

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE MEDICINA

**MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD PARA EL
DESARROLLO LOCAL**

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE
EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL
DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO
SEMESTRE - 2009.”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE MASTER EN
GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL**

AUTORA:

DRA. ARACELY VÉLEZ GONZÁLEZ

DIRECTOR:

DR. CESAR IZQUIERDO

QUITO - 2010

QUITO - ECUADOR

CERTIFICACIÓN

Dr.

CESAR IZQUIERDO

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA

Que ha supervisado el presente trabajo titulado “**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO SEMESTRE - 2009.**” El mismo que está de acuerdo con lo estipulado por la Escuela de Medicina de la UTPL, por consiguiente autorizo su presentación ante el tribunal respectivo

Quito, Septiembre 20 /2010

Dr. Cesar Izquierdo

AUTORÍA

Todos los criterios, opiniones, afirmaciones, análisis, interpretaciones, conclusiones, recomendaciones y todos los demás aspectos vertidos en el presente trabajo son de absoluta responsabilidad de la autora.

Quito, a septiembre 20 del 2010

(F) _____

DRA. ARACELY VELEZ G.

CESIÓN DE DERECHO

Yo, Dra. Aracely del Pilar Vélez González declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte textualmente dice.

“ Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Quito, septiembre 20 del 2010

(F) _____

Dra. Aracely Vélez G.

DEDICATORIA

A todas las personas que me han apoyado directa o indirectamente en la realización de este trabajo, a mis hermanas, a mis maestros y a las autoridades del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, cuyas anhelos de conocimiento y predisposición de ayuda fueron la base para realizar este trabajo, y a la comunidad de Sucumbíos que prestó su contingente para capacitarse para el bien individual y comunitario.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero e imperecedero agradecimiento al personal docente y administrativo del Programa de Maestría en Gerencia Integral de Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja por la oportunidad brindada hacia el mejoramiento y capacitación profesional.

A la comunidad de la Provincia de Sucumbíos, especialmente al personal y usuarios del Hospital Marco Vinicio Iza por su predisposición a colaborar con este trabajo, y a los Autoridades del Hospital por brindarme su apoyo incondicional para la realización de esta investigación, ya que sin su colaboración no se hubiera realizado este trabajo.

DRA. ARACELY VELEZ G.

INDICE DE CONTENIDOS:

PRELIMINARES:	PAGINAS
Caratula	I
Certificación	II
Autoría	III
Cesión de Derecho	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice	VII

APARTADOS

Resumen	9
Summary	11
Introducción	13
Problematización	15
Justificación	23
Objetivos	27
Marco Teórico	29
Diseño Metodológico	53
Resultados	69
Conclusiones	140
Recomendaciones	146
Bibliografía	147
Anexos	155

RESUMEN:

Se discute la calidad como un atributo verbal de la atención de salud a los individuos y a las colectividades, expresando que lo esencial de la calidad es lograr brindar un servicio con efectividad y eficiencia tomando en cuenta como rasgos particulares los elementos de la calidad, los mismos que se evalúan, en cuatro momentos distintos que son: modelo integral del servicio, atención individual, los servicios como entidades y los sistemas.

El tiempo de espera requerido para lograr la atención es una de las principales preocupaciones de las unidades prestadoras de servicios de salud, tanto públicas, como privadas. El Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, identifica el largo tiempo de espera del usuario que acude al Laboratorio Clínico, como un problema, que a más de afectar a los mismos, produce dificultades en el cumplimiento de las funciones de los actores internos, afectando así la calidad de atención brindada de los mismos en la Institución.

La población que habita en el territorio ecuatoriano a más de no estar bien atendida en salud en general, está amenazada por riesgos inminentes de desastres naturales y sociales, cuyo proceso de atención se realiza en infraestructura y equipamiento de las unidades de servicios del Ministerio de Salud Pública, en condiciones precarias, lo que ha incrementado la población usuaria de los servicios de salud del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, desfavoreciendo la calidad de atención en tiempo de espera, por aumento de la demanda, y al no existir criterio técnico, falta de capacitación de un programa informático para satisfacer necesidades de atención y emergencias dentro del servicio de Laboratorio Clínico, se incrementa el tiempo de espera en la atención al usuario.

Los problemas señalados, afectan decisivamente a la calidad de servicios de salud, tomando en cuenta, la declaración de Estado de Emergencia

Sanitaria, y aumento de profesionales de la salud, y la falta de agilidad y fluidez en los procesos de atención a los usuarios, en la entrega de turnos, apertura de Historias Clínicas y entrega de pedidos de laboratorio al servicio de Patología Clínica.

En el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza se fijan metas de atención, en un plazo determinado, planificadas con la finalidad de solución de problemas de interés comunitario y personal, pero el éxito o fracaso de propuestas dependieron del manejo exitoso de los recursos existentes, (Recursos Humanos, Técnicos, Económicos y de Infraestructura) principalmente el recurso humano, que es el responsable de utilizar productos y servicios de calidad para los usuarios del servicio de Laboratorio Clínico.

En la actualidad, la Institución deseando mejorar la calidad de servicios, enfoca sus estrategias hacia innovadores modelos de gestión de talento humano, entendidos como administración y desarrollo de facultades intelectuales, emocionales y morales de los integrantes del Servicio y llegar con creatividad a la solución de graves problemas.

El presente trabajo se realizó en el Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos, buscando principalmente los problemas que afectan la atención del Servicio de Laboratorio Clínico, para crear un Programa de mejoramiento de atención al usuario, optimizando el tiempo de espera. La principal conclusión obtenida, es que los problemas primordiales que atañen a la ineficaz atención del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, es la falta de personal e infraestructura inadecuada y obsoleta presente en el servicio, además de la falta de planificación de las autoridades en la provisión de materiales, equipos y organización dentro del hospital.

SUMMARY:

Quality is discussed as a verbal attribute of health care to individuals and groups, saying that the essence of quality service is to achieve effectiveness and efficiency by taking into account elements such as particular characteristics of quality, the same are assessed in four different times that are integral model of service, individual care, business entities and systems.

The waiting time required to get attention is a major concern of the units that provide health services, both public and private. Clinical Laboratory Service of the Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, identified the long waiting time the user goes to the Clinical Laboratory as a problem, affecting more than them, it causes difficulties in fulfilling the functions of domestic actors, thus affecting the quality of care provided to them in the institution.

People living in the Ecuadorian territory over not being well served in health in general, is threatened by looming natural disaster risks and social care process which takes place in infrastructure and equipment of the service units of the Ministry of Health Public, in precarious conditions, which has increased the population using health services at the Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, disfavoring the quality of care in waiting time, due to increased demand and the absence of technical criteria, lack training of software to meet emergency needs for care and service within the Clinical Laboratory, increases the waiting time on customer service.

The problems identified, decisively affect the quality of health services, taking into account the declaration of state of health emergency, and

increased health care, and lack of agility and fluidity in the processes of care to users delivery of shifts, opening and delivering medical histories, lab orders Clinical Pathology service.

Hospital Dr. Marco Vinicio Iza set goals of care, within a specified period, planned with the aim of solving problems of community and personal interest, but the success or failure depended on the successful management proposals of existing resources (Human Resources, Technical, Economic and Infrastructure), especially human resources, which is responsible for using quality products and services for users of clinical laboratory services.

Currently, the organization desiring to improve the quality of services, focused their strategies on innovative models of human talent management, defined as management and development of intellectual faculties, emotional and moral members of the service and creativity to reach solution serious problems.

This study was conducted at the Hospital Marco Vinicio Iza Sucumbíos Province, mainly looking for attention problems affecting the clinical laboratory services, to create a program to improve customer service, optimizing the time-out. The main conclusion is that the major problems regarding the ineffective care of the Clinic Laboratory Service of the Hospital Dr. Marco Vinicio Iza is the lack of personnel and inadequate and outdated infrastructure into the service, besides the lack of planning authorities in providing materials, equipment and organization within the hospital.

INTRODUCCION:

El Hospital Marco Vinicio Iza es un hospital Provincial, dependiente del MSP, con gran demanda de atención de población de la ciudad de Nueva Loja y cantones aledaños (Sacha, Shusufindi, Proyecto, Pacayacu, Santa Cecilia, Lumbaqui, etc.) que necesita priorizar atención en el Área de Laboratorio Clínico, por lo que se precisa realizar una propuesta de un plan de marketing, para promover la prestación de un Servicio diagnóstico como es el caso de la mejora en atención al usuario que acude al Servicio de Laboratorio Clínico, dentro del Hospital Marco Vinicio Iza. Por lo tanto el presente trabajo establece **la necesidad de establecer una “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO SEMESTRE - 2009.”**

Actualmente los servicios dependientes del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, de la Ciudad de Nueva Loja, Provincia de Sucumbíos, que proporcionan bienestar a la población como es el caso del servicio de Laboratorio Clínico, está inmerso dentro de los servicios que implican gran competitividad, de allí que se toma cada vez más mayor importancia el estudio de las necesidades de consumidores, clientes, usuarios y pacientes, cuyo fin es una atención de calidad, siendo necesario la identificación y atención de las necesidades del cliente de una manera eficiente, para de esta manera establecer un Programa de Atención al Cliente con Calidad, Calidez y Eficacia.

El presente proyecto busca establecer las principales deficiencias de las áreas de Estadística y Laboratorio Clínico para de esta manera realizar un programa de atención al cliente y así mejorar la atención al usuario del Laboratorio y disminuir el tiempo de espera en su atención dentro del Laboratorio Clínico

Urge la necesidad de corregir las falencias detectadas en los usuarios del Laboratorio Clínico, además de priorizar las necesidades de la Institución,

siendo una de las principales la carencia de personal encaminado al manejo del Marketing de Atención al cliente del Laboratorio Clínico, para que establezca su principal fin que es la Orientación y Atención del Usuario y facilite un servicio al cliente, con la participación coordinada de las principales autoridades, incluyendo la creación y aplicación de una planificación estratégica en la atención al cliente, a fin de que el Coordinador del Servicio se convierta en un verdadero administrador del servicio y se involucre al personal de estadística y Laboratorio Clínico que deben cumplir sus roles de acuerdo a su niveles de preparación y capacitación, siendo su función principal la atención con calidad, calidez y eficiencia al usuario del Laboratorio clínico, por lo que hemos creado un flujo grama de atención al cliente para que se efectúe una Atención con calidad.

PROBLEMATIZACIÓN:

En el desarrollo local del área de salud, se fijan metas de atención, en un plazo determinado y se planifican con la finalidad de solución de problemas de interés comunitario y personal, los mismos que al ser planeados son ejecutados con eficiencia y eficacia, con el fin de obtener resultados adecuados y propicios, favorables al área de salud individual, siendo la atención dentro de un Laboratorio Clínico una prioridad, donde deben cumplirse los requisitos planteados.

Dentro de la Calidad de atención, se atribuye como parte primordial la satisfacción al cliente. De allí que uno de los principales problemas dentro de la atención al cliente dentro del Laboratorio Clínico es la insatisfacción de los usuarios por los largos periodos de tiempo de espera, convirtiéndose en una preocupación del servicio el cómo disminuir el tiempo de espera para recibir atención, problema que es común dentro de los administradores en Salud, lo que se inicia con largas colas de espera para recibir un turno, apertura de la Historia Clínica general, la entrega de la misma en la Consulta Externa para las diferentes especialidades medicas, la espera para recibir consulta (con desconocimiento real del horario), el enfoque diagnostico, los pedidos de exámenes y su posterior retiro a su domicilio, para el día siguiente ,madrugar nuevamente para recibir una atención dentro del Laboratorio Clínico, en donde se visualiza la misma escala de acción hasta ser atendido, donde desde ya se reporta una mala calidad de atención(repartición de turnos, espera para ser llamados, recepción de muestras, para su procesamiento y entrega de resultados al día siguiente), totalizando un periodo de atención de por lo menos 3 a 4 días (si logro tomar a tiempo el turno)

Avances actuales en medicina, salud e informática (redes de comunicación y automatización), permiten en la actualidad elevar el promedio de vida de la humanidad, sin embargo hay poblaciones totalmente desatendidas, con extrema pobreza e inequidad sanitaria, de allí que el triunfo o fracaso de

propuestas dependen del manejo exitoso de los recursos existentes, especialmente los recursos humanos, que son responsables de utilizar productos y servicios de calidad para los usuarios del servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos.

En el Laboratorio Clínico se establecen promedios de atención de 100 a 120 pacientes diarios, para los profesionales que trabajan entre 6 y 8 horas diarias, dentro de los pacientes atendidos, por lo menos 60 pacientes son de Consulta Externa, ya que dentro de la Estructura Organizacional de Atención Ambulatoria, dentro del Servicio de Laboratorio Clínico se establece un sistema de emisión de 50 turnos diarios, establecido, para que los exámenes sean procesados por dos tecnólogos en Laboratorio Clínico, determinando que gran parte de la población se quede sin atención dentro del Servicio de Laboratorio, estimulando el retorno del paciente al Laboratorio Clínico, por dos a tres ocasiones más, hasta conseguir un turno de atención, creando malestar dentro de la población, a lo que suma el inconveniente de la escasez de personal, ya que este número de pacientes es extremadamente alto para el personal que labora dentro del laboratorio, ya que cada paciente implica la realización de 10 test de laboratorio, que al ser multiplicados por el número de pacientes, se están realizándose diariamente 1200 tipos de exámenes, a lo que se añade la realización de exámenes para Programas establecidos dentro del MSP como son los programas de Chagas, Tuberculosis, TORCH en la mujer embarazada, y VIH- SIDA, siendo estos últimos una prioridad impostergable, que toma tiempos adicionales del personal para su preparación, procesamiento y entrega de resultados.

Las instituciones del área de salud procuran mejorar la calidad de servicios, enfocando estrategias hacia innovadores modelos de gestión del talento humano, como: administración y desarrollo de facultades intelectuales, emocionales y morales de los integrantes del servicio del Laboratorio Clínico de la Institución para con creatividad solucionar graves problemas presentes

el diario vivir de la atención al cliente. Además es la población ecuatoriana la que a mas de no estar bien atendida en salud en general, y dentro del Laboratorio Clínico en particular; está permanentemente amenazada por riesgos inminentes de desastres naturales y sociales , inundaciones, erupciones volcánicas, sequias, desplazamientos masivos de la población y consecuentemente epidemias de enfermedades y otros problemas sanitarios que son atendidos en infraestructura y equipamiento de las unidades de la red de servicios del Ministerio de Salud Pública, en condiciones precarias. Actualmente con las nuevas disposiciones gubernamentales, se ha incrementado la población usuaria de los servicios de salud del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, desfavoreciendo la calidad de atención, sobre todo en el tiempo de espera por aumento de la demanda. Cabe mencionar que también es notoria la falta de utilización del talento humano lo que se refleja en la falta de liderazgo de nuestras autoridades, ya que no hay acertada toma de decisiones, no se aplica delegación de funciones y tampoco se busca alternativas que mejoren el sistema de administración de los recursos humanos con miras a la prestación de mejores servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes de manera inmediata.

El gobierno ecuatoriano no se ha preocupado por buscar el desarrollo integral de los empleados públicos, dando como resultado trabajadores desmotivados, baja productividad y pérdida de la calidad de los servicios. **De allí que surge nuestro planteamiento de una “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO SEMESTRE - 2009.”** a fin de mejorar la atención y el tiempo de espera para el usuario del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la Ciudad de Nueva Loja.

El Laboratorio Clínico es otra especialidad mas de las Ciencias de la Salud, del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza y su servicio no cuenta con un programa especifico de atención especifico para la entrega de turnos, apertura de

pedidos de Laboratorio a fin de agilizar y mejorar la atención del usuario y disminuir el tiempo de espera del paciente.

La distribución inadecuada en la entrega de turnos para la atención en el Laboratorio Clínico, determina que el tiempo de espera del paciente para ser atendido se incremente, lo que aumenta la insatisfacción del mismo, y se califica como pésima a mal trato la atención al usuario.

La demanda creciente de usuarios para el Laboratorio Clínico aumenta al existir mayores problemas multicausales y de tipo patológico, y al no hallarse equidad y agilidad en la entrega de turnos, retraso en la entrega y llegada tardía de pedidos expedidos por el médico, la atención al usuario es catalogada como deficiente en los servicios prestados tanto de: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

La mayoría de usuarios del servicio del Laboratorio Clínico son ambulatorios, de allí aquellos casos que acuden por demanda espontánea de la Consulta Externa de los diferentes Servicios Médicos del Hospital, se asume que no justifica la prioridad de atención dentro del laboratorio Clínico y se les dificulta la obtención de un turno, lo que provoca atención tardía dentro del Laboratorio Clínico y retraso en la atención médica.

Los problemas señalados, afectan decisivamente a la calidad en la atención de los usuarios de los servicios de salud, aun tomando en cuenta, la declaración de Estado de Emergencia Sanitaria, y el aumento de profesionales de la salud.

Ante la insatisfacción de los pacientes por la calidad de servicio que reciben en el área administrativa, en el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la ciudad de Nueva Loja, se debe implantar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio, tomando decisiones sectoriales en materia de políticas de recursos humanos y de gestión del personal de salud. Ya que es principalmente el área administrativa del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, la que enfrenta dificultades al desarrollar sus actividades, como:

- ❖ La alta gerencia está ocupada por personas de libre remoción dificultando el seguimiento y continuidad de las labores emprendidas.
- ❖ No existen buenas relaciones interpersonales entre funcionarios tanto directivos como empleados de los diferentes departamentos.
- ❖ La inversión de maquinaria y equipos es muy lenta, no se cuenta con recursos económicos suficientes.
- ❖ La capacitación al personal es limitada, y cuando esta es procurada a un beneficiario, esta capacitación es otorgada para otros fines y no para el desempeño de sus funciones, basados inclusive en función de interés personal.
- ❖ Inequidad en la atención a los usuarios externos, con los internos convirtiéndose este último en un número mayor.
- ❖ Falta agilidad y fluidez en los procesos de atención a los usuarios, entrega de turnos, apertura de Historias Clínicas y entrega de las mismas al servicio de consulta, afectando directamente la atención dentro del Laboratorio Clínico.
- ❖ Infraestructura asignada sin criterio técnico, ya que la planta física es insuficiente para demanda actual, con ambientes reducidos para el archivo de tantos informes, pedidos y documentos del Laboratorio, con equipos y muebles que no reúnen las condiciones necesarias, llegando a deteriorarse o perderse, ocasionando también pérdida de tiempo y demora en la atención.
- ❖ Carencia de criterio técnico, y falta de capacitación de un programa informático, adecuado para satisfacer necesidades de atención y sobre todo emergencias en el servicio del Laboratorio Clínico por ausencia de la Historia Clínica, y pérdida de pedidos y resultados, evidenciado por la falta de automatización dentro del Laboratorio Clínico.

- ❖ La cobertura de atención no es suficiente con relación a la población que debe atenderse, por inadecuada información e incorrecta entrega de turnos.
- ❖ La demanda de servicios crece cada día, teniendo la población que recurrir a largas colas para poder alcanzar un turno sin contar con adecuadas salas de espera.
- ❖ La falta de inversión en capacitación genera en el talento humano institucional desmotivación y des actualización en conocimientos, impidiendo mejorar su calidad profesional.
- ❖ El departamento de Estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, no cuenta con un programa de estudio de las Patologías más Frecuentes Atendidas en el Servicio de Laboratorio Clínico y un sistema computarizado que permita establecer una red de informática para que se recepcen directamente los resultados del Laboratorio, una vez que estén concluidos (es decir procesados y validados dentro del Laboratorio).
- ❖ A pesar de la falta de personal auxiliar dentro del Laboratorio Clínico, se ha logrado superar la demanda de usuarios de este servicio, con agilidad y garantías higiénicas, efectuadas por los integrantes del Laboratorio Clínico.
- ❖ Ausencia de Personal Auxiliar dentro del Laboratorio Clínico destinado a la atención de limpieza de las áreas físicas e instrumentos del Laboratorio Clínico, generando daño involuntario de los equipos, que en ocasiones determinan discontinuidad del trabajo, ocasionando perdida irreversible de tiempo, que adyuba a la mala atención del usuario del Laboratorio Clínico.
- ❖ El área física del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, es insuficiente para la demanda de pacientes, y cuyo manejo de especímenes requieren de diferentes tratamientos, acordes a la nueva tecnología.

- ❖ La falta de personal en cada uno de los departamentos, es causa de retraso en el desarrollo del proceso de atención, lo que crea insatisfacción del usuario, conflictos entre la administración y todo el personal de la institución.

Considerando que la mala distribución del personal administrativo, la inoperancia de dicho personal, el desconocimiento del paciente y del personal de salud de sus derechos y deberes, que impiden mejorar la consulta en tiempo y calidad, con menor inversión, promoción gratuita e inmediata, el presente estudio planteo realizar una propuesta de un Programa de mejoramiento de la atención del paciente, optimizando el tiempo de espera, con el fin de mejorar la calidad de atención, analizando las causas de insatisfacción del cliente y así disminuir el tiempo de espera del usuario del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la Ciudad de Nueva Loja durante el segundo semestre del año 2009. Programa encaminado al incremento de personal auxiliar y técnico dentro del Laboratorio Clínico que permita agilizar la entrega de turnos, el retiro de pedidos y resultados del Laboratorio y la preparación oportuna y eficaz en la atención del paciente dentro del Servicio del Laboratorio del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

JUSTIFICACIÓN:

El interés de los gobiernos de Latinoamérica en los últimos años, entre ellos el gobierno ecuatoriano es mejorar la calidad de los servicios, para ello ha intervenido en algunos sitios de salud, a fin de establecer un Diagnostico Situacional, de los orígenes de insatisfacción del cliente, encontrando como una de las causas principales la falta de personal auxiliar y el que trabaja actualmente es personal desmotivado y con baja productividad debido a que durante mucho tiempo los gobiernos de turno no se preocuparon por buscar el desarrollo integral de los empleados públicos, dando como resultado pérdida de la calidad de los servicios. **De allí que surge nuestro planteamiento para establecer una “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO SEMESTRE - 2009.”**

El Laboratorio Clínico es una especialidad más de las Ciencias de la Salud, del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza y su servicio de Atención dentro de la Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, no cuenta con un programa específico para la entrega de turnos, apertura de Historias Clínicas y emisión de pedidos para agilizar y mejorar la atención del usuario y disminuir el tiempo de espera del paciente, por lo que es imperioso encontrar las estrategias para mejorar los problemas mencionados.

Ante la insatisfacción de los paciente por la calidad de Servicio que reciben dentro del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la ciudad de Nueva Loja de la provincia de Sucumbíos y la carencia de creatividad dentro del área administrativa se propone implantar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio optimizando tiempos de atención en base al Diagnostico Oportuno de sus causas determinantes y tomando decisiones sectoriales en materia de políticas de recursos humanos y de gestión del personal de salud.

Al focalizar mayores problemas de tipo patológico, multi causales, intra y extra-hospitalarios, se aumenta la demanda de usuarios para el Laboratorio Clínico y la falta de equidad y agilidad en la entrega de turnos, retraso en la entrega de los pedidos y llegada tardía de los mismos a la consulta del Laboratorio, es un determinante que influye decisivamente en la mejora de la atención del usuario del Laboratorio Clínico.

El usuario del servicio de Laboratorio Clínico la mayoría de veces es ambulatorio, y son precisamente aquellos casos que acuden por demanda espontánea de la Consulta Externa de los diferentes Servicios Médicos, en quienes se asume que no justifica la prioridad de atención y se les dificulta la obtención de un turno, lo que provoca retraso y atención tardía dentro del servicio de Laboratorio Clínico, siendo necesario que se establezcan los parámetros de una atención prioritaria.

El área administrativa del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, enfrenta dificultades, ya que existe carencia de coordinación entre los diferentes servicios médicos, especialmente entre el departamento de estadística y el servicio de Laboratorio Clínico, donde priman los horarios variados de distribución de turnos, entregados por el propio personal del Laboratorio Clínico, entrega incorrecta de pedidos del Laboratorio por parte del usuario, entrega defectuosa de resultados incompletos o mal identificados por el personal del Laboratorio, o permanencia de los resultados dentro del Laboratorio Clínico por tiempo indefinido, que manifiesta la ineficiencia del manejo administrativo de la Consulta Externa, dentro del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, aun existiendo en el país una estructura administrativa determinada para las instituciones de salud.

Dentro de este contexto se analiza que es la mala distribución del personal administrativo y la inoperancia del mismo en sus labores los que agravan el problema a lo que se suma el desconocimiento de los usuarios internos y externos de sus derechos y deberes, factores que impiden mejorar la consulta en tiempo y calidad, con menor inversión, promoción gratuita e inmediata, de

allí que el presente estudio plantea realizar una propuesta de un Programa de mejoramiento de la atención del paciente, con el fin de mejorar la calidad de atención y disminuir el tiempo de espera del usuario del servicio de Laboratorio Clínico.

A pesar de que en el país existe una normativa legal que define la estructura administrativa y técnica para las instituciones de salud, sin embargo no existe una adecuada aplicación de las mismas. De ahí que es importante definir el papel que cumplen tanto el personal administrativo cuanto el personal auxiliar y profesionales del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, al igual que se hace necesario evaluar el nivel de satisfacción que los usuarios tienen con respecto a la atención.

Resolver estas interrogantes servirá de sustento para proponer un modelo de gestión que posibilite mejorar la calidad de los servicios.

La necesidad de conocer la calidad de servicios de Laboratorio Clínico y Estadística que ofrece el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, servirá de base para elaborar el modelo de gestión del talento humano que posibilite mejorar la calidad de servicios.

El investigador presta servicios dentro del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, y tuvo acceso directo a las fuentes de información, contó con la experiencia, material bibliográfico, internet, recursos y asesoría especializada, voluntad e interés para desarrollar esta investigación y proponer una solución al problema.

