funciones que están bajo su cargo.</p> <p>-Adquisición de nuevos conocimientos técnicos para tener un personal más capaz y poder brindar una mejor atención.</p>
<p>MANUAL DE USUARIO O INSTRUCTIVO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE ADMISIÓN DE CONSULTA EXTERNA</p>	200	Tener un soporte y un medio para que el personal pueda auxiliarse en el uso del Sistema, con el fin de garantizar el buen uso del Sistema Automatizado y maximizar el uso del mismo.
<p>PAPELERÍA. (Evaluaciones de desempeño, buzones de quejas y sugerencias, formatos de admisión, etc.)</p>	1000	Proporcionar a los empleados los medios necesarios para poder cumplir con los Requerimientos de materiales del Sistema de gestión.
<p>COMPUTADORAS (3 computadoras + impresora+ Ups Energizer)</p>	2,125.05	Herramientas de apoyo para e desarrollo del trabajo del personal y de esta forma agilizar el proceso de atención al paciente.
<p>MATERIALES RED. (Compra de Materiales para los equipos en la red LAN e instalar y configurar. \$119.85 (Cable UTP, Conectores RJ45, Grapas)</p>	119.85	<p>Realizar respaldos de los datos más importantes de cada área en los servidores ubicado en la Sala de Computo.</p> <p>-Tener la posibilidad de compartir recursos (Discos Duros, Impresoras, faxes, scanner, etc.)</p> <p>-Compartir información con las demás estaciones de trabajo.</p>
Costo Total	\$9,044.9	