En la actualidad el conocimiento, el desarrollo del talento humano y la gestión adecuada del mismo son las herramientas más valiosas que contribuyen al mejoramiento de los servicios de Laboratorio Clínico y Estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, para beneficio de los usuarios de la Institución, al permitir mejorar la calidad de atención en la consulta con optimización del tiempo de los procesamientos técnicos de muestras a fin de cubrir la demanda

de pacientes que acuden diariamente al Laboratorio Clínico con responsabilidad.

“Aprovechar el talento humano, para brindar mejor atención mediante capacitación e incremento del personal auxiliar de Laboratorio Clínico y una mejor distribución del personal de estadística, capacitación en el tema de calidad de atención e información adecuada del día y hora asignados a su consulta; lograra disminuir el tiempo de espera y mejorar la calidad de atención del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza”.

- a) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio que ofrece el Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza
- b) Identificar las debilidades en la gestión del talento humano, para mejorar la calidad en tiempo de espera y atención dentro del Laboratorio Clínico.
- c) Incrementar personal auxiliar de Laboratorio Clínico, y rotación adecuada del personal de Estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.
- d) Coordinar y capacitar al personal auxiliar de Laboratorio Clínico y de Estadística, en entrega de turnos, con verificación de fecha y horario de atención al usuario, el retiro de pedidos del personal autorizado con horario establecido y anticipado y emisión de resultados con fecha y número de Historia Clínica través del servicio de Estadística.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Proponer un Programa de Atención al Usuario del Laboratorio Clínico dirigido a determinar las causas de Insatisfacción del Usuario a fin de optimizar el tiempo de espera en la atención y brindar un servicio de calidad en el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Diagnosticar la situación actual de atención y tiempo de espera del Usuario del Servicio de Laboratorio Clínico.
- Identificar las debilidades en la gestión del talento humano, que labora en el Servicio del Laboratorio Clínico, y la coordinación con el personal del Servicio de Estadística, que interviene en la dilación del tiempo de espera y la calidad de atención dentro del Laboratorio Clínico.
- Determinar los factores que inciden en la rotación adecuada del personal auxiliar y técnico a la hora de prestar atención en el servicio de Laboratorio Clínico de acuerdo a las necesidades de demanda existentes contribuye en el mejoramiento de la calidad.
- Desarrollar una propuesta de modelo de gestión administrativo en donde se visualice la gestión del talento humano y la coordinación entre Autoridades, Servicios de Estadística y Laboratorio Clínico con el fin de mejorar la calidad de atención del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la ciudad de Nueva Loja.
- Plantear actividades para incrementar el número de atenciones a usuarios del servicio de Laboratorio Clínico, con una eficiente administración interna e incremento personal tanto de auxiliares como de profesionales en dicho servicio.
- Proponer la capacitación continúa al personal del servicio de Laboratorio Clínico, en temas como: procesos de atención al cliente entrega de turnos, recepción de pedidos, verificación de datos, transcripción de resultados, entre otros, con horario establecido y de asistencia obligatoria.

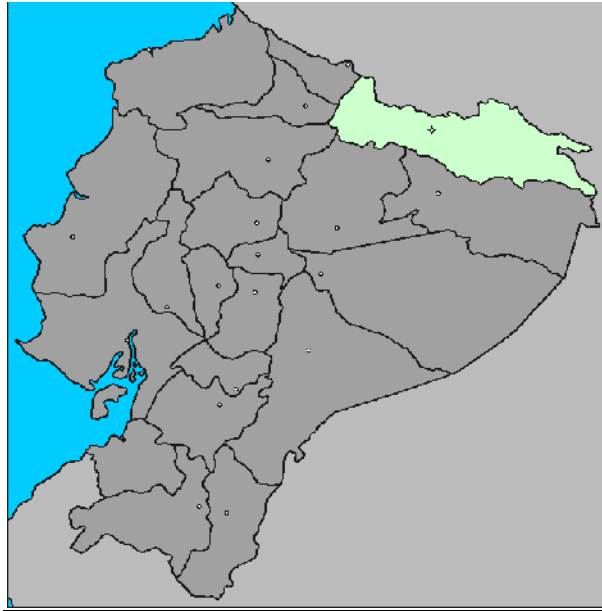
MARCO TEORICO

MARCO INSTITUCIONAL.

El Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, está situado al suroccidente de la ciudad de Nueva Loja, entre las calles Vicente Narváez y Av. Quito, de la Parroquia de Nueva Loja, del cantón Lago Agrio, de la Provincia de Sucumbíos.

La Provincia de Sucumbíos es una provincia perteneciente a la Región Amazónica del Ecuador, que obtuvo su provincialización el 13 de febrero del 2007, esta provincia está situada a una altura de 297 metros sobre el nivel del mar, tiene una extensión de 3.138.80 km², con un clima cuya temperatura promedio es de 25 °C, con una población de 66.788 habitantes, con distribución Urbano – Rural, por lo tanto es una provincia que está situada al norte del Ecuador, cuyos límites son:

- Norte: Republica de Colombia
- Sur: Provincia de Orellana
- Este: Cantón Cuyabeno
- Oeste: Cantón Cascales



La ciudad de Nueva Loja se crea intuitivamente, sin orientación, planificación y las más elementales obras de higiene y salubridad, con población que se asienta en lugares peligrosamente expuestos, tanto a fenómenos naturales como conflagraciones industriales. La explotación, procesamiento y traslado de petróleo es un proceso de altísima peligrosidad, no solo por las características propias del hidrocarburo sino porque el pueblo de Lago Agrio se creó junto al núcleo de operaciones del mismo, y convive con el ruido del fluido de petróleo, e inclusive el aire que respiramos percibe el hollín, producto de la combustión de los gases en la central de bombeo.

DIAGNOSTICO INTEGRAL PARTICIPATIVO:

HISTORIA:

El nombre de la ciudad de lago Agrio proviene principalmente del primer pozo petrolero productivo perforado por la Compañía Norteamérica, Texaco, este nombre proviene del Source Laka que significa Lago manantial, luego Source fue cambiado por Sour que significa Agrio, Cambiando el Nombre a Lago Agrio, que pasa a ser el nombre de la estructura petrolera montada por la

Texaco. Ningún ecuatoriano es responsable de haber bautizado a esta región con ese nombre.

Esta ciudad se considera mayormente turística, con gran influencia de extranjeros dentro de la zona, además operan diversas petroleras internacionales dentro de la zona y sus alrededores, que genera afluencia de gente extranjera de diversos países del mundo y por último también habitan diferentes etnias en los alrededores.

Mediante la ley No 008 publicado en el registro oficial No 127 del 13 de febrero de 1986, se crea la quinta provincia de la región Amazónica, la Provincia de Sucumbíos, con una extensión territorial de 18.612 Km.

El Hospital Marco Vinicio Iza fue creado en la década de los años 60 y 70, en medio de la Selva amazónica, como necesidad de la Inmigración nacional e internacional, generada por la explotación petrolera en la zona de Lago Agrio, que implicaba la creación de fuentes de trabajo y movimientos de los recursos que el petróleo genera, además de atraer gente de diversos lugares del país incluyendo colombianos, lo que en conjunto forman un conglomerado humano.¹³

El Hospital inicia como Centro de Salud Hospital en Lago Agrio el 12 de febrero de 1986, con el Gobierno del Ing. León Febres Cordero, con una capacidad hospitalaria de 15 camas, para brindar atención de una población de 45.000 habitantes, aproximadamente lo que hoy es la Provincia de Sucumbíos, población que se ha incrementado en un 32.5%, existiendo actualmente una población de 139.371 habitantes, pero la capacidad hospitalaria continua siendo la misma en esta casa de Salud.

Inicialmente el hospital se orienta sin planificación y las más elementales obras de higiene y seguridad, y lo más grave, la población se ubica en lugares peligrosos, expuestos a fenómenos naturales (pie de los volcanes o cerca de los ríos), y también se ubica junto a industrias, fábricas y lugares peligrosos, ya

que la explotación, procesamiento y traslado del petróleo es un proceso de altísima peligrosidad.

Según Registro Oficial No 117, de fecha 29 de Junio de 1976 se crea el Hospital de Lago Agrio y posteriormente en el periodo del gobierno del Abogado Jaime Roldos Aguilera (1978 – 1981) se establece definitivamente el hospital de Lago Agrio, el mismo que vendría a aliviar parcialmente las necesidades de este pueblo, y es realmente hasta el año 1985 en que se toman las instalaciones del Hospital y comienza a funcionar en lo que hoy es la residencia médica, con el siguiente personal: Dr. Edgar Espinoza Zurita y Dr. Raúl Tipan Pillo, Señoras Auxiliares de Enfermería Hortensia Amay y María Gaona y Guardián Evaristo Bravo.

Siendo todavía parte de la provincia de Napo, se solicita al Dr. Virgilio Macías Ministro de salud del Gobierno del Ing. León Febres Cordero, agilizar los tramites de terminación de la obra y poner en funcionamiento esta casa de salud. Es en Septiembre de 1985 que se nombra al primer Director del Hospital Cantonal de Lago Agrio, en la persona del Dr. Marco Vinicio Iza Hernández hoy ya fallecido.

Contando con las autoridades se planifica la apertura y funcionamiento de esta casa de salud, y se inaugura oficialmente el 12 de febrero de 1986.

El 14 de enero de 1998, mediante acuerdo ministerial se cambia el nombre del Hospital en honor al Dr. Marco Vinicio Iza Hernández por haber sido el primer Director Titular de esta Unidad y en reconocimiento a su apoyo y contingente brindado en calidad de médico tratante.

En lo que se refiere al laboratorio Clínico, su funcionamiento se inicia con el Sr. Tecnólogo Médico Unda, quien permaneció por tiempo desconocido, y el retirarse posteriormente, este tecnólogo, deja en la austeridad al laboratorio por el lapso de 2 años. Es en el año de 1991, que el Dr. Juan José Vallejo Director del Hospital conjuntamente con el Gobernador de la provincia Dr. Galo González, se dirigen a la ciudad de Quito para solicitar los servicios del Sr.

Tecnólogo Milton Barreno, ingresando a la Institución el 12 de julio de 1991, creándose nuevamente el Laboratorio clínico del Hospital Marco Vinicio Iza, en lo que hoy es el Consultorio No 1, con una infraestructura básica, laborando de esta manera por lapso de 7 años, posteriormente se implementa más personal (una Sra. Auxiliar) lo que permitió incrementar el número de pruebas, además de mejorar la infraestructura y equipamiento.

Posteriormente en la Dirección del Dr. Mario Cruz se crea un laboratorio en lo que hoy es Quirófano, cuya duración aproximada es de alrededor de un año, aumentándose también recursos humanos (2 licenciados en tecnología, 2 auxiliares y una secretaria). Subsiguientemente el Laboratorio se traslada a lo que actualmente son los consultorios 7 y 8, pero al persistir la incomodidad de espacio físico, se gestiona con los diferentes directores de turno la construcción de un Laboratorio Clínico con una mejor infraestructura, que cuente con servicios elementales de trato humano, así como con el equipamiento y tecnología correspondiente a un hospital de segundo nivel. Para la construcción del nuevo Laboratorio, también se tramita con los diferentes programas del M.S.P, como son Chagas y Tuberculosis, que han permitido proporcionar equipos al laboratorio e incrementar las acciones de atención al público.

A partir del año 2008 se comienza la construcción de la nueva infraestructura del Laboratorio Clínico, la misma que es entregada a finales del mes de abril del año 2009. Actualmente se cuenta con un Laboratorio Clínico con infraestructura de cemento armado, distribuido en 7 áreas, con equipamiento, aumento de recursos humanos, incremento de la atención al usuario que acude a los diferentes servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización. Además de proporcionar servicios adicionales en pruebas de patologías propias de la zona como es Malaria, Dengue y Chagas.

El área de influencia del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, actualmente se extiende a nivel de toda la Provincia de Sucumbíos, incorporando tanto a las parroquias urbanas como rurales de esta provincia, así como zonas aledañas

a la misma (Sacha, el Coca, etc.), con una densidad poblacional de 3.1 habitantes por vivienda. La mayoría de la población pertenece a estratos económicos bajos y apenas el 40% dispone de infraestructura sanitaria básica, ubicándose en este sector los barrios urbano-marginales, áreas desprotegidas del cinturón de la ciudad, población de zonas afluentes y alejadas de la ciudad incluyendo población migrante de Colombia.

En los últimos años la demanda hospitalaria ha crecido considerablemente, a tal punto que cerca del 40% de nuestros usuarios llegan desde el centro y norte de la ciudad. Esta atracción se irradia al ámbito provincial desde donde acuden cerca del 10% de usuarios que acceden a las especialidades de consulta externa que en la actualidad dispone el hospital, proporcionado a través de los Médicos Devengantes de Beca.

La **MISION de la Institución** es: “Proporcionar talentos en atención de salud de calidad del área de influencia de la Red Pública de Servicios de Salud de la Provincia de Sucumbíos y a la Comunidad que requiera sus servicios, a través de acciones de curación, prevención, fomento, recuperación y rehabilitación, a fin de contribuir al bienestar de la población, dando cumplimiento a la Política Nacional de Salud. Sustenta su práctica especializada en Recursos Humanos eficiente, comprometido y permanentemente capacitado y con la infraestructura administrativa, financiera y tecnológica avanzada”.

Mientras que la **MISIÓN del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza** es: “El Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza, que es una, Unidad ejecutora de segundo nivel brinda atención a cuatro especialidades básicas, con servicios de salud que procuran atender en forma integral a la población, generando promoción de salud, prevención, recuperación y rehabilitación, ya que cuenta con el contingente de personal calificado para la población de la Provincia de Sucumbíos, procurando a sus usuarios un alto grado de garantía en sus resultados”.¹⁴

La **VISION de la Institución** es: “Al 2015 el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza será conocido y reconocido por ser un Centro Hospitalario líder de la red pública de servicios de salud de la Amazonia Ecuatoriana; y se sustentara su gestión en la capacidad resolutive de segundo nivel; en la administración efectiva de los sistemas de información; en la concreción de alianzas estratégicas; y en personas educadas, hábiles y satisfechas para trabajar en equipo donde se establece un sistema de comunicación muy interrelacionado entre sí, a fin de cumplir adecuadamente los objetivos institucionales bajo términos de honestidad, responsabilidad y efectividad, de tal forma que contribuya a mejorar las condiciones de vida de sus beneficiarios impulsando la construcción de la nueva ciudadanía en salud, además de proporcionar un número adecuado de personal, para dar cumplimiento el numero extremadamente alto de usuarios dentro del laboratorio clínico, que le permita incorporarse a los niveles de atención establecidos a nivel mundial”

Mientras que la **VISION del Laboratorio Clínico**: “Para el año 2015 el hospital busca ser un líder en salud, de allí que el laboratorio Clínico, también procurara ser una Institución Moderna, con autonomía de gestión, compromiso social, al brindar atención personalizada con equidad, eficiencia, eficacia y efectividad, basados en procesos que aplican valores y principios institucionales, y atendido por personal altamente calificado y motivado, con tecnología de punta e infraestructura adecuada y que se dirija a la población de la Provincia de Sucumbíos respetando su pluriculturalidad”.¹⁴

El Hospital Marco Vinicio Iza es un hospital Provincial, dependiente del MSP, con gran demanda de atención de población de la ciudad de Nueva Loja y cantones aledaños (Sacha, Shusufindi, Proyecto, Pacayacu, Santa Cecilia, Lumbaqui, etc.) que necesita priorizar atención en el Área de Laboratorio Clínico, por lo que se precisa realizar una propuesta de un plan de marketing, para promover la prestación de un Servicio diagnóstico como es el caso de la mejora en atención al usuario que acude al Servicio de Laboratorio Clínico, dentro del Hospital Marco Vinicio Iza.

El servicio del Laboratorio Clínico se constituye en uno de los servicios que proporcionan bienestar a la población y al estar inmerso dentro de los servicios que implican gran competitividad, cobrando cada vez más mayor importancia el estudio de las necesidades de consumidores, clientes, usuarios y pacientes, cuyo fin es una atención de calidad, siendo necesario la identificación y atención de las necesidades del cliente de una manera eficiente, para de esta manera establecer un Programa de Atención al Cliente con Calidad, Calidez y Eficacia

La Organización Administrativa del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza está compuesta de: Director del Hospital, Subdirector Médico, Jefes Departamentales, Jefes de Servicio, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Trabajo Social y Personal Administrativo.

El hospital Dr. Marco Vinicio Iza presta los siguientes servicios: Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Centro Quirúrgico, Enfermería, Neonatología, Unidad de Cuidados Críticos, Laboratorio Clínico, Emergencia, Centro Obstétrico, Gineco Obstetricia, Radiología, Odontología, Trabajo Social, Fisioterapia, Personal Administrativo, Nutrición y Dietética, Recursos Humanos, Estadística.

El modelo de gestión utilizado en el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza por parte del Servicio de Estadística, es la entrega de turnos, en una sola fila general para todas las especialidades, no incluyéndose la atención del Laboratorio Clínico, el mismo que para emitir sus turnos, genera una nueva fila general de atención en el Laboratorio Clínico, con pacientes que provienen de las áreas de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia y aquellos pacientes que desean retirar resultados, lo que agranda el tiempo de espera del paciente para ser atendido y al haber actualmente mayor demanda de usuarios para el servicio de Laboratorio Clínico, la atención se ve afectada en la calidad y calidez en la Atención al Usuario.

SITUACION OPERACIONAL:

El Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza tiene dos tipos fundamentales de flujo:

1) MATERIAL:

Es el que determina la Organización del Laboratorio.

2) INFORMACIÓN:

En el Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza la información de los resultados se canaliza, vía manuscrito por las señoras auxiliares, con confirmación por parte de los Licenciados en Laboratorio y validación de los mismos por un Médico Patólogo Clínico Devengante de Beca.

En lo que se refiere al equipo de automatización la información es referida al contador hematológico, que proporciona directamente el resultado por una impresora añadida, lo que disminuye el tiempo de acción del personal ya que implica menor desplazamiento del personal.

Las muestras para procesamiento provienen:

- 1) Hospitalización son recogidas por la Sra. Auxiliar
- 2) Emergencia por toma directa del paciente
- 3) Consulta Externa por afluencia directa del paciente.

ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL: (IDENTIDAD CULTURAL, ENFOQUE DE GÉNERO, DESARROLLO SOSTENIBLE)

Dentro de los sistemas de Organización del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, los principales enfoques emitidos en el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza son:

- ❖ Identificación de la Unidad de salud
- ❖ Características de la población
- ❖ Determinación de talentos humanos (capacidad profesional técnica, responsabilidad, motivación para el trabajo)

- ❖ Información financiera (asignación presupuestaria para el funcionamiento institucional)
- ❖ Infraestructura y equipamiento de acuerdo al nivel de resolución
- ❖ Funcionamiento de la Dirección, capacidad gerencial de los directivos
- ❖ Sistema de Control de procesos
- ❖ Manifestación de la gestión de la Unidad de Salud
- ❖ Sistema de información y producción de servicios
- ❖ Estructura orgánico-funcional
- ❖ Marco legal del funcionamiento de la Unidad Operativa
- ❖ Relación de la Unidad Operativa con la Comunidad

Las **ESTRATEGIAS** que busca aplicar la Institución son:

- ❖ Decisiones en base a Indicadores
- ❖ Manual Técnico administrativo de procesos
- ❖ Capacitación continua del personal
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Participación de los sectores multidisciplinarios
- ❖ Oferta de la cartera de servicios ofrecidos
- ❖ Ampliación de la Estructura Hospitalaria
- ❖ Planificación de presupuestos en base a producción
- ❖ Disminución de tiempo de procesamiento de muestras

El Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la ciudad de Nueva Loja, asume las políticas de atención vigentes en la actual democracia, pero el verdadero desafío de la democracia actual no es su continuidad, sino superar las formas instrumentales basadas en la confrontación para la conquista del poder por una determinada fuerza política. La incorporación de nuevas formas institucionales orientadas a procurar la concertación entre las aspiraciones e intereses de los diversos grupos y sectores de la sociedad, puede servir para construir un proyecto común para el conjunto social. De allí que las **POLITICAS INSTITUCIONALES** se basan en:

- ❖ Participación Interinstitucional
- ❖ Aplicación de protocolos de atención
- ❖ Gratuidad de Servicios
- ❖ Desarrollo de planes y proyectos
- ❖ Capacitación
- ❖ Investigación
- ❖ Tecnificación del personal
- ❖ Marketing
- ❖ Atención de calidad
- ❖ Elaboración del POA
- ❖ Implantación del Manual Técnico Administrativo de Procesos
- ❖ Reingeniería de Procesos

El subproceso de Salud del Laboratorio Clínico como Servicio Técnico Complementario, y como categoría individual y social, es el producto de las estrategias y las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación que realizan los individuos, las familias, grupos sociales y el conjunto de la sociedad, para desarrollar y mantener la integridad y las capacidades de las personas y de las poblaciones.

La producción social de la salud es la activación de los procesos y acciones sociales que conducen al desarrollo de la salud individual y colectiva, en base al esfuerzo positivo y coordinado, de todo un equipo de trabajo y servicio del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

La participación social aspira a establecer nuevas formas de relacionamiento social que incluyan a todos los actores sociales, habilitándolos para tomar parte e impulsar procesos que persigan alcanzar el bienestar colectivo a través de la resolución de conflictos.

La coordinación de los servicios de Estadística y Laboratorio Clínico, para tratar de mejorar la calidad de atención del Laboratorio Clínico en sus usuarios, el departamento de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, no

cuenta con el sistema de citas previas en pacientes subsecuentes, sistema que disminuirá el tiempo de espera y la barrera de acceso a un turno, demostrando satisfacción y confianza con buena comunicación del paciente.

La implementación de un horario previo, establecido por el servicio de estadística y participación del personal auxiliar de Laboratorio Clínico, para la entrega de turnos, recolección de pedidos, verificación de datos de los pedidos, emisión de resultados en tiempo oportuno, con validación de resultados y entrega inmediata al usuario, exclusivo para el servicio de Laboratorio Clínico, brindaría al usuario del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, calidad de atención con disminución del tiempo de espera, satisfacción profesional y del paciente.

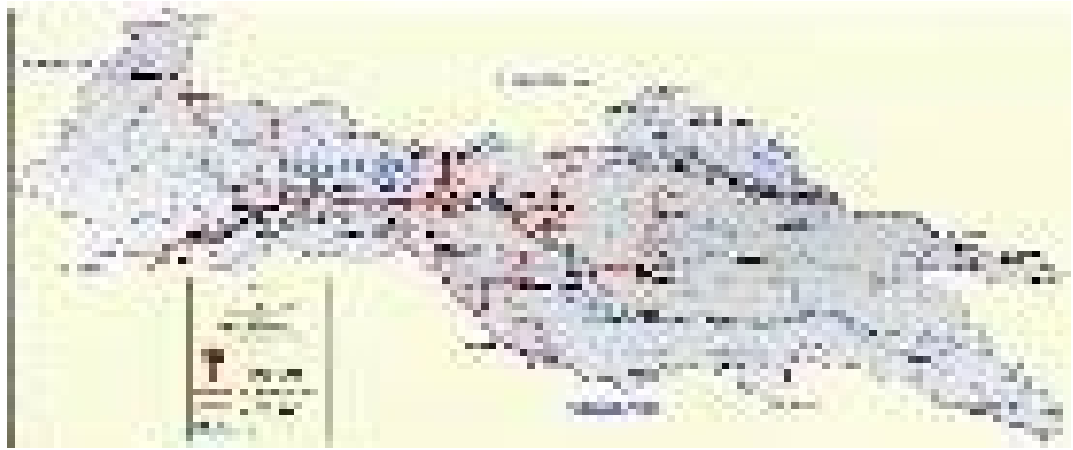
La incrementación de personal auxiliar dentro del Laboratorio Clínico, se hace necesario para la eficiencia de atención y eficacia en la preparación de muestras, procesamiento de muestras, emisión y validación de resultados, es primordial para disminuir el tiempo de espera de los usuarios del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

POBLACION A SER ATENDIDA:

El Hospital Provincial Dr. Marco Vinicio Iza es una entidad del sistema de Servicios de salud Pública, localizada en la Cabecera Cantonal de Sucumbíos, que brinda atención de Salud Integral de tipo ambulatorio y de internamiento a la población dentro del área de afluencia (Amazonia Ecuatoriana). [Información tomada del reglamento Interno del Hospital Cantonal de Lago Agrio]

El presente es un proyecto de acción cuyo diseño se basa en el marco lógico y propuesta de objetivos hacia la obtención de un Programa de Atención al Cliente del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza

MARCO TEORICO – CONCEPTUAL



El Servicio del Laboratorio Clínico como categoría individual y social, es el producto de las estrategias y las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación que realizan los individuos, las familias, grupos sociales y el conjunto de la sociedad, para desarrollar y mantener la integridad y las capacidades de las personas y de las poblaciones.

DEFINICION DE CLIENTE:

El cliente es la persona más importante de nuestra Institución, que en este caso es el usuario del Laboratorio Clínico, entendido como un paciente que acude para obtener un servicio de exámenes de Laboratorio Clínico, entendido como un ser humano con emociones y deseo de ser satisfecho en sus necesidades¹⁶

Ya es conocido que la atención de la salud se basa en el conjunto de acciones de promoción, estimuladoras, defensivas y reparativas de la integridad y del

desarrollo de la capacidad física, mental y social de las personas y las poblaciones.

La producción social de la salud es la activación de los procesos y acciones sociales que conducen al desarrollo de la salud individual y colectiva, en base al esfuerzo positivo y coordinado, de todo un equipo de trabajo y servicio del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

El proceso de producir salud socialmente no es ya solo una actividad intersectorial, sino que involucra a todos los actores y sectores sociales, institucionales y comunitarios, que pueden influir sobre la situación de salud de los conjuntos sociales de un determinado espacio geográfico poblacional.

La participación social aspira a establecer nuevas formas de relacionamiento social que incluyan a todos los actores sociales, habilitándolos para tomar parte e impulsar procesos que persigan alcanzar el bienestar colectivo a través de la resolución de conflictos.

Normalmente es apenas un 3% de clientes que terminan en una queja, el 15% lo hace por vías informales y el 30% no se queja nunca ¹⁶, sin embargo dentro de las entrevistas realizadas en este estudio, nuestro porcentaje es mayor (62%), corriendo el riesgo que estos usuarios acudan a otro servicios, siendo necesario establecer las políticas de atención al cliente de del servicio de Laboratorio Clínico, dadas en el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

El verdadero desafío de la democracia actual no es su continuidad, sino superar las formas instrumentales basadas en la confrontación para la conquista del poder por una determinada fuerza política. La incorporación de nuevas formas institucionales orientadas a procurar la concertación entre las aspiraciones e intereses de los diversos grupos y sectores de la sociedad, puede servir para construir un proyecto común para el conjunto social.

La coordinación de los servicios de Estadística y del Laboratorio Clínico, para tratar de mejorar la calidad de atención del Laboratorio a los usuarios, se ejecuta el momento en que el departamento del Laboratorio Clínico del

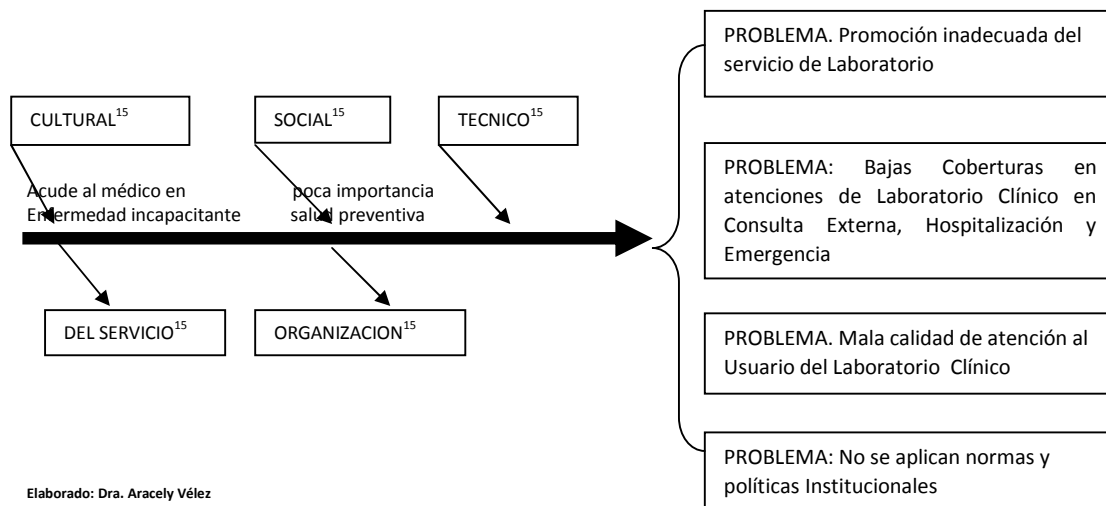
Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, cuenta con el sistema de citas previas en pacientes subsecuentes y de la Consulta Externa del Hospital, así disminuye tiempo de espera y la barrera de acceso a un turno, demostrando satisfacción y confianza con buena comunicación del paciente.

La implementación de un horario previo, establecido por el servicio de estadística y con la participación del personal auxiliar del Laboratorio Clínico, para la entrega de turnos, apertura de pedidos, constatación de los partes diarios, y la entrega de resultados verificados y validados exclusivamente para el Laboratorio Clínico, brindaron al usuario del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, calidad de atención con disminución del tiempo de espera, satisfacción tanto del profesional como del paciente.

La incrementación de personal auxiliar dentro del Laboratorio Clínico, necesario para la eficiencia de atención y eficacia en la preparación de los materiales, muestras y procedimientos para procesamientos dentro del Laboratorio Clínico, es primordial para disminuir el tiempo de espera de los usuarios del servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

Cuando se origina el conflicto de inadaptabilidad, en razón de que la mayoría de la población organizacional son funcionales, administrativos, técnicos y operativos; principalmente especializados para desarrollar y ejecutar los objetivos específicos estratégicos que forman parte de un equipo de trabajo con igualdad de responsabilidad, coordinación y comunicación entre las funciones y proyectos, dentro de los servicios del Laboratorio y estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, así se logra la agrupación de recursos humanos y materiales del proyecto, con los resultados positivos esperados.

Los principales conflictos generados dentro del Laboratorio, se evidencian en el siguiente esquema:



Es necesario que el proceso de producir salud socialmente no sea ya solo una actividad intersectorial, sino que involucre a todos los actores y sectores sociales, institucionales y comunitarios, que pueden influir sobre la situación de salud de los conjuntos sociales de un determinado espacio geográfico poblacional.^{1, 2, 59,60}

La atención de la salud es el conjunto de acciones de promoción, estimuladoras, defensivas y reparativas de la integridad y del desarrollo de la capacidad física, mental y social de las personas y las poblaciones.^{2, 5}

El tiempo de espera como parte de la calidad de atención, es una de las principales preocupaciones gerenciales de las instituciones de salud.

Satisfacción Calidad/Cliente. La calidad de un producto o servicio no solo está relacionada con la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la calidad es mucho más que esto.^{1, 2, 3, 4, 5}

Los clientes quieren calidad, ya sea que compren un producto de consumo o que reciban un servicio.

El logro de objetivos de calidad en todos los aspectos de las operaciones es un criterio universal de desempeño organizacional en los servicios.

Los estándares de calidad establecidos por la International Standards Organization (ISO) en Ginebra, Suiza, la que otorga la certificación ISO 9000, han sido adoptados por muchos países del mundo, para indicar el cumplimiento de un conjunto riguroso de estándares y procesos de calidad.^{7, 23, 24, 25}

La administración de calidad total consiste en administrar con el compromiso de todos los miembros de la organización hacia el mejoramiento continuo, la calidad del producto y la satisfacción de las necesidades del cliente.

Los sistemas de calidad de la organización produce resultados concretos tales como una mayor participación de mercado y tiempos menores en el ciclo del producto^{31, 32, 33, 34}

La ruta de Deming hacia la calidad sigue la proposición básica de que la causa de un problema de calidad puede estar en algún componente de los procesos de producción y operaciones, como un empleado o una máquina o puede ser del sistema en sí. Si lo provoca un empleado, se deberá capacitar nuevamente al individuo o sustituirlo. De igual manera, una máquina defectuosa deberá ser ajustada o cambiada. Si la causa reside en el sistema, culpar a un empleado sólo origina frustración. En vez de ello, se debe analizar el sistema para cambiarlo de manera constructiva.^{7, 23, 24, 25}

El mejoramiento continuo implica buscar siempre formas nuevas para mejorar la calidad de las operaciones y el desempeño, siendo necesario definir que es un servicio.

DEFINICION DE SERVICIO:

Es el conjunto de prestaciones que el Usuario espera, además del producto básico, convirtiéndose en un valor agregado para el cliente de allí que surge la importancia de tener presente la percepción de calidad de servicio, que es el que se trasmite diariamente cuando atendemos un paciente.¹⁶

Un círculo de calidad es un grupo de empleados que se reúnen periódicamente con el propósito de discutir formas para mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Otro aspecto importante de las operaciones de calidad total es el tiempo del ciclo, el tiempo transcurrido entre la recepción de un pedido y la entrega del producto o servicio terminado.

El objetivo de calidad aquí consiste en encontrar formas para satisfacer las necesidades del cliente con más rapidez.

El tiempo tomado para entregar y desarrollar nuevos productos deberá basarse en metas de mejoramiento continuo, así como en los esfuerzos para reducir costos y elevar la calidad.

El tiempo, en todos los aspectos, es crítico para la ventaja competitiva.

El uso de tecnología nueva debe recibir el apoyo de los empleados comprometidos y capaces de utilizar para alcanzar las metas de la calidad y el servicio al cliente.

El servicio al cliente es un ingrediente clave de las operaciones de calidad total, e incluye el interés por los clientes tanto internos como externos.¹⁰

La reforma del sector salud en el Ecuador, inmersos en la reforma del estado, han dejado pensar que calidad es algo así como la suma de puntualidad, poco tiempo de espera en consultorios, buena presentación, sonrisas abundantes y demás rasgos agradables que a no dudarlo son interesantes pero de ninguna forma los esenciales ni representan per se la mencionada “calidez” ni garantizan la verdadera calidad. Tampoco vemos exitosa cierta moda local de diferenciar como atributos distintos entre sí la calidad y “calidez” o aspecto humano de la atención es importante pero apenas constituye uno de los rasgos de la calidad que no hay que confundirlo con el todo ni con el objeto principal del servicio.¹⁷

Durante el análisis de las causas y consecuencias se logra demostrar la poca actitud crítica de los profesionales frente al largo tiempo de espera requerido para lograr atención.

Como reducir el tiempo de espera es un problema común para los administradores, pues las largas esperas pueden constituirse en una barrera de accesibilidad ¹¹.

El tiempo de espera influye en el grado de satisfacción de los usuarios, por esto se lo incluye entre los parámetros para medir la accesibilidad a los servicios ⁶¹.

La insatisfacción de los usuarios con los largos tiempos de espera está ampliamente documentada ⁶²

Un amplio porcentaje de pacientes ambulatorios sienten que el principal y más grande problema de las unidades que dan atención es el tiempo de espera, además la percepción de los límites máximos tolerables de los usuarios y de los proveedores es diferente, los usuarios consideran un tiempo aceptable de espera, 30', mientras los proveedores consideran razonable 60' de espera. ⁶³

Por ello es necesario aplicar algunos aspectos de atención al público¹⁶, entre los que mencionamos

- Cortesía
- Atención Rápida
- Confiabilidad
- Atención personal
- Personal bien informado
- Simpatía y empatía

Así también se hace necesario mantener una comunicación con el usuario, para ello debe entablarse las bases de comunicación en 2 tipos:

- a) Comunicación verbal se expresa con el uso de la voz

- Saludar al cliente con calidez
- Ser preciso
- No omitir detalles
- Pensar antes de hablar

b) Comunicación no verbal: se concreta a través del lenguaje y gestos.

También es necesario establecer el concepto de EXCELENCIA referida como la buena calidad de atención crea nuevos clientes y mantiene lealtad con los propios.

CALIDAD es dar al cliente lo que se le prometió

EXCELENCIA Es sorprender al cliente dándole mas de lo que se le prometió.¹⁶ Todo ello aplicado en el servicio de Laboratorio Clínico va generar una paciente Satisfecho en su calidad de atención.

TECNICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD:

La Calidad de la atención médica es actualmente muy controversial, relacionado con la necesidad de debatir la vinculación entre calidad y costos y la búsqueda de las estrategias más acertadas para mejorar esta calidad.

Este término Calidad es la preocupación actual de todos los que están inmersos en el tema, ya que requiere implementación de técnicas y abordajes para medir y evaluar la calidad^{55, 56, 57}

Se preocupa que los responsables directos de la atención acepten los distintos modelos que las necesidades y marcos teóricos proporcionados. Conducta que permitirá el desarrollo de numerosos instrumentos, métodos y acumulación de datos, experiencias de que evaluar y cómo hacerlo. Cambio que no es suficiente, ya que es un camino para mejorar la atención en la dirección que las evaluaciones están indicados. La obtención de resultados nos ayuda a señalar desempeños mejorables, cuya finalidad es los programas de calidad y no confundir los medios con los fines y

equivocarse en los procesos de cambio, de allí que se insiste en que se debe trabajar en el mejoramiento de la calidad de servicios y sistemas de salud y llegar a establecer como meta "la garantía de calidad", finalidad idealista, poco real, pero que orienta todo un pensamiento y acción al respecto.^{42,46, 48, 50, 58,60}

De allí que se debe establecer que el objetivo es progresar, corregir, significa que la evaluación debe estar inserta en el programa de mejoramiento y no lo inverso.

Si es una evaluación interna, los estudios son parte del mecanismo de monitoreo a partir de los cuales se inicia la etapa de reconversión. Para lograrlo se abren varios caminos alternativos cuya elección depende del modelo jerárquico y participativo que tenga la institución.

Se habla de **modelos verticalistas** donde serán los miembros o responsables de la conducción (directivos, gerentes, jefes) los encargados de desmenuzar los resultados de las evaluaciones, jerarquizarlos, y proponer soluciones viables, posibles, de acuerdo con un minucioso balance entre los factores que estarían a favor de los soluciones propuestas y aquellos que pueden ser obstáculos o impedimentos.⁵⁷

Otros son los **modelos más participativos** abarca el compromiso de reconocer los problemas y definir las soluciones abarcaría a todos los componentes de la institución porque directa o indirectamente todos estarían implicados. Este es el modelo que trabaja la propuesta de Calidad Total en donde la estrategia para lograrla se centra en la organización de los llamados Círculos de Calidad compuestos por los integrantes de las distintos sectores de producción de bienes o servicios.⁵⁷

Cualquiera que sea el camino que se adopte para lograr el objetivo de progresar, requiere una apropiada conceptualización y definición de actividades precisas. Convocar a personas sin un plan de análisis, sin una metodología de abordaje puede ser tan frustrante como no hacer nada.

Antes, los técnicos se esforzaron por crear instrumentos para evaluar, ahora deberían estar trabajando, proponiendo mecanismos hábiles para abordar y solucionar los problemas evitables. De acuerdo a la evaluación se determinara si es evitable o no las causas que los generan y allí se puede incluir además una hipótesis explicativa y de acuerdo con ella proceder y recorrer en el análisis todo el camino causa-efecto propuesto en los modelos de calidad total, de allí que la metodología que se plantea es la indicada para resolver problemas identificados.

CAUSAS QUE PROVOCARAN LOS PROBLEMAS SELECCIONADOS

Para ello se aplican dos técnicas:

A. DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

Se identifican todas las probables causas del problema (efecto) y se somete a una cuidadosa revisión para ordenarla según su importancia, para llegar a las verdaderas causas a través de discusión y acuerdos entre los participantes.

B. DIAGRAMA DEL PROCESO DE CAUSA – EFECTO

Técnica parecida a la anterior, pero se diferencia al establecer una secuencia de la aparición del problema y en cada proceso se determina la causa que condiciona esa etapa

BUSQUEDA DE SOLUCIONES FACTIBLES PARA LAS CAUSAS RECONOCIDAS POR EL GRUPO:

Se recomienda el Esquema del Campo de Fuerzas, el que considera que en cualquier ámbito laboral se produce un campo donde se manifiestan diversas fuerzas que actúan en direcciones opuestas, unas favorecen y otras obstaculizan los cambios o propuestas de solución, de allí que el equilibrio entre las dos fuerzas permite proponer soluciones viables. Generalmente las fuerzas restrictivas impiden la realización de programas

de mejoramiento y por lo tanto hay que identificarlas para buscar otras soluciones con más posibilidades de éxitos, una vez concluido se decidirá los cursos de acción para mejorar modificar y abortar el problema encontrado, es decir aplicar las soluciones decididas, cuyas actividades deben estar incluidas dentro del programa de lo que se denomina actualmente: "Calidad Total" "Garantía de Calidad" o "Mejoramiento continuo de Calidad". Es decir los esfuerzos individuales deben estar apuntalados por las decisiones institucionales que se comprometan con la calidad.^{48, 49, 50, 52, 54}

DISEÑO METODOLÓGICO (Marco Lógico):

Se realizó una investigación acción con los usuarios internos y externos de la población que acude y trabaja en el Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de la ciudad de Nueva Loja

El proyecto de acción es de carácter social, de índole descriptivo que involucra metodología inductivo deductivo, analítico - sintética y descriptivo sistémico, cuyo instrumento principal son las encuestas y entrevistas.

Es un proyecto de carácter social ya que involucra los:

METODOS

DEDUCTIVO – INDUCTIVO:

Permite el cumplimiento de los objetivos propuestos y contribuye a evidenciar las variables planteadas.

DEDUCTIVO:

A través del cual se detalla la propuesta de planificación y capacitación para su futura aplicación en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de Sucumbíos.

INDUCTIVO:

Porque analizará otros factores como por ejemplo considerar el estudio o la aplicación de la atención en pacientes que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza de Sucumbíos, según estándares o normas.

ANALITICO – SINTETICO

Porque a través del análisis y síntesis se posibilita la comprensión de todo hecho, fenómeno, idea, caso, entre otros.

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Es una investigación de carácter descriptivo cualitativa, dirigida a determinar cómo son y están las variables de la presente investigación, que se complementa como investigación de carácter aplicado por cuanto ofrece propuestas factibles para la solución de los problemas planteados como es: el programa de atención oportuna al usuario del Servicio de Laboratorio Clínico.

Es una investigación bibliográfica o documental, ya que requiere de la recopilación de la información necesaria para la comprensión del problema de investigación y su correspondiente solución.

Y se le aplica también como investigación de campo ya que se emplearon técnicas de encuestas y entrevistas.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La investigación al ser de carácter social, se desarrolla con la técnica de la encuesta a grupos focales inmersos dentro de la problemática de atención al usuario del Servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA:

El universo del presente estudio lo constituyen: los usuarios que acuden al Servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, al personal auxiliar y técnico que labora dentro del Servicio de Laboratorio Clínico y los directivos del Hospital.

POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN:

POBLACION	CANTIDAD
AUTORIDADES	4
PERSONAL DE ESTADISTICA	4
PERSONAL AUXILIAR	4
PROFESIONALES DE LABORATORIO	6
USUARIOS	50
TOTAL	68

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

MUESTRA:

Al tratarse de un estudio descriptivo de corte transversal de periodo y de variable cualitativa, el cálculo del tamaño muestral se hizo en base a Muestreo Aleatorio Simple para determinar un Universo al azar de variable Cualitativa.

$$N = \frac{N}{(E)^2 (N-1) + 1}$$

$$N = \frac{68}{(0.1)^2 (68 - 1) + 1}$$

$$N = \frac{68}{(0.01)1 (67) + 1}$$

$$N = \frac{68}{0.67 + 1}$$

$$N = \frac{68}{1.67}$$

$$N = 40.7$$

N = 41

MUESTRA: 41

En base al cálculo realizado el tamaño muestral que se requirió fue de 41 sujetos de estudio y los mismos fueron seleccionados empleando muestreo secuencial simple, tomando en consideración la población señalada.

METODOLOGIA:

A los 41 sujetos seleccionados para el estudio, se les aplica una encuesta estructurada con preguntas abiertas para contestación libre y preguntas cerradas para contestar afirmativamente con el carácter de información, de cuyas respuestas se obtienen las variables de estudio, esta información se recolecta en un formulario específico creado para el efecto, para realizar el análisis estadístico correspondiente. (Anexo No 3, 4, 5 y 6)

MATRIZ DE INVOLUCRADOS: PROBLEMATIZACIÓN:

La atención y el tiempo de espera son prolongados e ineficientes para el usuario del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza - Nueva Loja.

SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

SERVICIOS DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA	INTERESES	RECURSOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
ESTADISTICA	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una adecuada coordinación con el Servicio del Laboratorio Clínico - Sugerir la Rotación Organizada del personal - Información adecuada de los turnos emitidos a los pacientes, respetando el numero y la cantidad programada - Repartición programada de Turnos 	Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de Software para elaboración y emisión de Datos - Adquisición de una Máquina específica para emisión de turnos en el Laboratorio Clínico Humano: <ul style="list-style-type: none"> - Personal distribuido en horarios que cubran 8 h/día 	Acciones ejecutadas sin aceptación de responsabilidad Personal Rotativo que no cumple horarios Falta de coordinación con los otros servicios
PERSONAL AUXILIAR DEL LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción Organizada de los usuarios - Preparación en tiempo pertinente del paciente. - Preparación Establecida del material - Preparación Eficiente de muestras. 	R. Humano: Cursos de capacitación continúa del personal en procesos de atención al cliente. R. Humano: Rotación adecuada del personal en horas diarias e incremento de personal auxiliar. R. Humano: Incremento de personal auxiliar. R. Humano y Tecnológico: <ul style="list-style-type: none"> - Modernización de equipos - Cursos de capacitación en 	Menor número de usuarios por falta de personal auxiliar. Usuarios sin Atención dentro del Laboratorio Clínico. Atención deficiente al usuario por falta de personal. Demora en el tiempo de preparación de equipos y provisión de materiales Insuficiente cantidad de material para procesamientos de

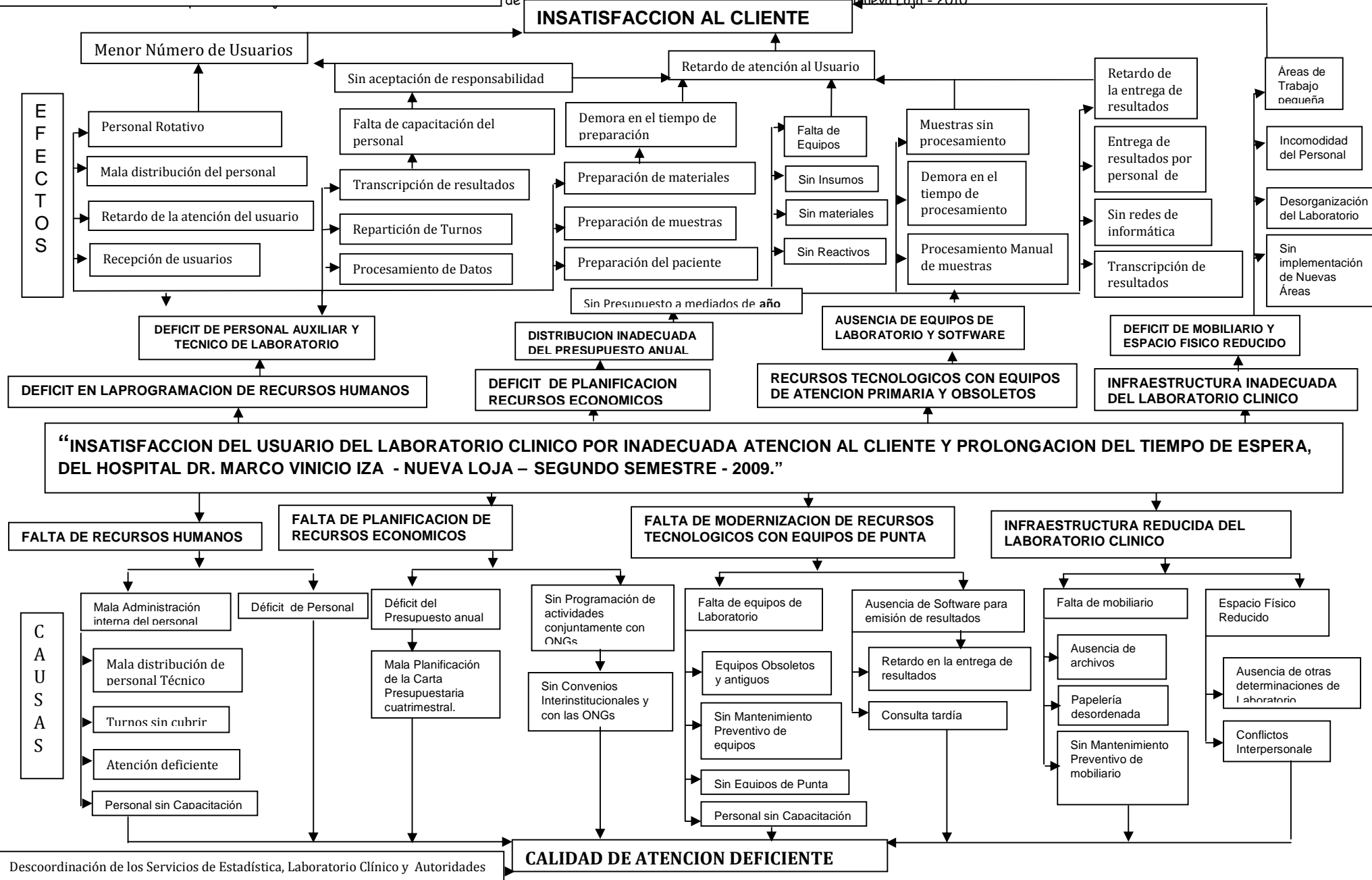
	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento del Personal Auxiliar 	<p>procesamiento de equipos y materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normalización de Bioseguridad en el área de Laboratorio Clínico. <p>R. Humano: Incremento Obligatorio de Personal</p>	<p>muestras dentro del Laboratorio Clínico</p> <p>Demora en el tiempo de preparación</p> <p>Distribución inadecuada del personal, que se incrementa en periodo de Vacaciones, ya que duplican el tiempo de espera del usuario.</p> <p>Falta de Coordinación del Trabajo con la Comunidad.</p>
PROFESIONALES TECNICOS DE LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Atención Eficaz y oportuna del Usuario - Preparación de Hojas de trabajo y partes diarios en forma oportuna - Procesamiento de muestras en tiempos apropiados y con calidad - Eliminación de Transcripción de resultados en forma manual - Emisión de resultados de acuerdo a diagnóstico encontrado en periodos estimables - Entrega acertada de resultados con verificación de datos del paciente y de acuerdo a Historia Clínica. 	<p>R. Humano: Cursos con Horario establecido y de asistencia obligatoria en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adiestramiento y Capacitación continua del Profesional del Laboratorio Clínico. - Capacitación en atención al cliente - Capacitación continua en el manejo de Informes, Formularios y Resultados de exámenes. <p>R. Tecnológico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modernización del área del Laboratorio Clínico con equipos de punta - Adquisición de Software para elaboración de Informes, Formularios y Resultados de los pacientes. 	<p>Atención Deficiente y de mala calidad por exceso de usuarios</p> <p>Atención tardía por ausencia de pedidos o transcripción inadecuada de datos del usuario</p> <p>Demora en la preparación de hojas de trabajo y partes diarios</p> <p>Demora en el procesamiento de muestras.</p> <p>Equivocación de datos y Mala rotulación de muestras</p> <p>Ausencia de redes de informática</p> <p>Entrega de resultados por las señoras auxiliares sin participación del servicio de estadística</p> <p>Descoordinación con el Servicio de Estadística</p> <p>Demora en la elaboración del informe de resultado sin validación de datos</p>
ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de Autoridades y Servicios de Estadística y Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza 	<ul style="list-style-type: none"> - Demandar la provisión de recursos humanos, económicos, de infraestructura y tecnología de punta dentro del Servicio de Laboratorio Clínico. 	<p>Coordinación del Trabajo con la Comunidad, ONG y Autoridades del MSP y de Finanzas.</p>

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

**ARBOL DE PROBLEMAS:
ANALISIS DE PROBLEMAS- HOSPITAL MARCO VINICIO IZA
- SEGUNDO SEMESTRE 2009**

cal/UTPL. 2010

de Laboratorio Clínico Hospital Dr. Marco Vinicio Iza - Nueva Loja - 2010

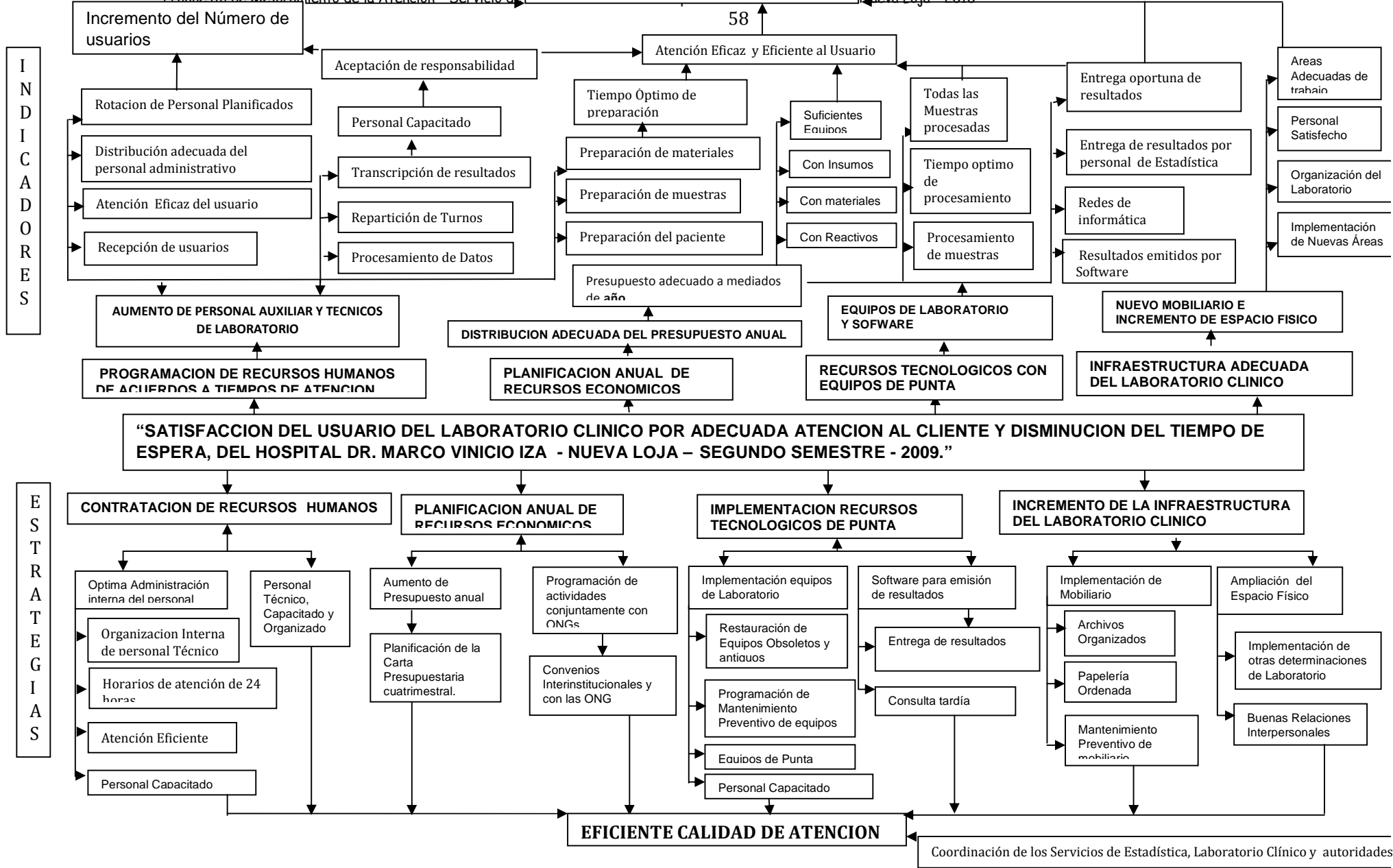


ANALISIS DE OBJETIVOS- HOSPITAL MARCO VINICIO IZA – SEGUNDO SEMESTRE 2009

Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local/
Propuesta de Mejoramiento de la Atención - Servicio de

SATISFACCION AL CLIENTE

Nueva Loja - 2010



DEFINICION DEL PROYECTO:

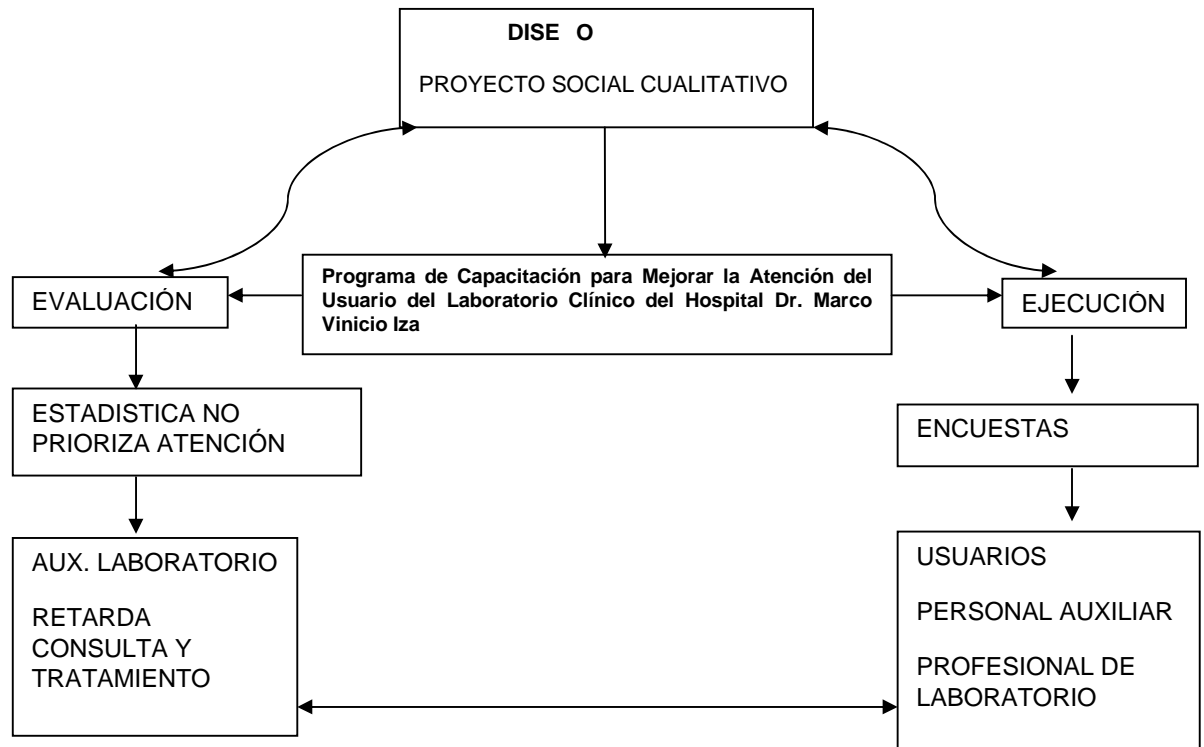
“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO SEMESTRE - 2009.”

ARBOL DE OBJETIVOS:

OBJETIVOS	COMPONENTES
- Atención Oportuna en el Laboratorio Clínico	FIN
- Mejorar la atención del Usuario - Disminuir el Tiempo de espera	PROPOSITO
- Profesionales Técnicos de Laboratorio que brindan atención oportuna y eficaz - Auxiliares de Laboratorio que cumplen su rol dentro del Laboratorio Clínico - Personal de Estadística que coordina la atención con el servicio de Laboratorio Clínico - Protocolo de Atención del usuario, validados con la Comunidad	COMPONENTES
- Buena Gestión en la Atención al Cliente - Importancia de la Salud para el Usuario del Laboratorio Clínico - Capacitación del personal - Comités de atención del Usuario	ACTIVIDADES

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

ESQUEMA DE LA MATRIZ DEL MARCO LÓGICO:



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

ESTRATEGIAS:

Las estrategias tomadas para optimizar la atención y el tiempo de espera, prolongada e ineficiente para el usuario del servicio del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza se mencionan a continuación:

OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FIN: Atención Oportuna en el Laboratorio Clínico	Porcentaje (%) de Usuarios atendidos satisfechos	Registros de encuestas de satisfacción del cliente.	Los Usuarios se encuentran satisfechos con la atención del Laboratorio Clínico
PROPOSITO: Diagnosticar la situación actual de y el tiempo de espera del usuario.	Numero de encuestas aplicadas / numero de Encuestas aplicadas	Registros de Tabulación de Datos detectando las principales causas de prolongación del tiempo de espera	Tener un diagnostico de situación actualizado permite hacer una planificación de mejora de atención al usuario.
Identificar las Debilidades y Fortalezas en la gestión del personal que labora en el servicio de Laboratorio Clínico.	Porcentaje(%) de debilidades y Fortalezas identificadas	Registro de debilidades y fortalezas encontrados a través de encuestas	El identificar la fortalezas y debilidades de la gestión de personal mejora la atención del Laboratorio
Determinar los factores que inciden en la rotación del personal auxiliar.	Porcentaje de Factores Identificados	Registro de factores identificados en la Programación de rotación de personal.	La Determinación de factores que inciden en la rotación del personal, permitirá agilizar los procesos dentro del Laboratorio Clínico.
Desarrollar una propuesta de modelo de gestión del talento humano.	Propuestas de Programa de atención al Cliente para disminuir el tiempo de espera desarrolladas / Propuestas de Programa de atención al Cliente para disminuir el tiempo de espera planificada	Registro de propuestas de modelos de gestión	El aplicar una propuesta de modelo de gestión del talento humano optimizara el mejoramiento de atención al cliente en el servicio de Laboratorio Clínico.
Plantear actividades para incrementar el número de atenciones a usuarios del servicio de Laboratorio Clínico.	Numero de actividades planteadas cumplidas/ Numero de actividades planteadas planificadas	Registro de actividades planteadas para incrementar el número de atenciones a los usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico.	El planteamiento de actividades en la gestión de atención al usuario, incrementará el número de atenciones en el Laboratorio Clínico.

<p>Proponer la capacitación continua en procesos de atención al cliente, entrega de turnos, recepción de historias clínicas, verificación de datos etc.</p> <p>Coordinar las actividades del Servicio de Laboratorio Clínico con la Autoridades y el Servicio de Estadística.</p>	<p>Numero de actividades de capacitación realizadas/ Numero de actividades de capacitación planificadas.</p> <p>Numero de actividades de Coordinación realizadas / Numero de actividades de coordinaciones planificadas</p>	<p>Registros de actividades de Capacitación continúa en diversos ámbitos.</p> <p>Registros de coordinación de actividades entre autoridades y los servicios de estadística y Laboratorio Clínico.</p>	<p>La capacitación continua del personal del Laboratorio Clínico en procesos de gestión ayudara al crecimiento de la Institución.</p> <p>La Coordinación de los Servicios de Laboratorio Clínico, Estadística y las autoridades permitirá estructurar un Laboratorio Clínico moderno y con tecnología de punta, acorde para competir con los parámetros establecidos a nivel mundial</p>
<p>RESULTADOS</p> <p>Profesionales de Laboratorio Clínico que brindan atención oportuna y eficaz</p> <p>Auxiliares de Laboratorio Clínico que cumplen su rol dentro del Servicio de Laboratorio Clínico</p> <p>Personal de Estadística que coordina la atención con el servicio de Laboratorio Clínico.</p> <p>Protocolo de Atención del usuario</p>	<p>Porcentaje (%) del personal técnico de Laboratorio Capacitado</p> <p>Porcentaje (%) de aplicación del Reglamento Interno del Laboratorio Clínico</p> <p>Porcentaje (%) de actividades de coordinación del equipo multidisciplinario consolidado</p> <p>Numero de protocolos de atención realizados / numero de protocolos de atención planificados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de personal capacitado - Evaluaciones del personal Capacitado - Normas Escritas - Actas de convenios establecidos - Protocolos establecidos - Actas de convenios establecidos con la Comunidad - Elaboración de normas y protocolos de atención al usuario descritos en el Reglamento Interno del Laboratorio Clínico del 	<p>Profesionales del Laboratorio Clínico motivado y participativo</p> <p>Personal Auxiliar del Laboratorio Clínico motivado y participativo</p> <p>Adecuada Coordinación del Personal de estadística con el servicio de Laboratorio clínico</p> <p>Coordinación Interinstitucional (Comunidad, ONG y otros servicios hospitalarios).</p>

		Hospital	
ACTIVIDADES: ESTRATEGIAS RECURSOS HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> - Incremento de personal en el Servicio de Laboratorio Clínico - Capacitación del Personal - Reorganización Interna del Personal 	<p>Porcentaje (%) de personal Incrementado dentro del Laboratorio Clínico</p> <p>Porcentaje de personal Capacitado.</p> <p>Numero de Programaciones de la Organización Interna de Personal del Laboratorio Clínico realizadas/ Numero de Programaciones de la Organización Interna de Personal del Laboratorio Clínico planificadas</p>	<p>Administración Interna de Personal Evaluación de actividades a través del Perfil Optimo Evaluación de tiempos , en la emisión de resultados, en base de encuestas a los usuarios</p> <p>Cursos de Capacitación</p> <p>Administración Interna del Personal</p>	<p>Disminución de usuarios sin atención</p> <p>Optimización del tiempo de procesamiento y de entrega de resultados.</p> <p>Personal Eficiente y Capacitado</p> <p>Servicio de Laboratorio Clínico Organizado y eficiente</p>
RECURSOS TECNOLOGICOS <ul style="list-style-type: none"> - Software para emisión de Formularios, pedidos y reportes de resultados del Laboratorio Clínico. - Equipos de Laboratorio Clínico - Mantenimiento Preventivo de Equipos 	<p>Número de Formularios, pedidos y reportes de resultados del Laboratorio Clínico emitidos al mes / Numero de Formularios, pedidos y reportes de resultados del Laboratorio Clínico planificados</p> <p>Número de Equipos de Laboratorio adquiridos/ Número de Equipos de Laboratorio planificados a ser adquiridos</p> <p>Numero de Mantenimientos Preventivos de Equipos Realizados / Numero de Mantenimientos Preventivos de Equipos Planificados</p>	<p>Informe final diario de resultados de exámenes validados dentro del Laboratorio.</p> <p>Contratos de Compra de Equipos</p> <p>Reportes de Planificación de Mantenimiento cada 3 meses</p>	<p>Entrega de resultados adecuados y validados.</p> <p>Atención con Tecnología de Punta.</p> <p>Mayor durabilidad de los equipos y atención continua del Usuario</p>

<p>RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de Mobiliario - Remodelación y ampliación del Área física del servicio de Laboratorio Clínico 	<p>Porcentaje de Adquisición de Mobiliario dentro del Laboratorio Clínico</p> <p>Número de remodelaciones realizadas / Número de remodelaciones planificadas</p> <p>Porcentaje (%) de ampliación del Área física del servicio de Laboratorio Clínico</p>	<p>Contrato de adquisición de equipos y mobiliario</p> <p>Informe mensual de resultados</p> <p>Informe mensual de materiales, insumos y reactivos.</p> <p>Registros de Mantenimiento Preventivo de mobiliario</p> <p>Registro de remodelaciones realizadas</p> <p>Registro de las falencias en remodelación.</p> <p>Registro de ampliación del área del Laboratorio Clínico.</p> <p>Proyecto de Estudio de ampliación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organización Interna de pedidos, archivos e historias clínicas. - Archivos de pedidos e historias clínicas. - Organización de insumos materiales y reactivos - Mantenimiento de mobiliario y archivos - Organización del Servicio del Laboratorio Clínico - Implementación del número de áreas de Laboratorio - Buenas relaciones interpersonales
<p>RECURSOS ECONOMICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reestructuración del Presupuesto anual del servicio. - Programación de actividades conjuntamente con ONG 	<p>Numero de Reestructuraciones del Presupuesto anual realizadas / Numero de Reestructuraciones del Presupuesto anual planificadas</p> <p>Numero de Programaciones de actividades conjuntamente con ONG realizadas / Numero de Programaciones de actividades conjuntamente con ONG planificadas</p>	<p>Carta Presupuestaria cuatrimestral.</p> <p>Convenios con las ONG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto optimo para el manejo del Laboratorio. - Adquisición de Equipos de Punta. - Incremento de personal auxiliar y técnico.

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

PLAN DE ANALISIS:

La información recogida en las encuestas fue sometida a tabulación de datos y se realizó Análisis Estadístico previa la creación de una base de datos en el Software Excel (Windows 2007).

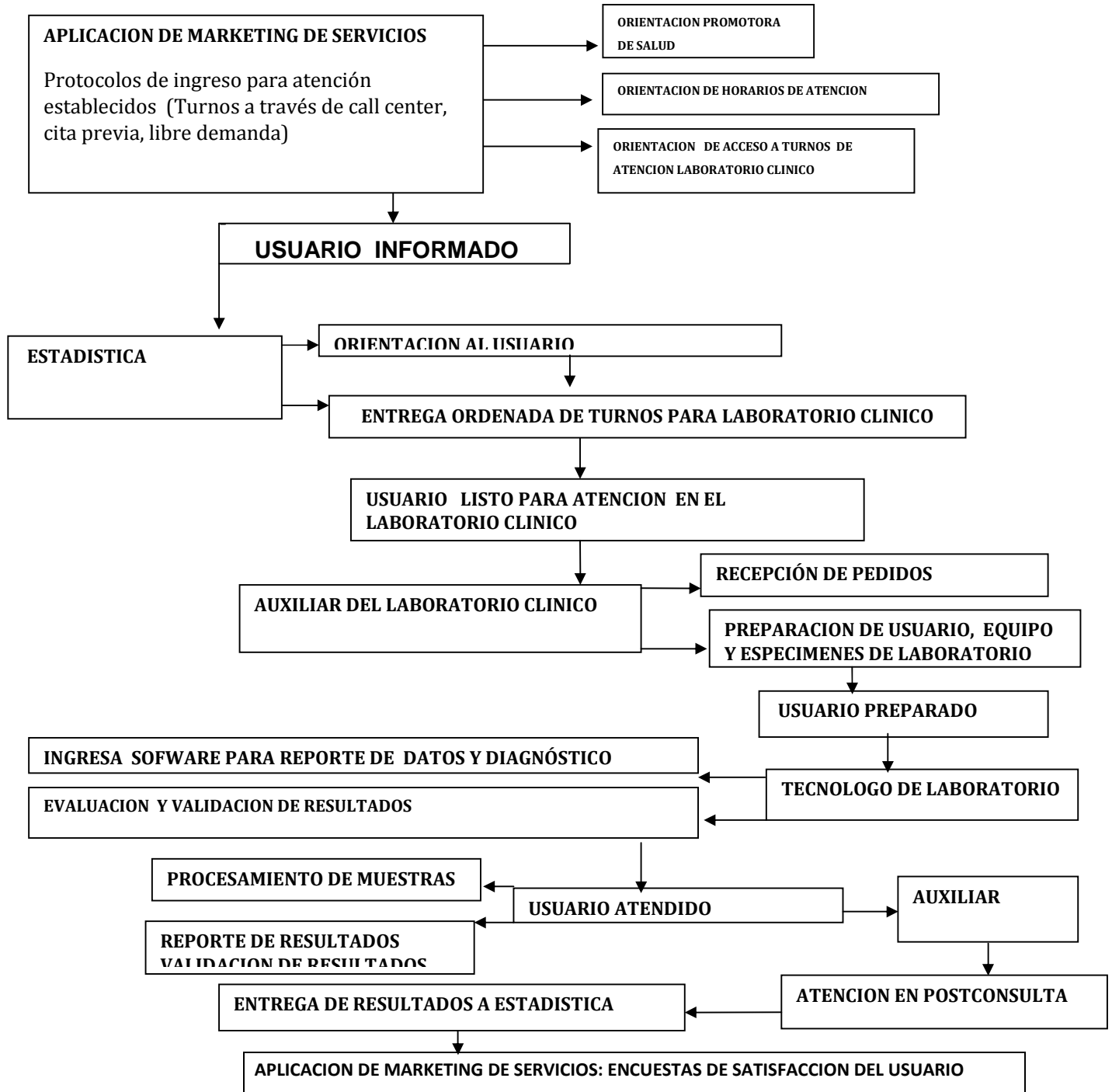
Las variables cuantitativas se expresaron en frecuencias simples y porcentajes.

SOSTENIBILIDAD:

Las estrategias de sostenibilidad para este proyecto, se fundamentan en:

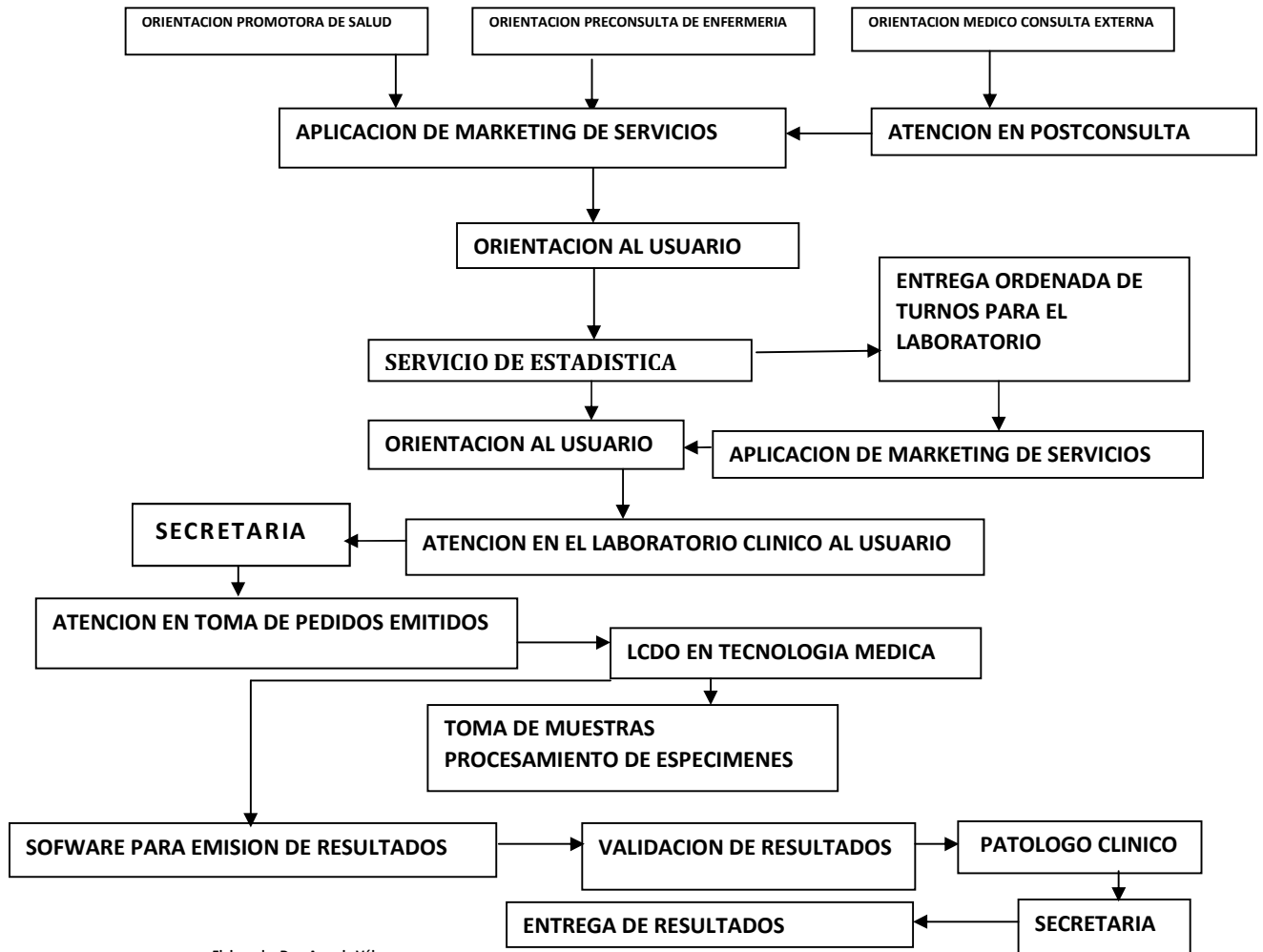
- Disminuir el tiempo de espera del usuario, que acude al Hospital Dr. Marco Vinicio Iza a fin de mejorar la calidad de atención como una solución para aumentar la credibilidad y confianza de los usuarios, que servirá como base para que se efectivicen conscientemente los derechos y deberes de la Comunidad.
- Es importante institucionalizar el proyecto **“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE OPTIMIZANDO EL TIEMPO DE ESPERA, AL DETERMINAR LAS CAUSAS DE INSATISFACCION AL CLIENTE, EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA – SEGUNDO SEMESTRE - 2009.”** A fin de que los actores sociales del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza se empoderen de los cambios dentro de la Institución.
- Generación de un plan económico exclusivo para abastecer recursos humanos, materiales, económicos, y tecnológicos, para el servicio de Laboratorio Clínico a crearse en los presupuestos anuales subsecuentes, en coordinación de las Autoridades con la Comunidad y ONGs.
- Aplicación de algoritmos de acción para disminuir los tiempos de espera en la atención del usuario de acuerdo al siguiente plan de atención al cliente:

PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

ANEXO DEL PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

TAREAS NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO - DR MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA

TAREAS	LUGAR	RECURSOS	PERSONAL	TIEMPO
CURSO DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL	Auditorio Hospital Marco Vinicio Iza	Audiovisuales Papelería Docentes	- Personal auxiliar - Profesionales Tecnólogos - Medico Patólogo Clínico	Curso de duración de 1 mes – cada 6 meses
IMPLEMETACION DEL PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE	Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza	Autoridades del Hospital Recursos humanos Recursos económicos Recursos tecnológicos Recursos de Infraestructura	- Socialización del programa todo el personal - Contratación de personal auxiliar, Lcdos Tecnólogos y Medico Patólogo Clínico - Presupuesto exclusivo para el programa - Redes de Informática - Remodelación y Ampliación del servicio	6 meses Anual Anual A partir de Enero 2011 Una vez aprobado el proyecto de construcción
CREACION DE MANUAL DE NORMAS DE ATENCION Y PROTOCOLOS DE MANEJO DE SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	Servicio de Laboratorio Clínico	Líder del servicio Tecnólogos de Laboratorio Patólogo clínico Personal Auxiliar	- Manual de normas y Reglamento Interno - Manual de Bioseguridad - Manual de protocolos de Manejo	- 1 año

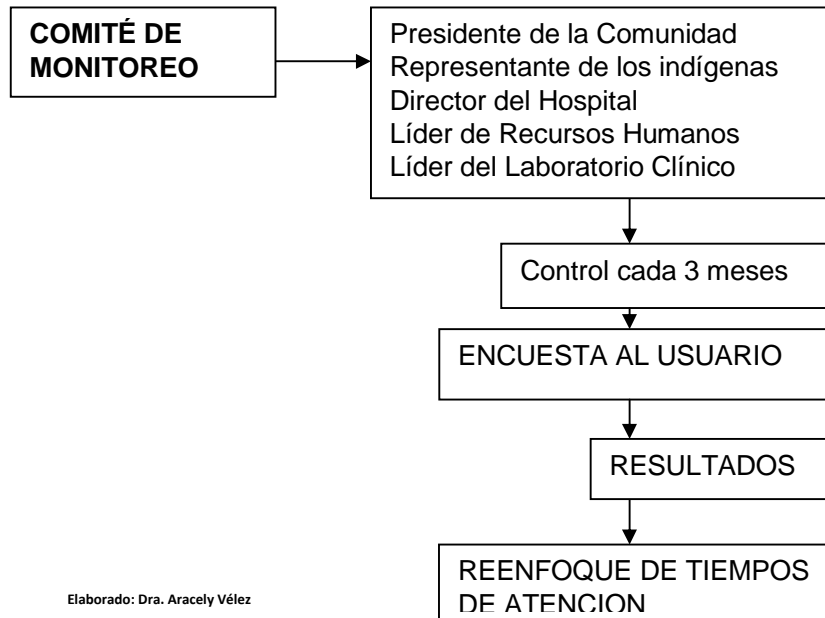
Elaborado: Dra. Aracely Vélez

MONITOREO Y EVALUACION:

- Se basara en la creación de Comités de Supervisión de la Comunidad a fin de que se cumplan los tiempos de espera de los usuarios, y se ejecuten los protocolos y procesos de manejo de atención al cliente.
- Conformación del Equipo de Evaluación.
En lo posible estará constituido por
 - a) Presidente de la Comunidad
 - b) Representante de los Indígenas
 - c) Director del Hospital
 - d) Jefe de Recursos humanos
 - e) Líder de Laboratorio Clínico
- Establecimiento de periodos en que se va a realizar el monitoreo:

Lo óptimo es establecer periodos de supervisión cada 3 meses
- Forma de efectuar el Monitoreo:
 - a) Hoja de supervisión de los Directivos (se creara de acuerdo al periodo y a los Directivos de Turno)
 - b) Encuestas permanentes a los usuarios (de acuerdo a Normas y Procedimientos establecidos en la Institución)
- La Evaluación se establecerá con los resultados obtenidos, mediante tabulación de datos de las encuestas y entrevistas realizadas, con la posible generación de nuevas variables lo que permitirá seguir optimizando el tiempo de espera de los usuarios del laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

FLUJOGRAMA DE MONITOREO:



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

MEDIOS DE VERIFICACION:

Aplicación de Encuestas y Evaluación de Resultados cada 3 meses, a fin de evidenciar el cumplimiento de los tiempos en la atención al usuario de manera programada.

PROCEDIMIENTOS ETICOS:

El presente estudio respeta las normas de investigación propuesta en la Declaración de Helsinki. Todo sujeto que ingreso al estudio fue informado previamente sobre las ventajas y riesgos que implican su participación en el mismo y además se le informo sobre la libertad de abandonarlo si lo considerare pertinente.

RESULTADOS:

1) RESULTADOS DE ENCUESTAS DEL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO

TABLA # 1

**TIEMPO DE LABOR DEL PERSONAL DE LABORATORIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

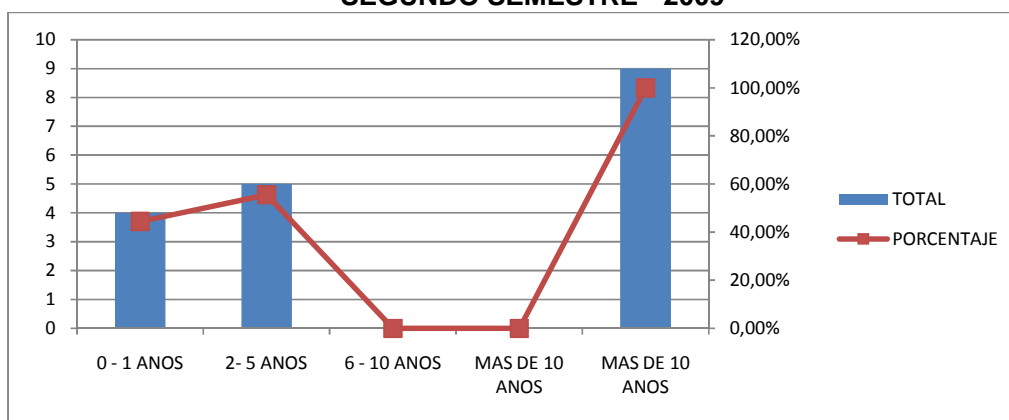
TIEMPO DE LABOR DEL PERSONAL	TOTAL	PORCENTAJE
0 - 1 Años	4	44.44%
2- 5 Años	5	55.55%
6 - 10 Años	0	0%
MAS DE 10 Años	0	0%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

El personal del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza, labora en su mayor porcentaje entre 2 a 5 años en un 55%. Como se lo visualiza en el grafico # 1.

GRAFICO # 1

**TIEMPO DE LABOR DEL PERSONAL DE LABORATORIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



El 55,55 % del personal de Laboratorio Clínico trabaja dentro del Laboratorio Clínico entre 2 a 5 años, y el 44.44% menos de un año.

TABLA # 2

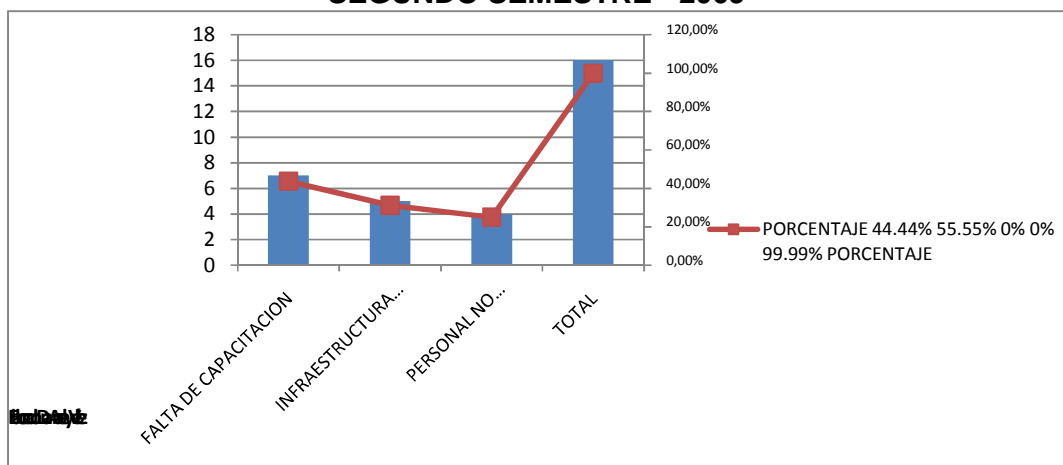
**FALENCIAS DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

FALENCIAS DEL SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Falta de Capacitación	7	43.75%
Infraestructura Obsoleta	5	31.25%
Personal no calificado	4	25%
TOTAL	16	100.00%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 2

**FALENCIAS DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



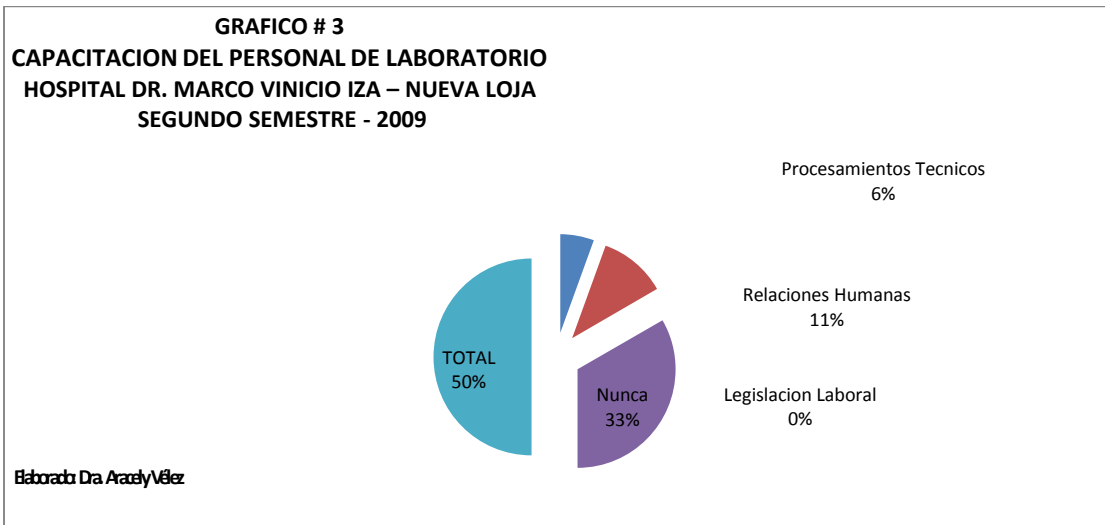
La principal falencia detectada en el Servicio de Laboratorio Clínico es la falta de capacitación en el 55.55% seguido de la Infraestructura obsoleta en el 44.44%.

TABLA # 3

**CAPACITACION DEL PERSONAL DEL LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TIPO DE CAPACITACION:	TOTAL	PORCENTAJE
Procesamiento Técnico	1	11.11%
Relaciones Humanas	2	22.22%
Legislacion Laboral	0	0%
Nunca	6	66.66%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 66.66% nunca recibió Capacitación durante su estadía dentro del Hospital, apenas el 6.6% recibió cursos de procesamientos técnicos y el 11% en Relaciones Humanas

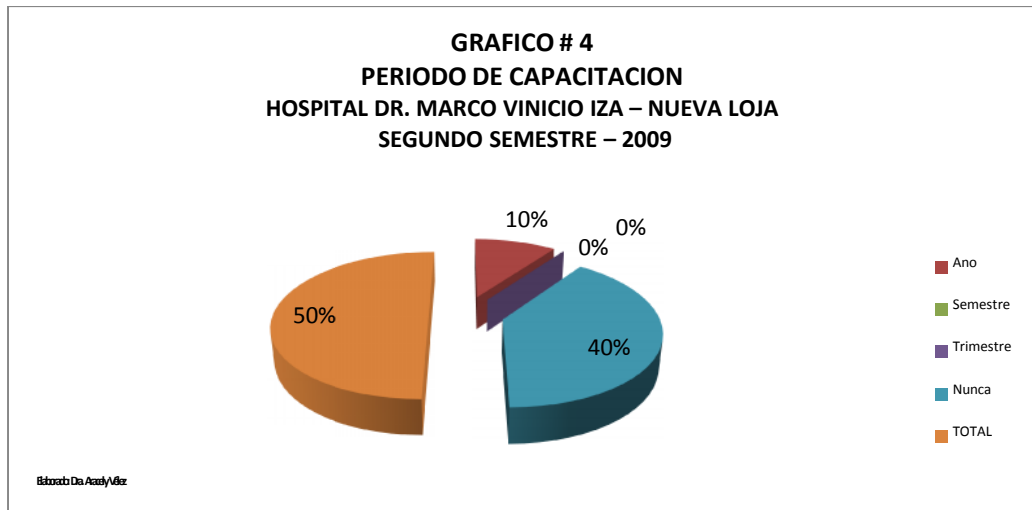
TABLA # 4

**PERIODO DE CAPACITACION AL PERSONAL DEL LABORATORIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE – 2009**

PERIODO DE CAPACITACION	TOTAL	PORCENTAJE
Año	2	20%
Semestre	0	0%
Trimestre	0	0%
Nunca	8	80%
TOTAL	10	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

El 80% del personal del Laboratorio Clínico nunca recibió capacitación y apenas el 20% tuvo capacitación cada año.



El 80% del personal del Laboratorio Clínico nunca recibió capacitación y apenas el 20% tuvo capacitación cada año.

TABLA # 5

ATENCION DE NECESIDADES GUBERNAMENTALES PARA EL LABORATORIO CLINICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

ATENCION NECESIDADES GUBERNAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	6	66.66%
Nunca	3	33.33%
TOTAL	9	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 5

ATENCION DE NECESIDADES GUBERNAMENTALES PARA EL LABORATORIO CLINICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009



De acuerdo a la opinión del Personal del Laboratorio Clínico el 66.66% es cumplida las necesidades del Servicio por parte del Gobierno.

TABLA # 6

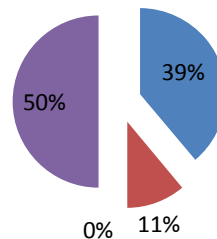
**NECESIDADES DE RENOVACION DE LA INFRAESTRUTURA DEL
LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

RENOVACION DE LA INFRAESTRUTURA	TOTAL	PORCENTAJE
Todo	7	77.77%
Poco	2	22.22%
Nada	0	0%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

**GRAFICO # 6
NECESIDADES DE RENOVACION DE LA INFRAESTRUTURA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

■ Todo ■ Poco ■ Nada ■ TOTAL



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

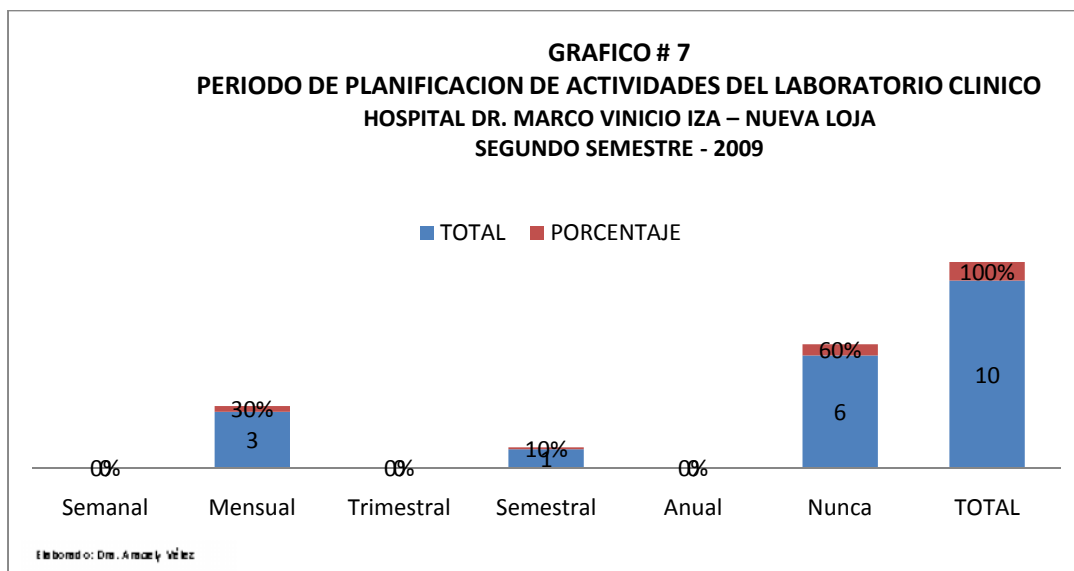
El 77.77% del personal del Laboratorio Clínico, sugiere la renovación de toda la Infraestructura del Laboratorio Clínico

TABLA # 7

**PERIODO DE PLANIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DEL
 LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

FRECUENCIA DE PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	TOTAL	PORCENTAJE
Semanal	0	0%
Mensual	3	30%
Trimestral	0	0%
Semestral	1	10%
Anual	0	0%
Nunca	6	60%
TOTAL	10	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



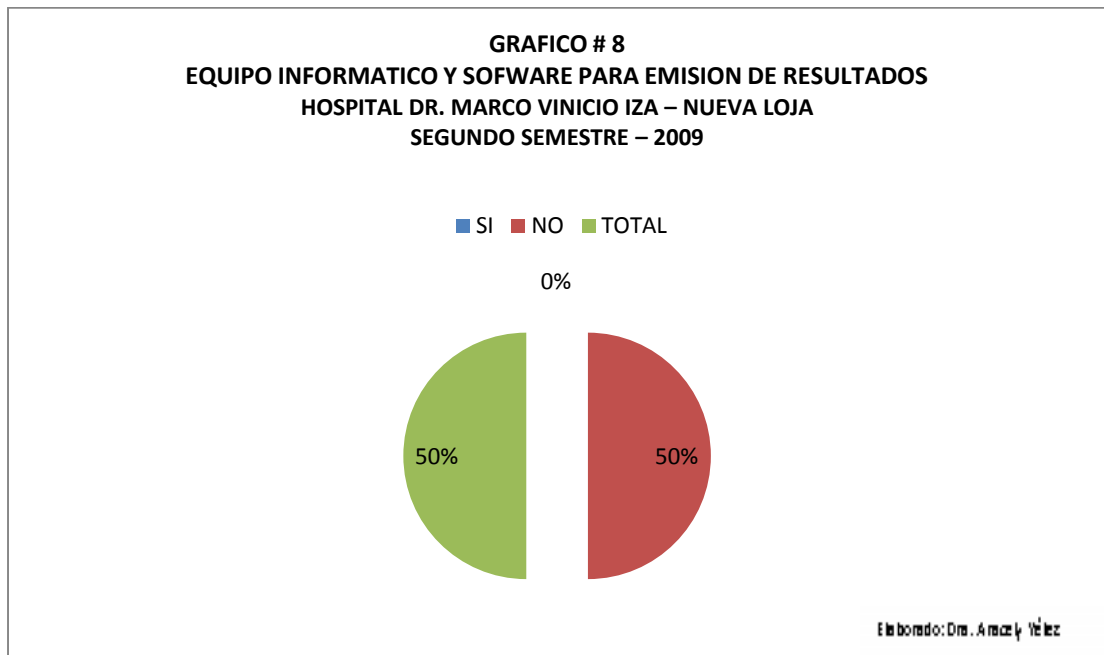
El 60% del personal afirma que el Laboratorio Clínico nunca planifica sus actividades, sin embargo el 30% establece que hay una programación mensual y el 10% semestral

TABLA # 8

ESTABLECIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO Y SOFTWARE DE RESULTADOS DENTRO DEL LABORATORIO CLÍNICO. HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE – 2009

EQUIPO INFORMÁTICO Y SOFTWARE PARA EMISION DE RESULTADOS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	9	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



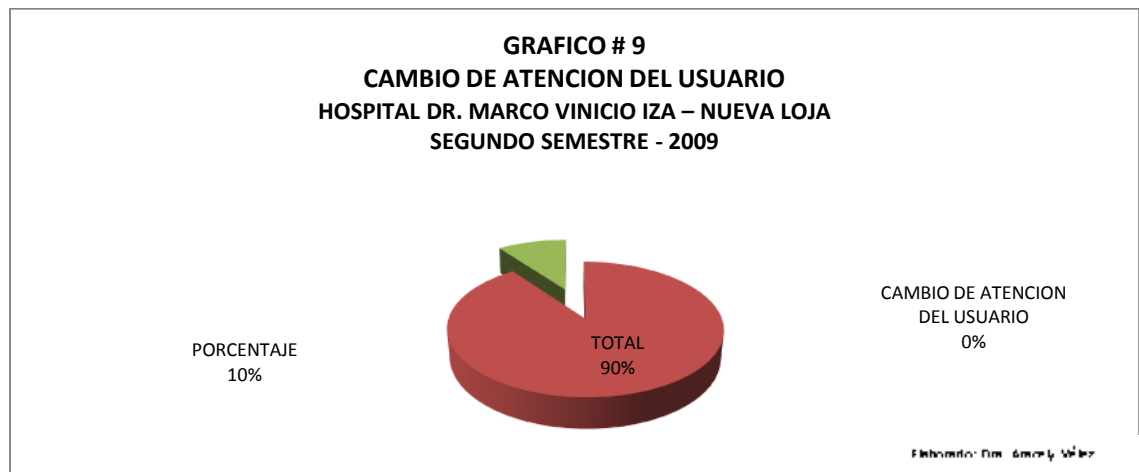
El 100% del personal afirma que dentro del Laboratorio Clínico no hay equipo de Informática y software para emisión de resultados del Laboratorio Clínico.

TABLA # 9

**CONOCIMIENTOS DE LOS SUCESOS DE CAMBIO DEL MODO DE
ATENCIÓN AL USUARIO DEL LABORATORIO CLÍNICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

CAMBIO DE ATENCIÓN DEL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	44.44%
NO	5	55.55%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 55.55% del personal del Laboratorio Clínico no conoce los sucesos de cambio que se provocarían dentro del Laboratorio Clínico si se modifica la atención al usuario

TABLA # 10

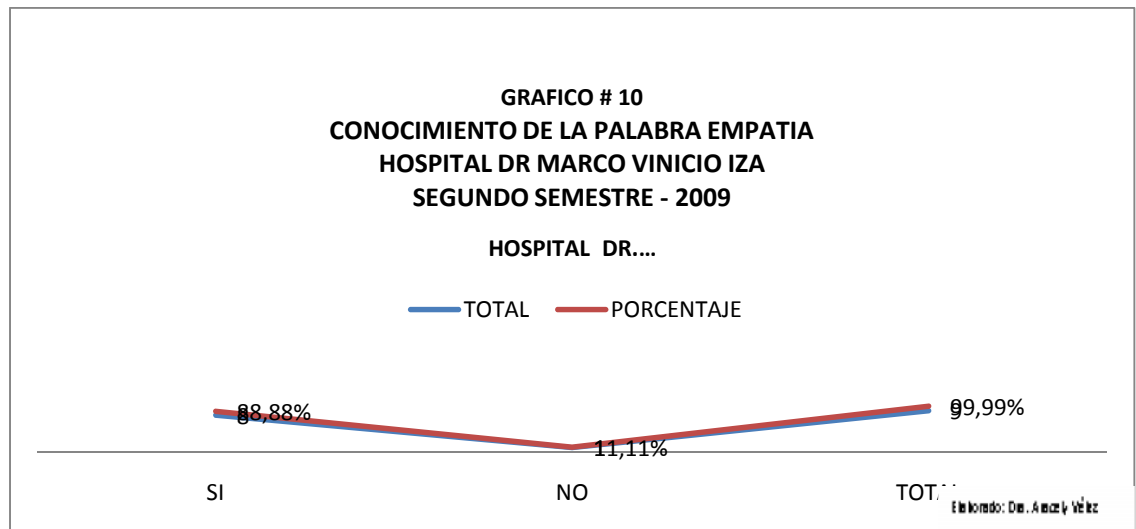
**CONOCIMIENTO DE LA PALABRA EMPATIA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

CONOCE LA PALABRA EMPATIA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	88.88%
NO	1	11.11%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 10

**CONOCIMIENTO DE LA PALABRA EMPATIA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



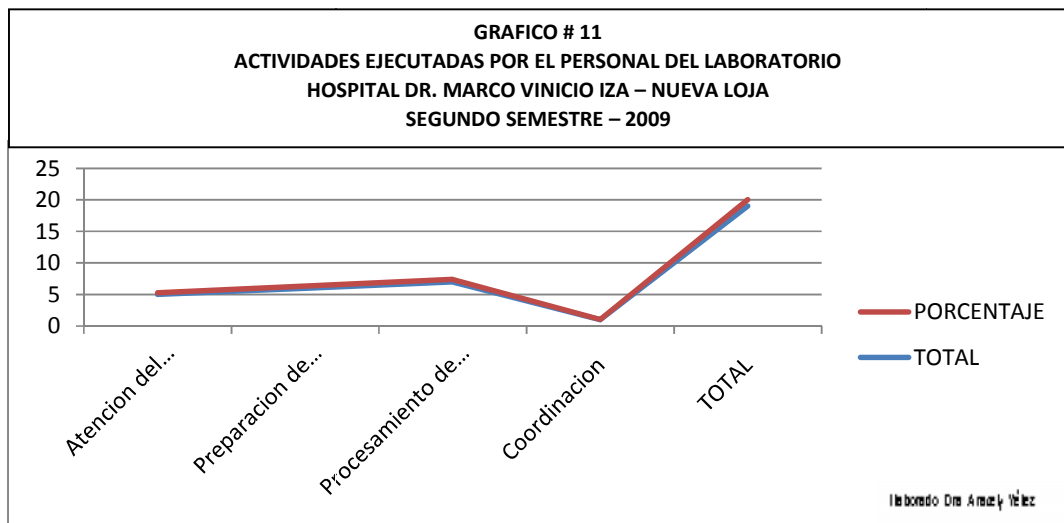
El 88.88% del personal del Laboratorio si conoce el concepto de Empatía.

TABLA # 11

**ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL PERSONAL DEL LABORATORIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

MEJOR ACTIVIDAD QUE EJECUTA EL PERSONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Atencion del Cliente	5	26.31%
Preparacion de Muestras	6	31.57%
Procesamiento de Muestras	7	36.84%
Coordinación	1	5.26%
TOTAL	19	99.98%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



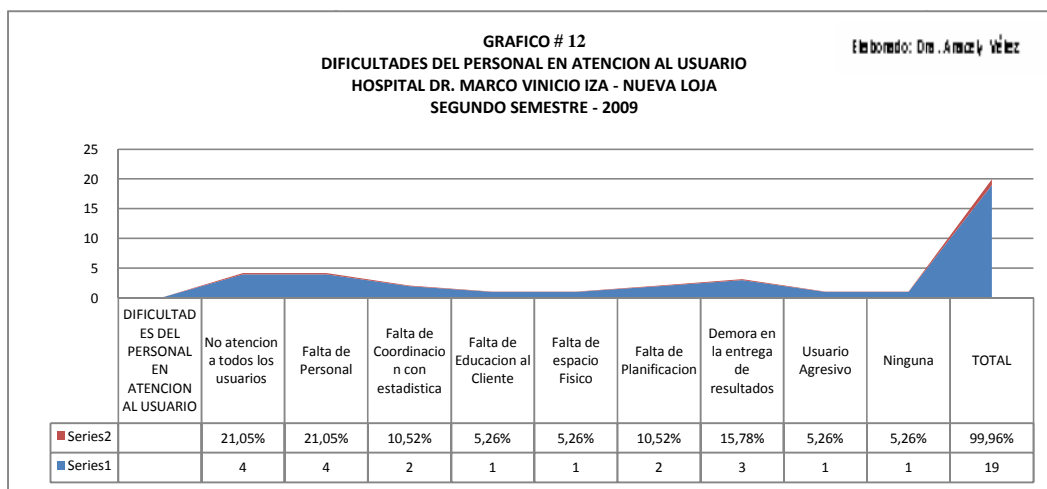
La mayoría del personal del Laboratorio Clínico conoce y ejecuta todas las actividades realizadas dentro de esta área

TABLA # 12

**DIFICULTADES DEL PERSONAL EN LA ATENCION AL USUARIO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DIFICULTADES DEL PERSONAL EN ATENCION AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
No atención a todos los usuarios	4	21.05%
Falta de Personal	4	21.05%
Falta de Coordinación con estadística	2	10.52%
Falta de Educación al Cliente	1	5.26%
Falta de espacio Físico	1	5.26%
Falta de Planificación	2	10.52%
Demora en la entrega de resultados	3	15.78%
Usuario Agresivo	1	5.26%
Ninguna	1	5.26%
TOTAL	19	99.96%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



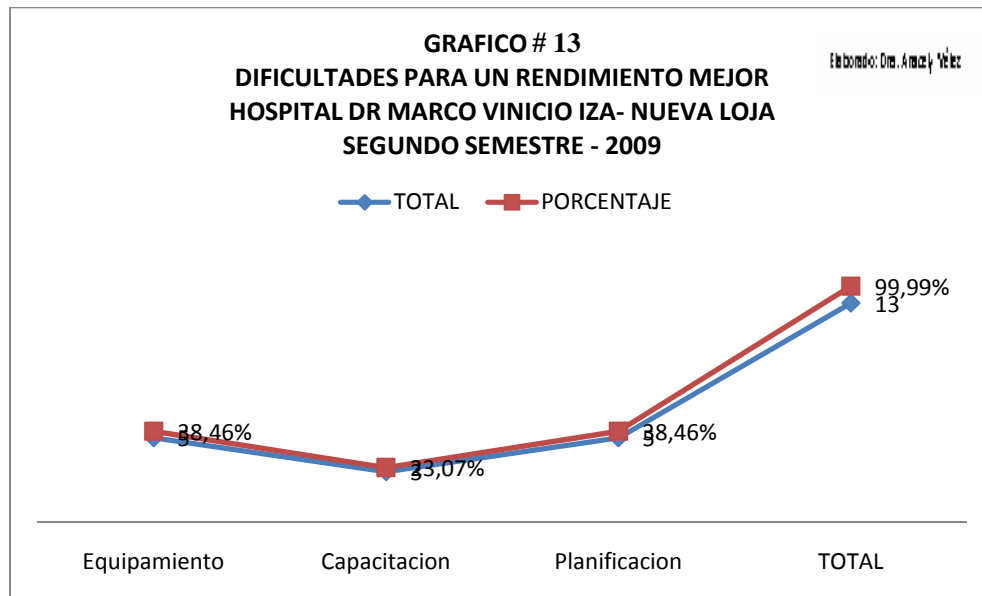
El 21% del personal afirma que su principal dificultad de atención de calidad al usuario es la falta de personal, seguido en el 15% de la demora en la entrega de resultados y el 10% de la falta de coordinación con el servicio de Estadística

TABLA # 13

**DIFICULTADES DEL PERSONAL DE LABORATORIO PARA UN MEJOR RENDIMIENTO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE – 2009**

DIFICULTADES PARA UN RENDIMIENTO MEJOR	TOTAL	PORCENTAJE
Equipamiento	5	38.46%
Capacitación	3	23.07%
Planificación	5	38.46%
TOTAL	13	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 38.46% afirma que las principales dificultades para rendir dentro del Laboratorio es la falta de Equipamiento y planificación

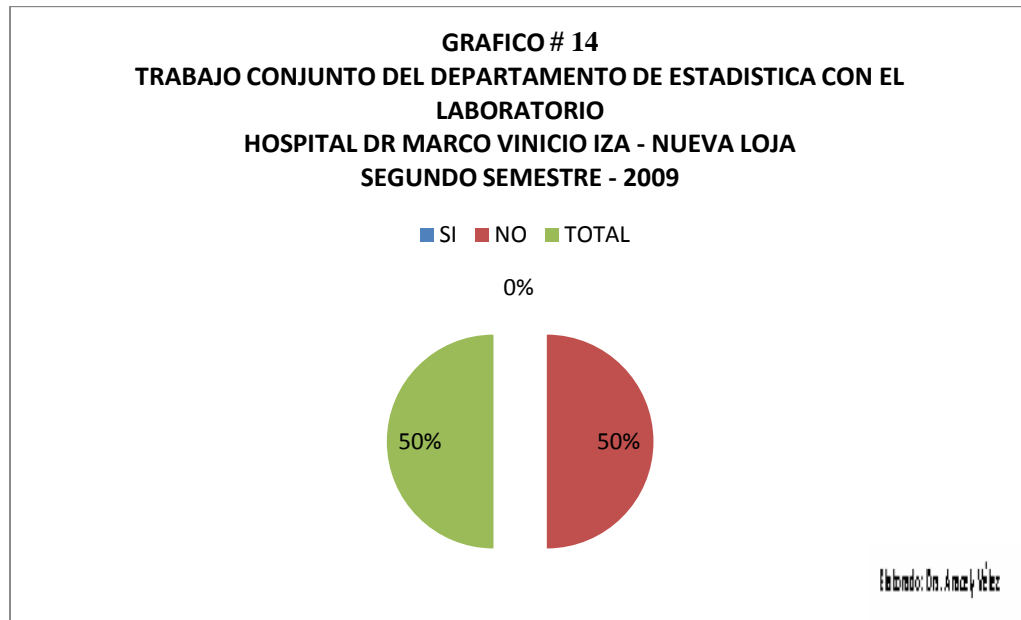
TABLA # 14

TRABAJO CONJUNTO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA CON EL LABORATORIO

HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

TRABAJO CONJUNTO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA CON EL LABORATORIO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	9	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



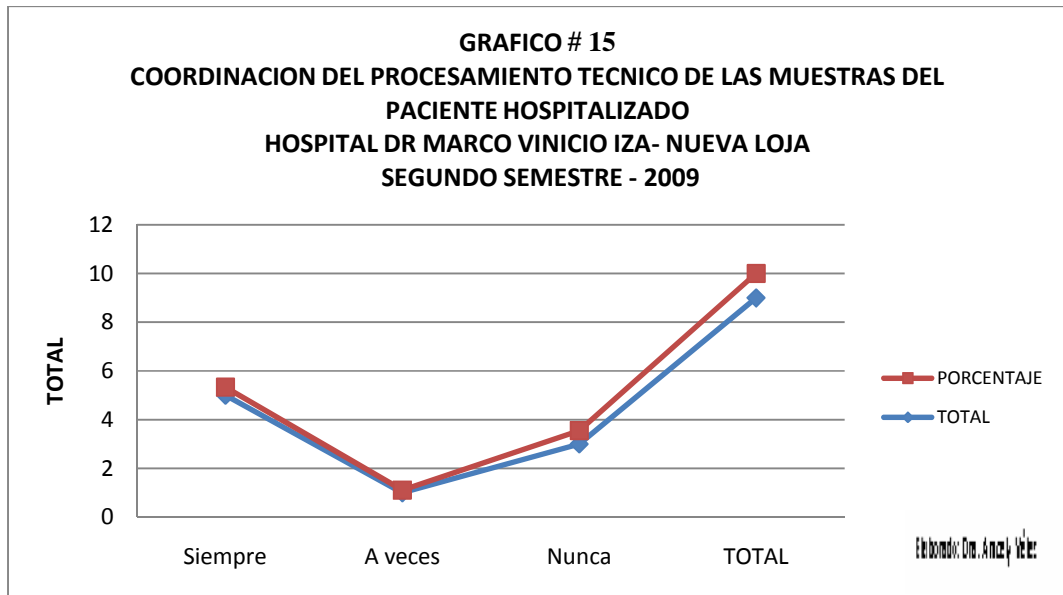
El 100% del personal del Laboratorio afirma que no hay coordinación del Laboratorio con el servicio de Estadística en la Atención al Usuario.

TABLA # 15

**COORDINACION DEL PROCESAMIENTO TECNICO DE LAS MUESTRAS
 DEL PACIENTE HOSPITALIZADO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

COORDINACION DEL PROCESAMIENTO TECNICO DE LAS MUESTRAS DEL PACIENTE HOSPITALIZADO	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	5	33.33%
A veces	1	11.11%
Nunca	3	55.55%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 55% del personal del Laboratorio afirma que no hay coordinación para el Procesamiento de muestras de Pacientes Hospitalizados con el servicio del Laboratorio Clínico.

TABLA # 16

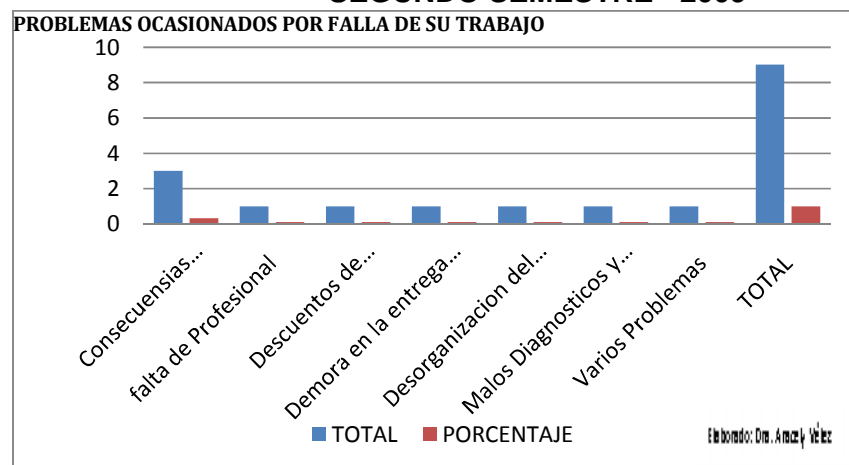
**PROBLEMAS OCASIONADOS POR FALLA DE SU TRABAJO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

PROBLEMAS OCASIONADOS POR FALLA DE SU TRABAJO	TOTAL	PORCENTAJE
Consecuencias Fatales a los Pacientes	3	33.33%
Falta de Profesional	1	11.11%
Descuentos de Vacaciones del Personal	1	11.11%
Demora en la Entrega de Resultados	1	11.11%
Desorganización del Laboratorio	1	11.11%
Malos diagnósticos y falla del médico tratante	1	11.11%
Varios problemas	1	11.11%
Total	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 16

**PROBLEMAS OCASIONADOS POR FALLA DE SU TRABAJO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



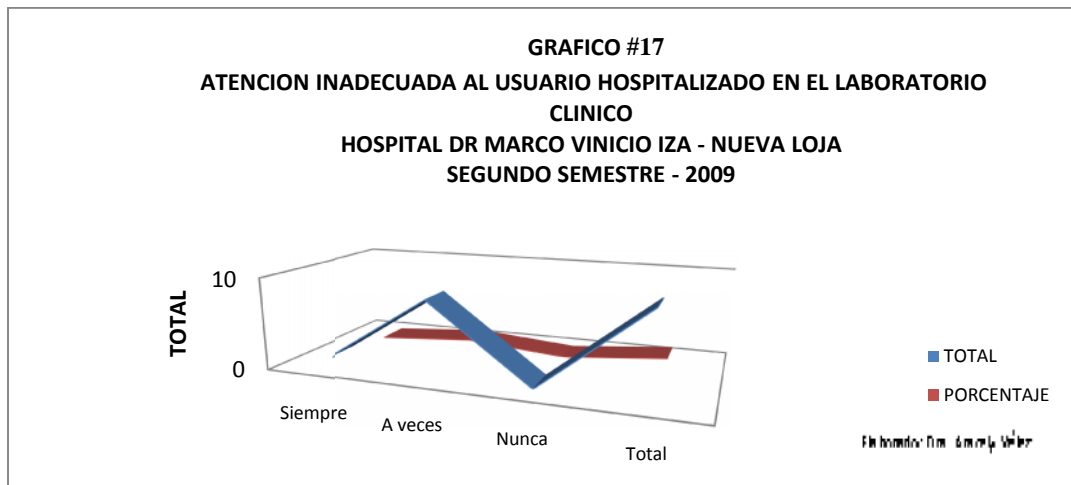
El 33.33% del personal afirma que la principal falla en su Trabajo es por falta de personal dentro del Servicio

TABLA # 17

**ATENCION INADECUADA AL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

ELPACIENTE HOSPITALIZADO NO ES ATENDIDO POR EL SERVICIO DEL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	1	11.11%
A veces	8	88.88%
Nunca	0	0%
Total	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



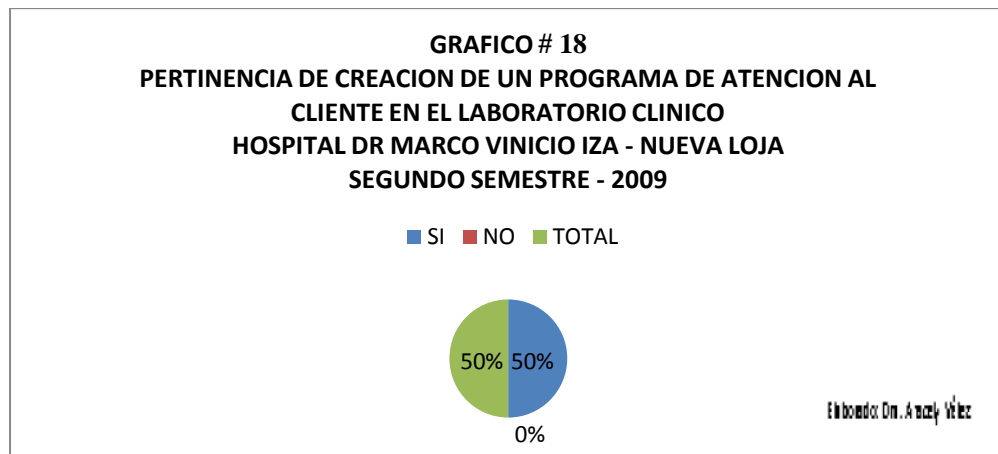
El 88.88% afirma que a veces es atendido inadecuadamente el paciente hospitalizado dentro del Laboratorio Clínico

TABLA # 18

PERTINENCIA DE CREACION DE UN PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE EN EL LABORATORIO CLINICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

PERTINENCIA DE CREACION DE UN PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE EN EL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



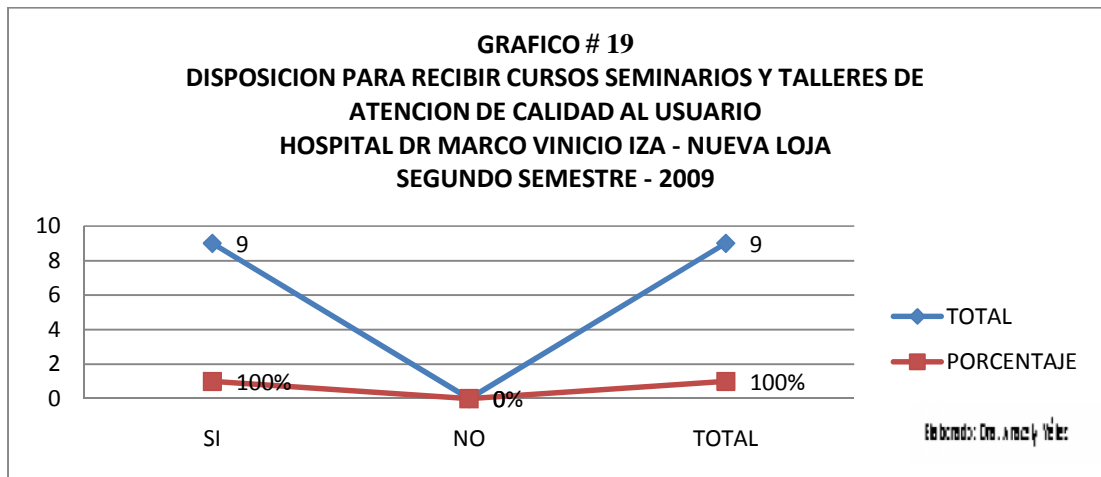
El 100% del personal del Laboratorio Clínico afirma que es pertinente la creación de un programa de Atención al Cliente del Laboratorio Clínico

TABLA # 19

**DISPOSICION PARA RECIBIR CURSOS SEMINARIOS Y TALLERES DE ATENCION DE CALIDAD AL USUARIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DISPOSICION PARA RECIBIR CURSOS SEMINARIOS Y TALLERES DE ATENCION DE CALIDAD AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



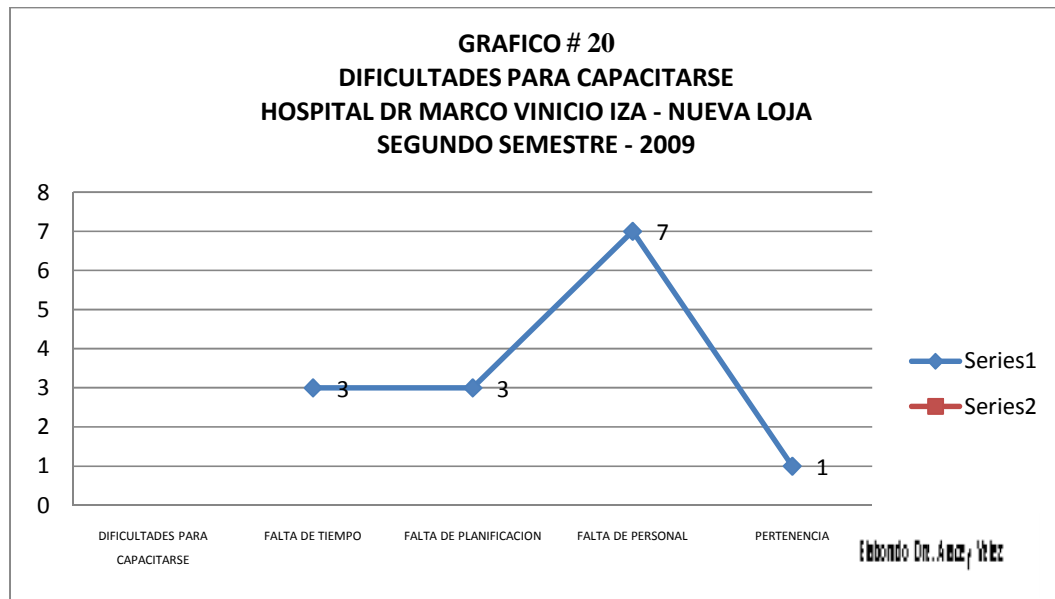
El 100% del personal afirma que es necesario y está dispuesto a recibir Cursos, Seminarios y Talleres de Atención de Calidad al usuario.

TABLA # 20

**DIFICULTADES PARA CAPACITARSE
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE – 2009**

DIFICULTADES PARA CAPACITARSE	TOTAL	PORCENTAJE
Falta de Tiempo	3	21.42%
Falta de Planificación	3	21.42%
Falta de personal	7	50.00%
Pertenencia	1	7.10%
TOTAL	14	99.94%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



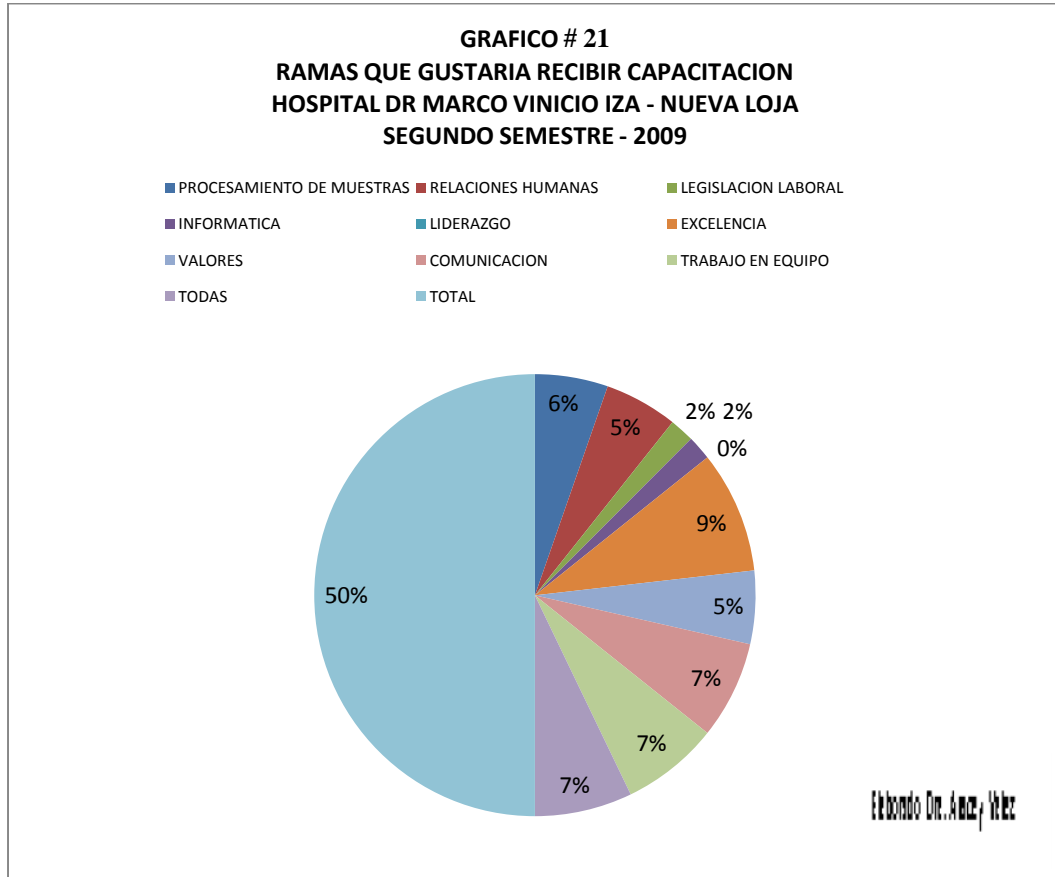
El 50% del personal afirma que es precisamente la falta de personal la que dificulta su oportunidad para capacitarse.

TABLA # 21

**RAMAS NECESARIAS PARA CAPACITACION EN EL LABORATORIO
CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

RAMAS QUE GUSTARIA RECIBIR CAPACITACION	TOTAL	PORCENTAJE
Procesamiento de Muestras	3	10.70%
Relaciones Humanas	3	10.70%
Legislacion Laboral	1	3.50%
Informatica	1	3.50%
Liderazgo	0	0%
Excelencia	5	17.80%
Valores	3	10.70%
Comunicacion	4	14.28%
Trabajo en equipo	4	14.28%
Todas	4	14.28%
TOTAL	28	99.74%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



La mayoría del personal de Laboratorio Clínico, gustaría recibir capacitación en cursos de Excelencia, Comunicación y Trabajo en Equipo

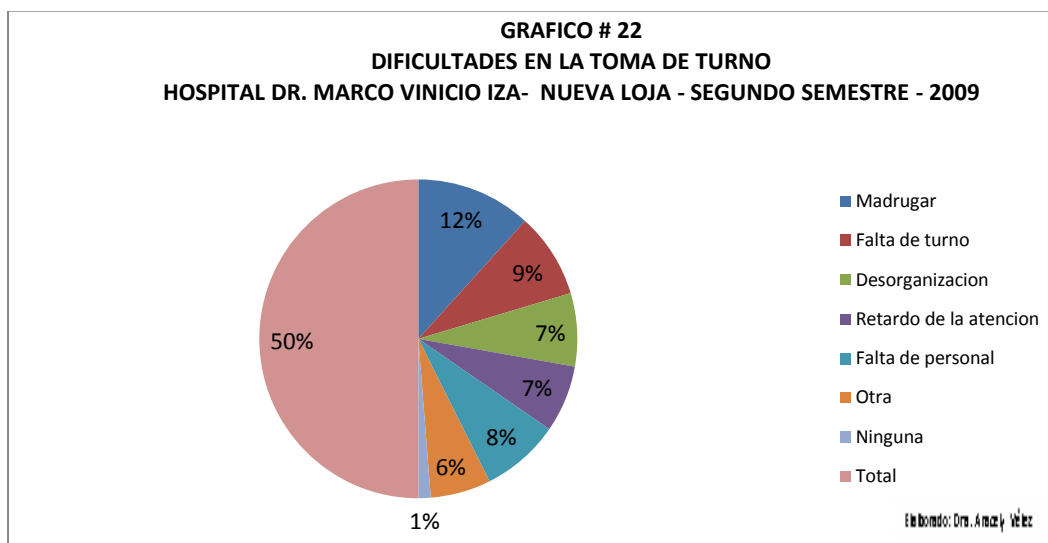
2) RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS DEL SERVICIO DEL LABORATORIO CLINICO:

TABLA # 22

DIFICULTADES EN LA TOMA DE TURNO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

DIFICULTADES EN LA TOMA DE TURNO	TOTAL	PORCENTAJE
MADRUGAR	19	23.45%
FALTA DE TURNO	14	17.28%
DESORGANIZACIÓN	12	14.81%
RETARDO DE LA ATENCIÓN	11	13.58%
FALTA DE PERSONAL	13	16.04%
OTRA	10	12.34%
NINGUNA	2	2.47%
TOTAL	81	99.97%

Elaborado: Dra. Aracely Velez



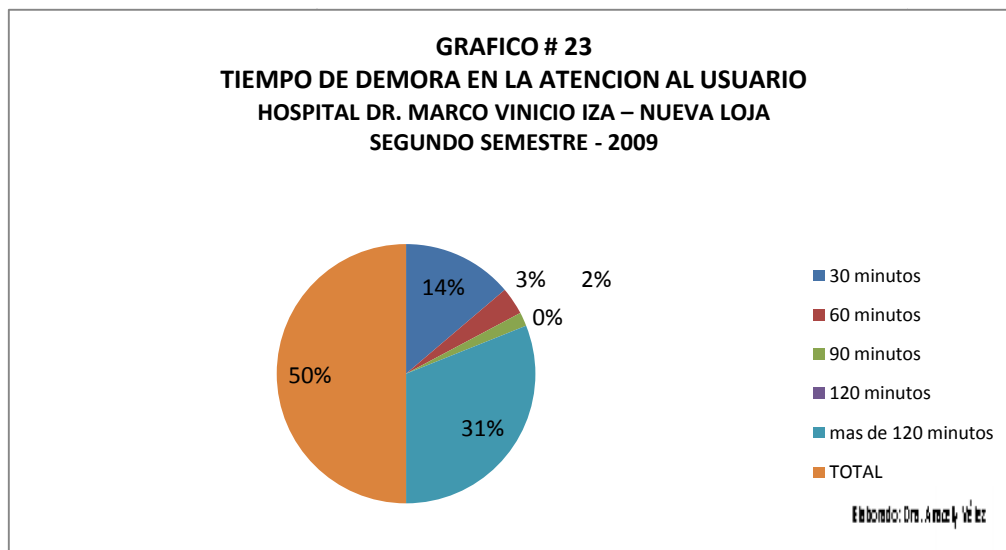
El 23% afirma que la principal dificultad para tomar un turno dentro del Laboratorio es la Madrugada.

TABLA # 23

**TIEMPO DE DEMORA EN LA ATENCION AL USUARIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TIEMPO DE DEMORA EN LA ATENCION AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
30 minutos	8	27.58%
60 minutos	2	6.89%
90 minutos	1	3.44%
120 minutos	0	0.00%
Mas de 120 minutos	18	62.08%
TOTAL	29	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Velez



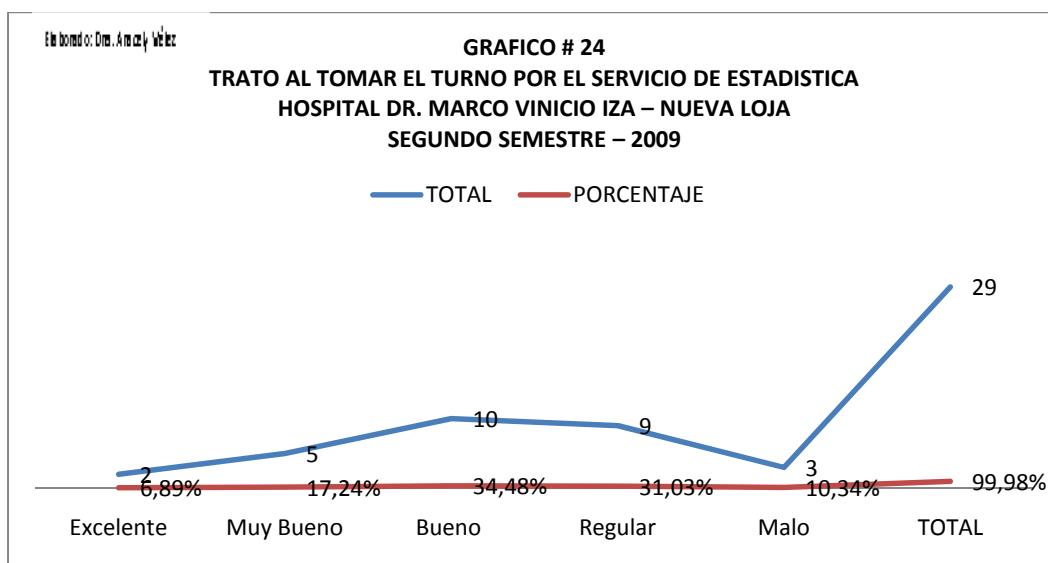
El tiempo requerido para atención al usuario dentro del Laboratorio Clínico es más de 120 minutos o 3 horas .

TABLA # 24

**TRATO AL TOMAR EL TURNO POR EL SERVICIO DE ESTADISTICA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE – 2009**

TRATO AL TOMAR EL TURNO POR EL SERVICIO DE ESTADISTICA	TOTAL	PORCENTAJE
Excelente	2	6.89%
Muy Bueno	5	17.24%
Bueno	10	34.48%
Regular	9	31.03%
Malo	3	10.34%
TOTAL	29	99.98%

Elaborado: Dra. Aracely Velez



El 37.48 afirma que el trato que recibe por parte del personal del Laboratorio es Bueno.

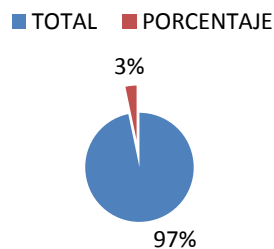
TABLA # 25

**ATENCION OPORTUNA Y EFICAZ DEL PROFESIONAL TECNOLOGO
 MEDICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE – 2009**

TECNOLOGOS BRINDAN ATENCION OPORTUNA Y EFICAZ	TOTAL	PORCENTAJE
SI	17	58.62%
NO	12	41.37%
TOTAL	29	99.99%

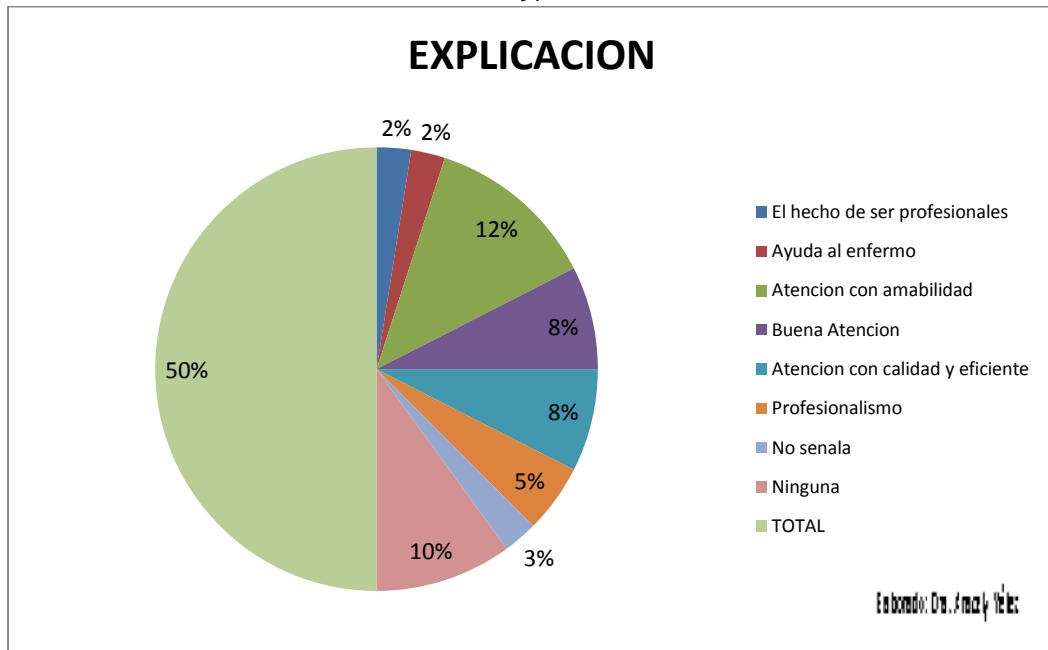
Elaborado: Dra. Aracely Vélez

**GRAFICO # 25
 ATENCION OPORTUNA Y EFICAZ DEL PROFESIONAL TECNOLOGO
 MEDICO
 HOSPITAL DR MARCO VINICIO IZA - NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

El 58.62% de usuarios afirma haber recibido un trato oportuno y eficaz por parte del profesional tecnólogo medico dentro del Laboratorio Clínico, porque obtuvieron una buena atención con calidad, eficiencia y profesionalismo.



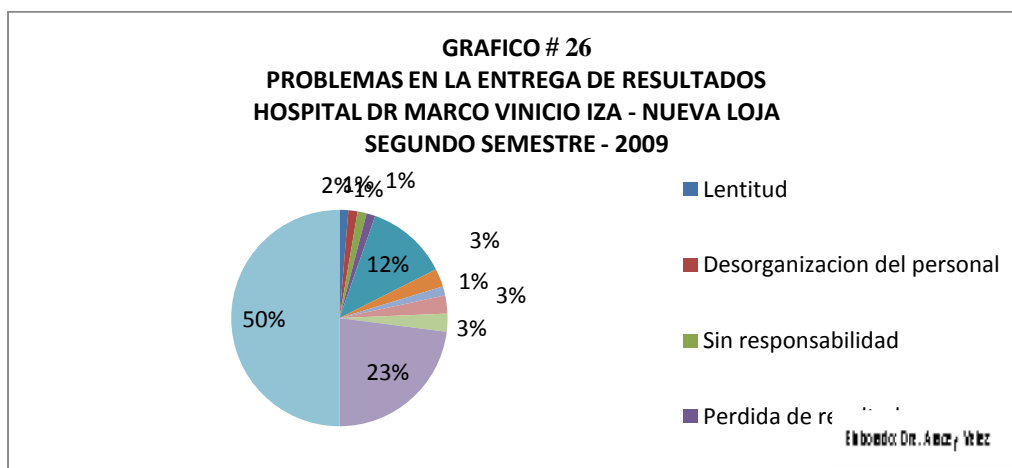
El mayor porcentaje de atención oportuna y eficaz del Lcdo. Tecnólogo medico es positiva debido principalmente a su trato con amabilidad al usuario, atención con calidad y a su profesionalismo.

TABLA # 26

**PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE RESULTADOS
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	TOTAL	PORCENTAJE
Lentitud	1	2.70%
Desorganización del personal	1	2.70%
Sin responsabilidad	1	2.70%
Perdida de resultados	1	2.70%
Demora en la Entrega	9	24.32%
Enredo en los resultados	2	5.40%
Perdida de tiempo	1	2.70%
Ocupación del personal en otras cosas	2	5.40%
No hay problemas	2	5.40%
No señala	17	45.94%
TOTAL	37	99.96%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



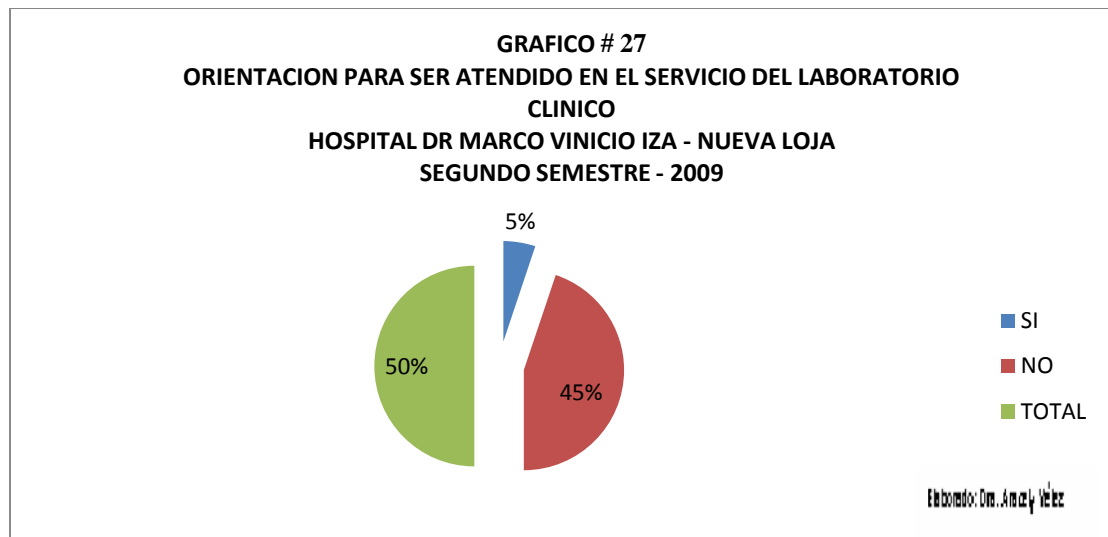
El 24.32% de usuarios establece que el problema primordial en la entrega de resultados es precisamente la demora en la entrega de resultados.

TABLA # 27

**ORIENTACION PARA SER ATENDIDO EN EL SERVICIO DEL
LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

ORIENTACION PARA SER ATENDIDO EN EL SERVICIO DEL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	10.34%
NO	26	89.65%
TOTAL	29	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



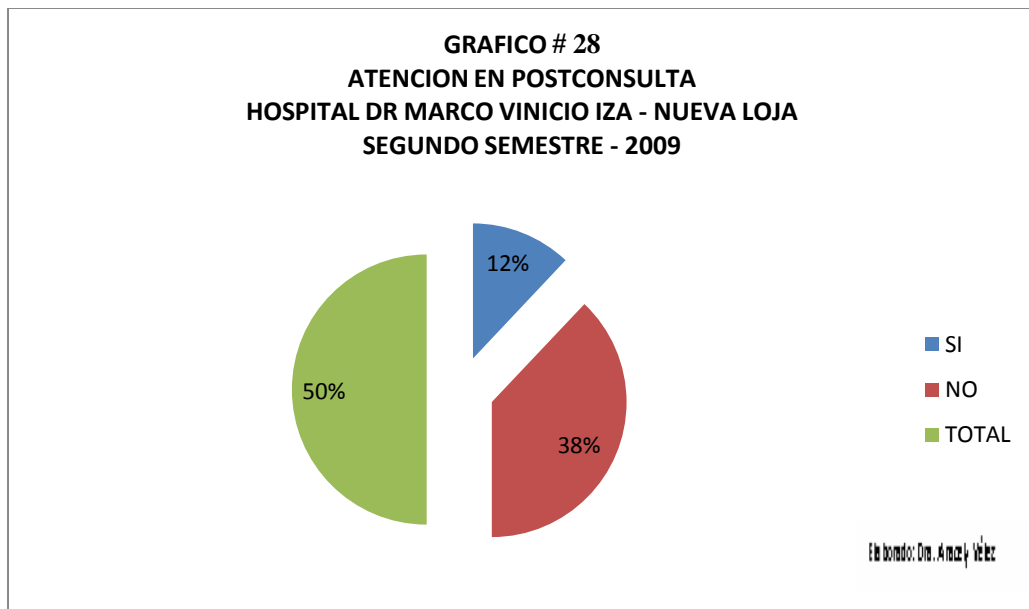
El 89.65% afirma no haber recibido Orientación para ser atendido dentro del Laboratorio Clínico y si la recibió esta fue emitida principalmente por la promotora de salud

TABLA # 28

ATENCION EN LA POSTCONSULTA HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

ATENCION EN POSTCONSULTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	24.13%
NO	22	75.86%
TOTAL	29	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



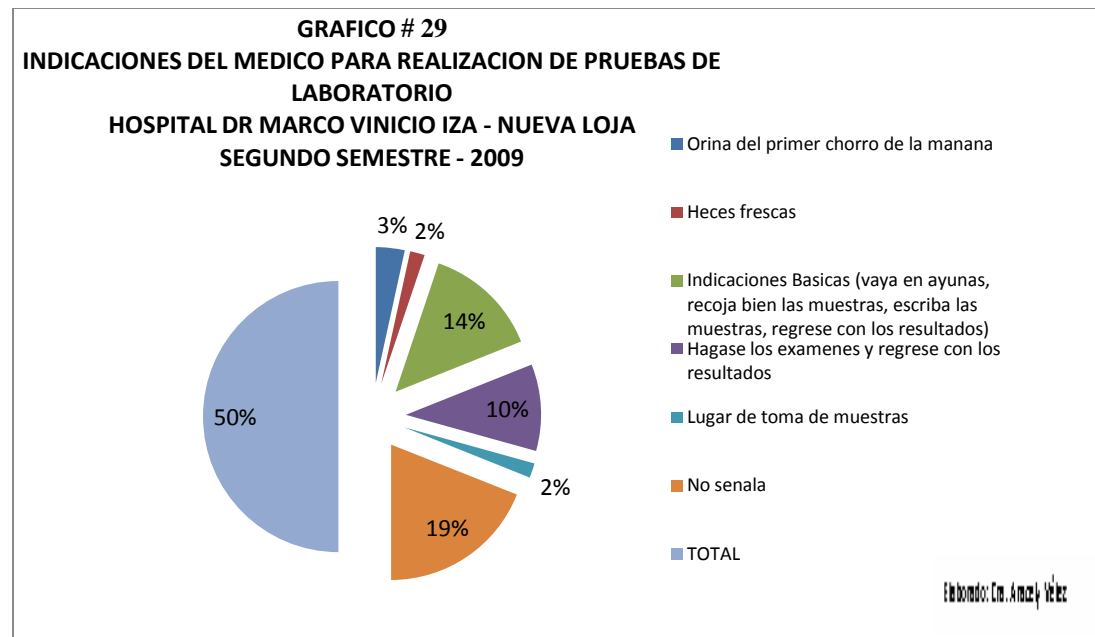
EL 75.86 % de usuarios afirma no haber recibido Atención en la Postconsulta, y si recibió la mayoría fueron orientados por los médicos de la Consulta.

TABLA # 29

**INDICACIONES DEL MEDICO PARA REALIZACION DE PRUEBAS DE LABORATORIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

INDICACIONES DEL MEDICO PARA REALIZACION DE PRUEBAS DE LABORATORIO	TOTAL	PORCENTAJE
Orina del primer chorro de la mañana	2	6.89%
Heces frescas	1	3.44%
Indicaciones Básicas (vaya en ayunas, recoja bien las muestras, escriba las muestras, regrese con los resultados)	8	27.58%
Hágase los exámenes y regrese con los resultados	6	20.68%
Lugar de toma de muestras	1	3.44%
No senala	11	37.93%
TOTAL	29	99.96%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 27.59% afirma haber recibido solo las indicaciones básicas para realizarse los exámenes de Laboratorio.

TABLA # 30

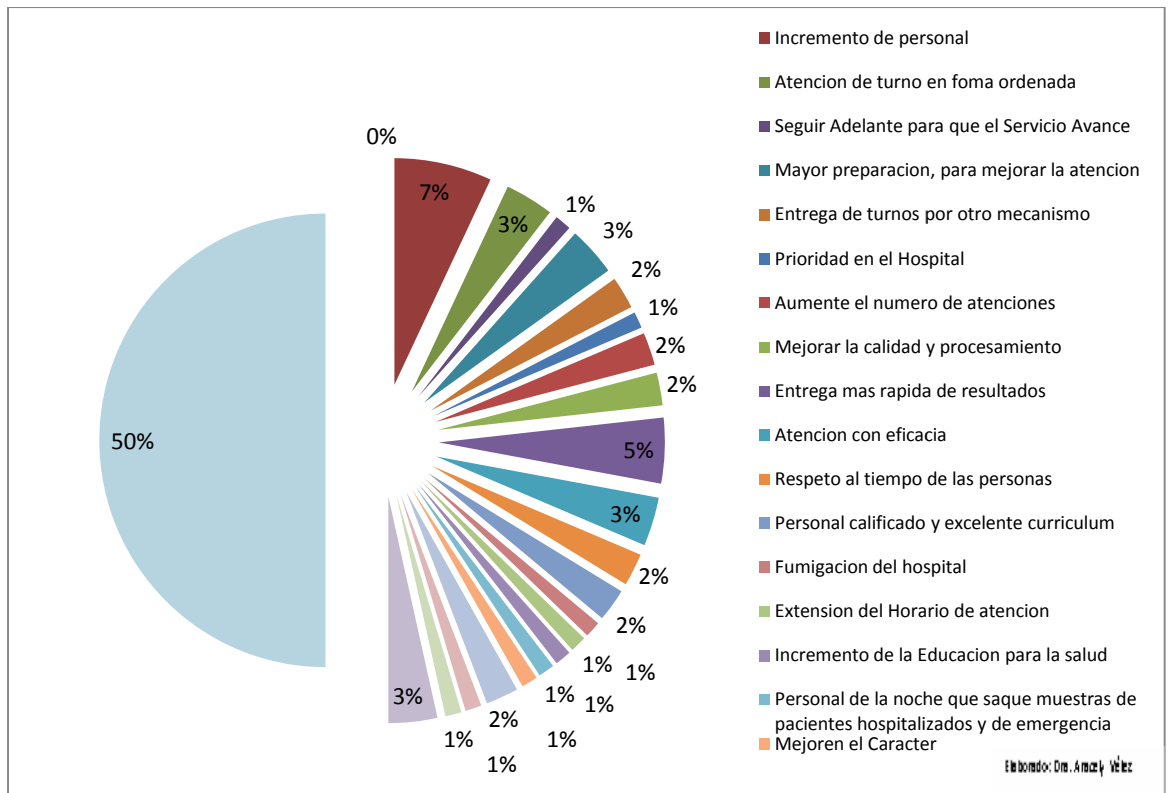
**SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO DEL
LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO DEL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
Incremento de personal	6	13.96%
Atención de turno en forma ordenada	3	6.97%
Seguir Adelante para que el Servicio Avance	1	2.32%
Mayor preparación, para mejorar la atención	3	6.97%
Entrega de turnos por otro mecanismo	2	4.65%
Prioridad en el Hospital	1	2.32%
Aumente el número de atenciones	2	4.65%
Mejorar la calidad y procesamiento	2	4.65%
Entrega mas rápida de resultados	4	9.30%
Atencion con eficacia	3	6.97%
Respeto al tiempo de las personas	2	4.65%
Personal calificado y excelente curriculum	2	4.65%
Fumigacion del hospital	1	2.32%
Extensión del Horario de atención	1	2.32%
Incremento de la Educación para la salud	1	2.32%
Personal de la noche que saque muestras de pacientes hospitalizados y de emergencia	1	2.32%
Mejoren el Caracter	1	2.32%
Pacientes de Emergencia Tuvieran Prioridad	2	4.65%
Prioridad de atencion a los niños	1	2.32%
Turnos previos	1	2.32%
No señala	3	6.97%
TOTAL	43	99.92%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 30

**SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO DEL
 LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



El 13.96% de usuarios afirma el incremento de personal mejoraría la atención del usuario dentro del Laboratorio Clínico.

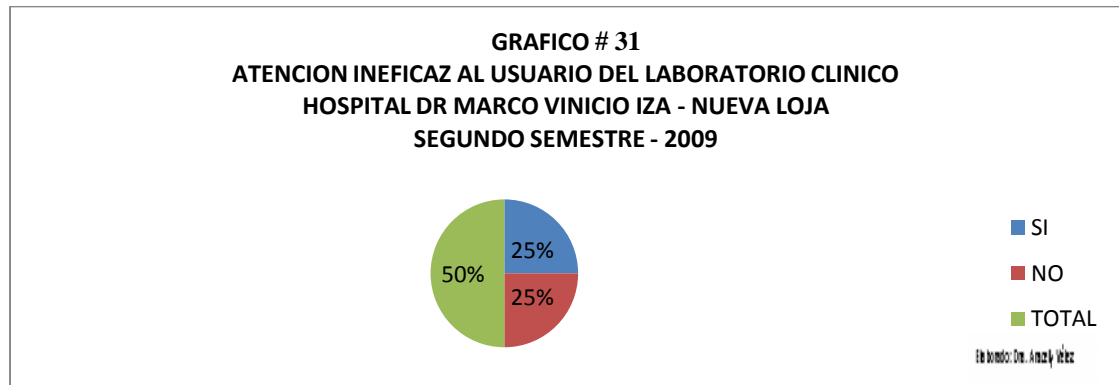
3) RESULTADOS DE LAS AUTORIDADES

TABLA # 31

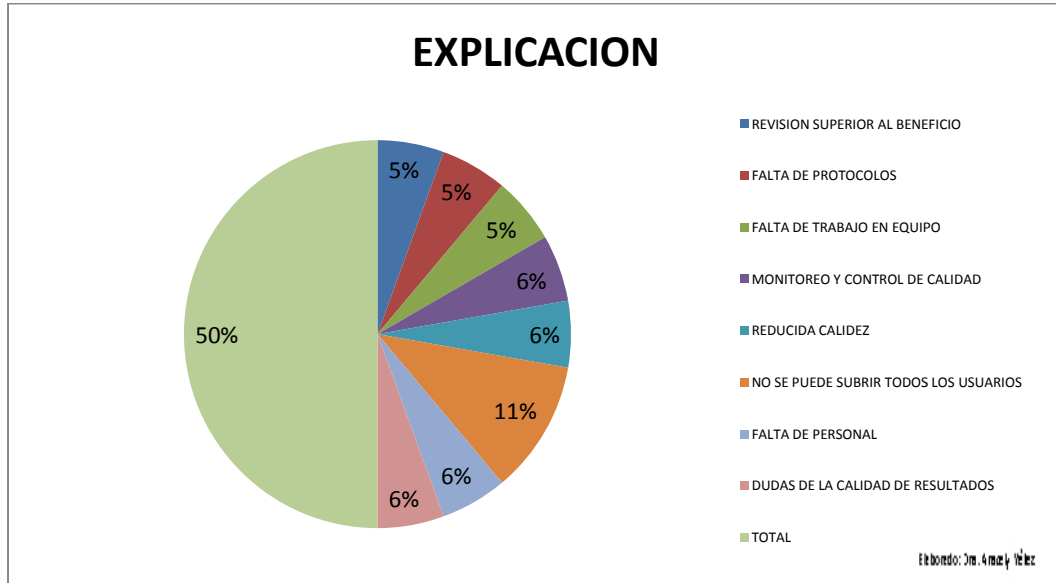
ATENCIÓN INEFICAZ AL USUARIO DEL LABORATORIO CLÍNICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

ATENCIÓN INEFICAZ AL USUARIO DEL LABORATORIO CLÍNICO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



Las respuestas frente a la Atención brindada por el Laboratorio Clínico se dividieron, ya que el 50% afirmó y también el 50% negó una atención ineficaz dentro del Laboratorio Clínico, respuesta sobre todo debida a la falta de atención a todos los usuarios



La Atención Ineficaz brindada por el Laboratorio Clínico se dirige principalmente a la que no se pueden cubrir a todos los usuarios y la falta de protocolos de manejo dentro de la Institución

TABLA # 32

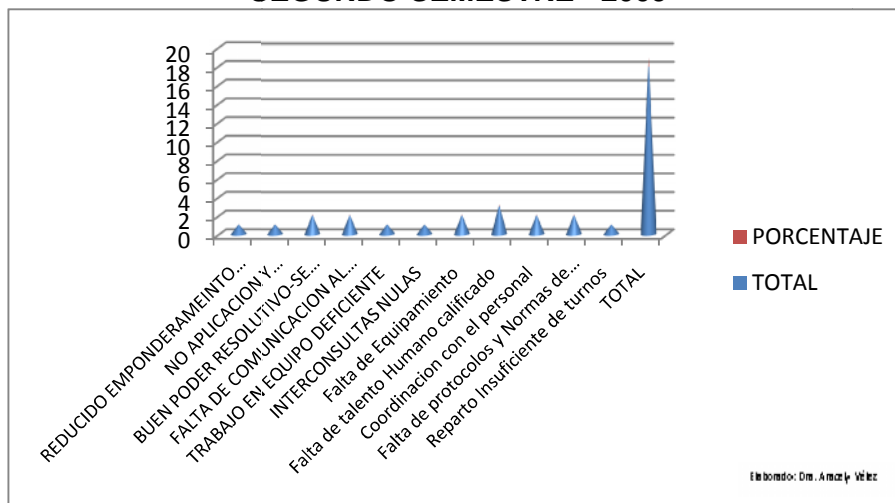
**DIFICULTADES DE LA ATENCION AL LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DIFICULTADES DE LA ATENCION AL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
REDUCIDO EMPONDERAMIENTO DE LOS TALENTOS HUMANOS	1	5.55%
NO APLICACION Y CONTRUSCCION DE PROTOCOLOS Y REGLAMENTO INTERNO	1	5.55%
BUEN PODER RESOLUTIVO-SE REQUIERE UN PATOLOGO CLINICO	2	11.11%
FALTA DE COMUNICACION AL USUARIO	2	11.11%
TRABAJO EN EQUIPO DEFICIENTE	1	5.55%
INTERCONSULTAS NULAS	1	5.55%
FALTA DE EQUIPAMIENTO	2	11.11%
FALTA DE TALENTO HUMANO CALIFICADO	3	16.66%
COORDINACION CON EL PERSONAL	2	11.11%
FALTA DE PROTOCOLOS Y NORMAS DE MANEJO	2	11.11%
REPARTO INSUFICIENTE DE TURNOS	1	5.55%
TOTAL	18	99.96%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 32

**DIFICULTADES DE LA ATENCION AL LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



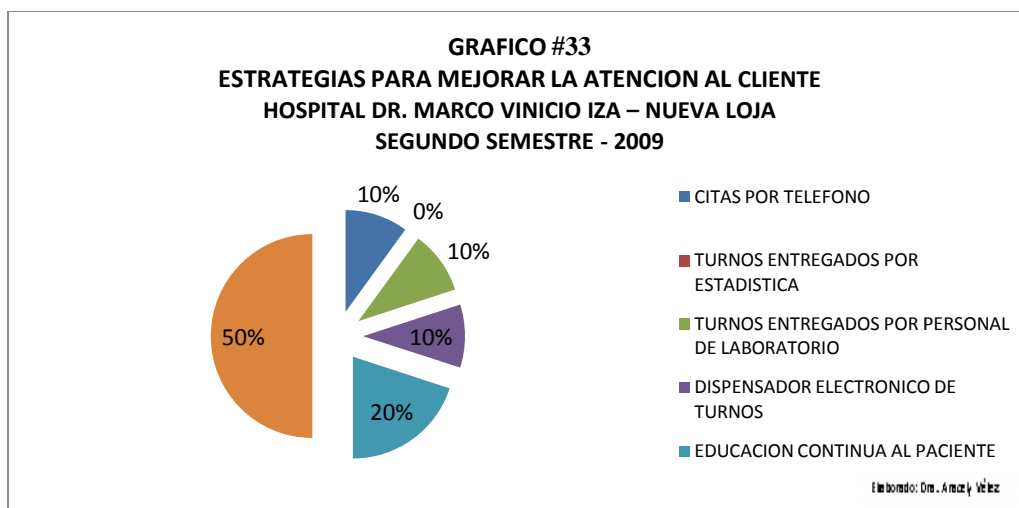
El 16,16% de autoridades afirmaron que la principal dificultad en la atención al Usuario dentro del Laboratorio clínico es la falta Talento Humano Calificado

TABLA # 33

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
CITAS POR TELEFONO	2	20%
TURNOS ENTREGADOS POR ESTADISTICA	0	0%
TURNOS ENTREGADOS POR PERSONAL DE LABORATORIO	2	20%
DISPENSADOR ELECTRONICO DE TURNOS	2	20%
EDUCACION CONTINUA AL PACIENTE	4	40%
TOTAL	10	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 40% de autoridades afirma que la educación continua al paciente es la principal estrategia a tomar para mejorar la atención al cliente

TABLA # 34

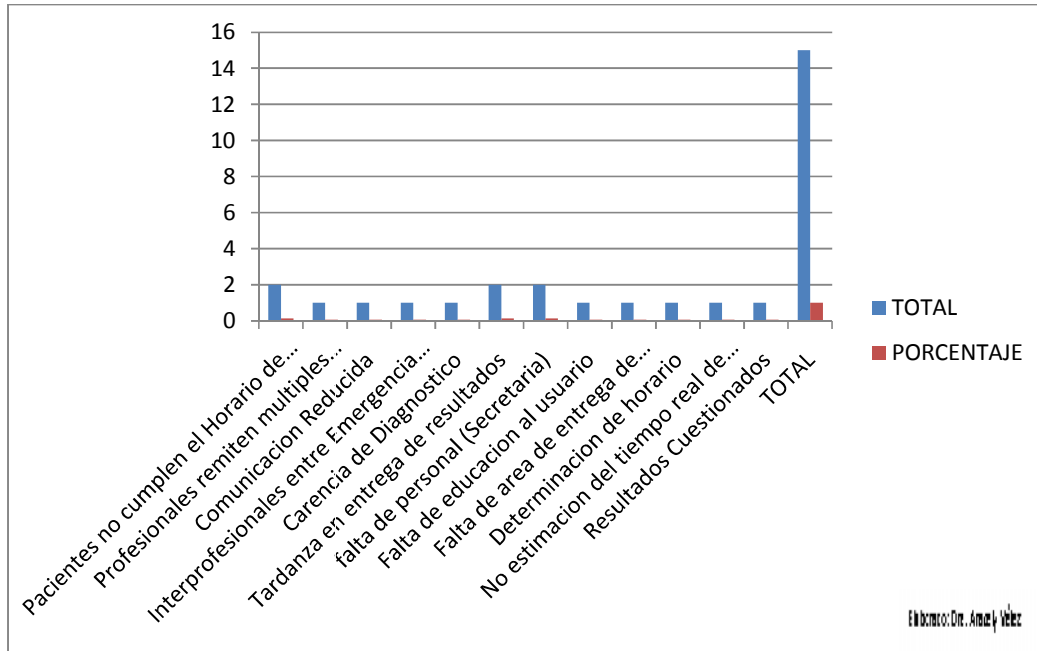
**DIFICULTADES EN LA ENTREGA DE RESULTADOS
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DIFICULTADES EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	TOTAL	PORCENTAJE
Pacientes no cumplen el Horario de Atención	2	13.30%
Profesionales remiten múltiples exámenes innecesarios	1	6.66%
Comunicación Reducida	1	6.66%
Interprofesionales entre Emergencia y Laboratorio Clínico	1	6.66%
Carencia de Diagnostico	1	6.66%
Tardanza en entrega de resultados	2	13.30%
Falta de personal (Secretaria)	2	13.30%
Falta de educación al usuario	1	6.66%
Falta de área de entrega de resultados	1	6.66%
Determinacion de horario	1	6.66%
No estimación del tiempo real de entrega	1	6.66%
Resultados Cuestionados	1	6.66%
TOTAL	15	99.84%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 34

DIFICULTADES EN LA ENTREGA DE RESULTADOS HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009



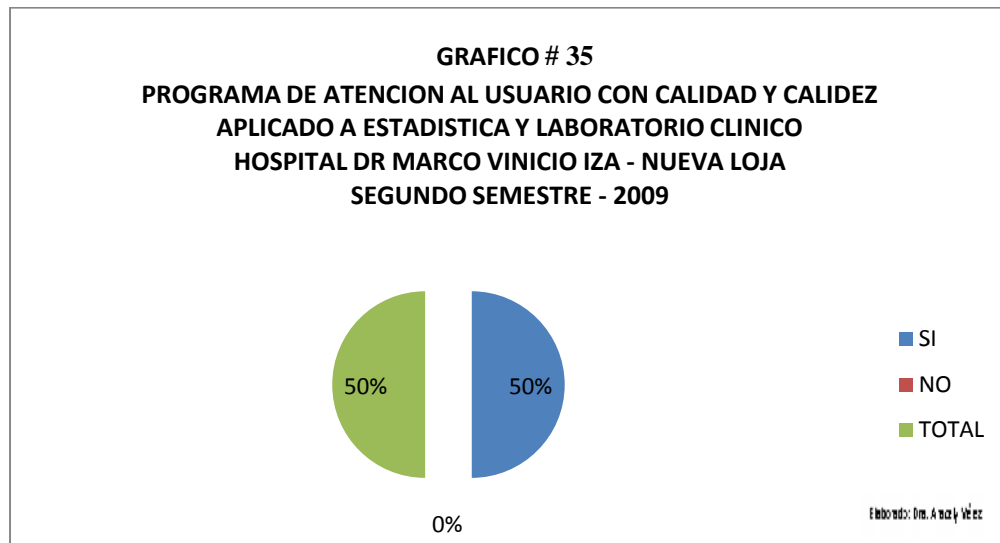
El 13.30% de autoridades afirma que las principales dificultades para la atención del Usuario es la falta de educación al Usuario y la tardanza en la entrega de resultados.

TABLA # 35

**PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO CON CALIDAD Y CALIDEZ
APLICADO A ESTADISTICA Y LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO CON CALIDAD Y CALIDEZ APLICADO A ESTADISTICA Y LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



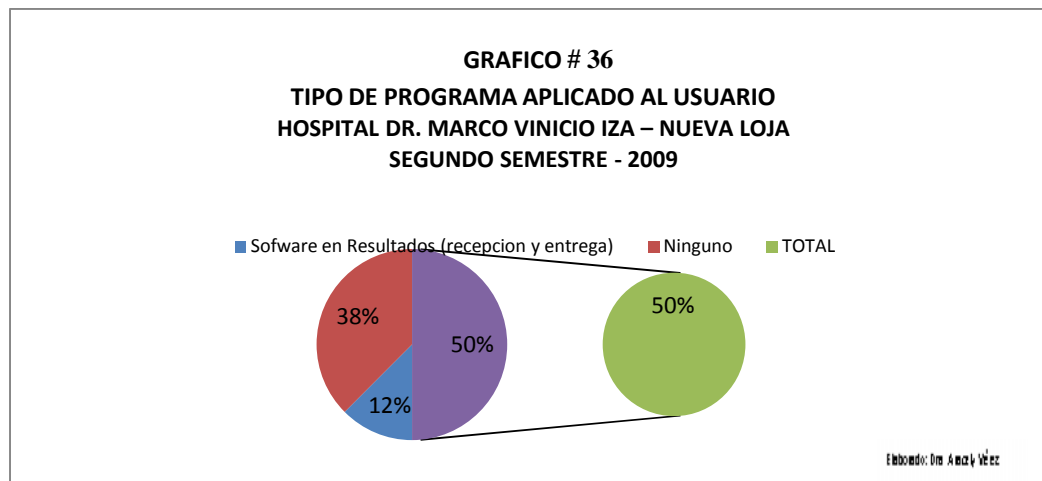
El 100% de autoridades afirma la necesidad de creación de un programa de atención al cliente aplicado a Estadística y Laboratorio Clínico, para ello recomienda el 25% aplicar un programa de Software de Resultados.

TABLA # 36

**TIPO DE PROGRAMA APLICADO AL USUARIO DEL LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TIPO DE PROGRAMA APLICADO AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
Software en Resultados (recepción y entrega)	1	25%
Ninguna	3	75%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



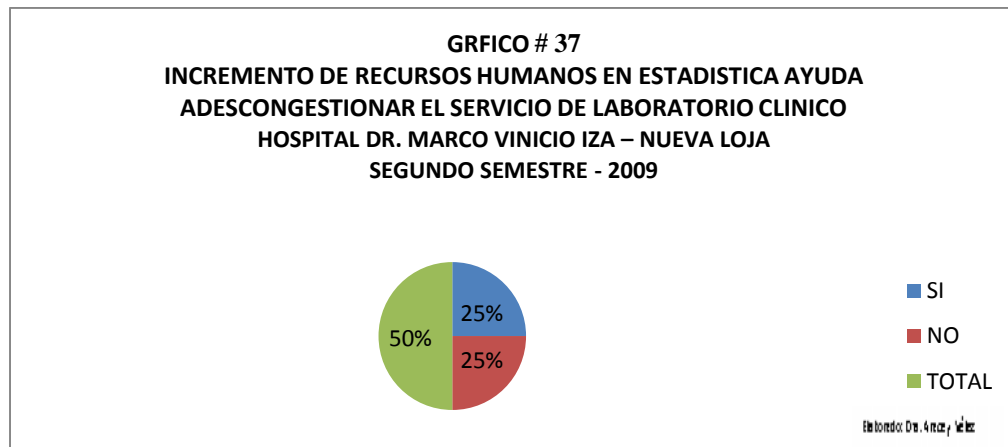
EL 75% del personal de Estadística refiere no poseer un equipo informático y software para emisión de resultados

TABLA # 37

**INCREMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN ESTADISTICA AYUDA A
DESCONGESTIONAR EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

INCREMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN ESTADISTICA AYUDA ADESCONGESTIONAR EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



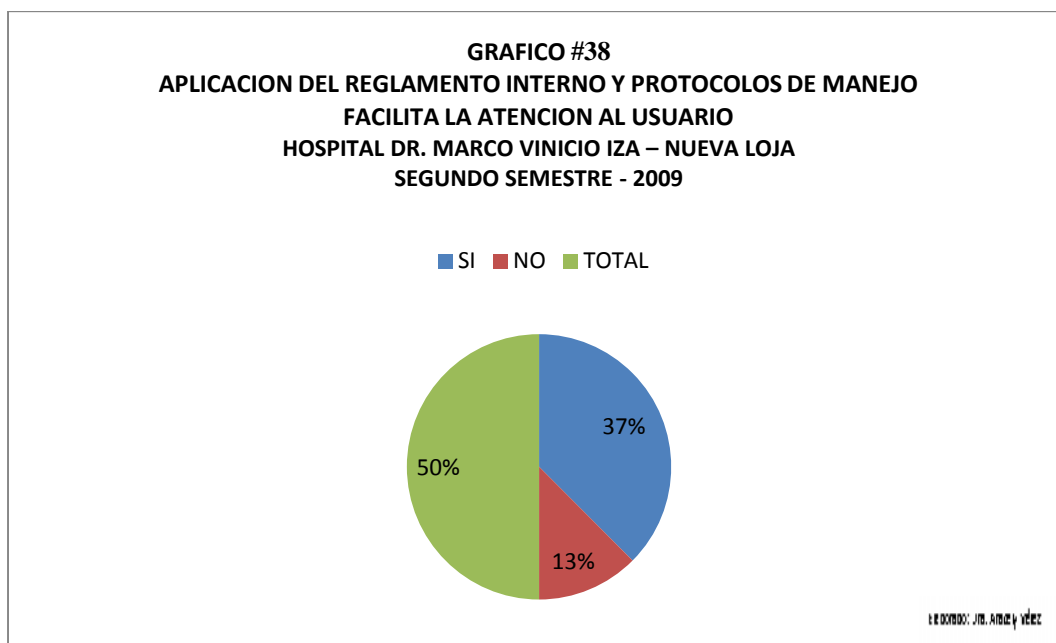
Hubo una respuesta dividida en el 50% de autoridades sobre el incremento de recursos Humanos, ayuda a descongestionar el servicio del Laboratorio Clínico, ya que es una solución parcial.

TABLA # 38

**APLICACION DEL REGLAMENTO INTERNO Y PROTOCOLOS DE MANEJO
FACILITA LA ATENCION AL USUARIO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

APLICACION DEL REGLAMENTO INTERNO Y PROTOCOLOS DE MANEJO FACILITA LA ATENCION AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



EL75% afirma que la Aplicación del Reglamento Interno, facilitaría la Atención del Usuario del Laboratorio, porque facilitaría el poder resolutivo, fortalecería la atención al paciente y determina las responsabilidades de cada servidor.

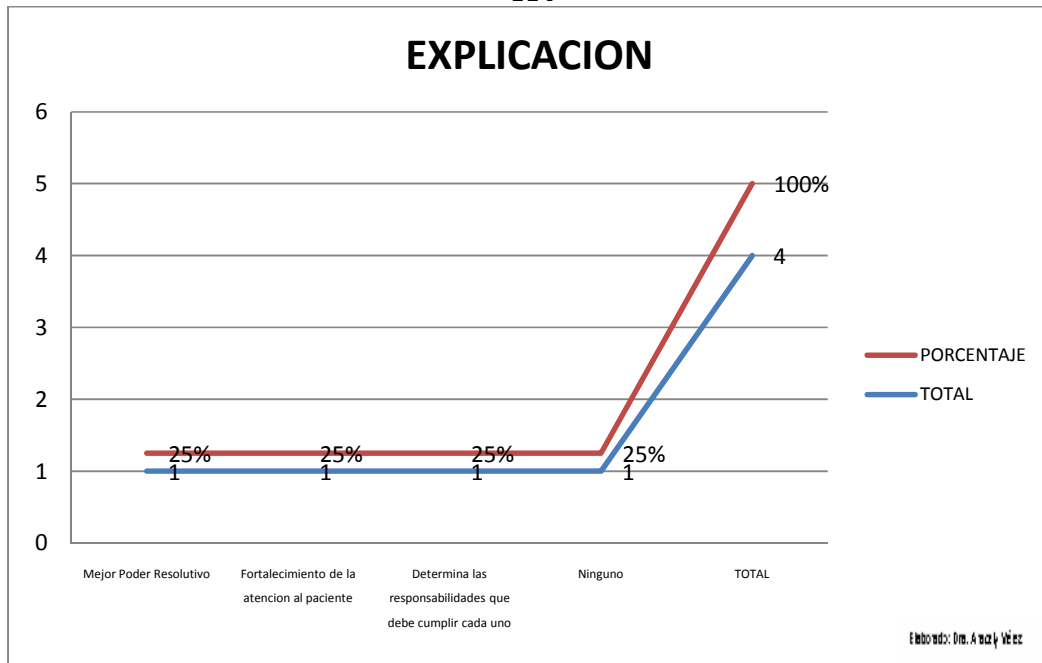
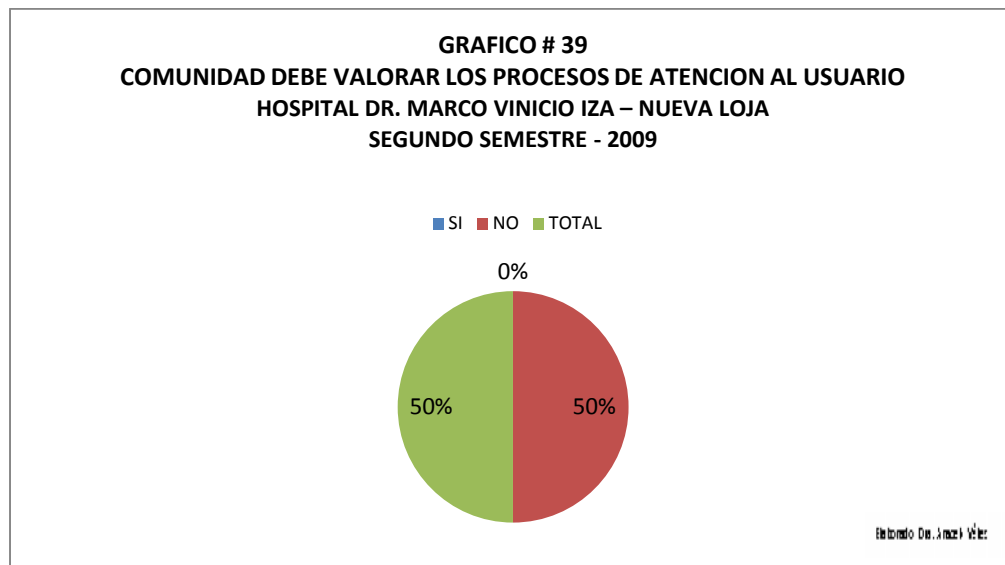


TABLA # 39

**COMUNIDAD DEBE VALORAR LOS PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

COMUNIDAD DEBE VALORAR LOS PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%



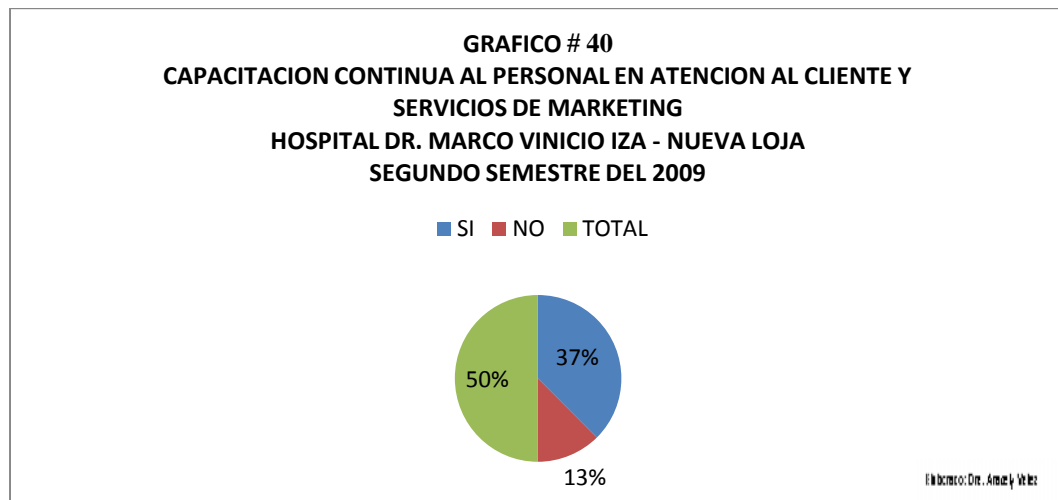
El 100% de autoridades afirma que la Comunidad no debe intervenir en la valoración de procesos del Laboratorio Clínico

TABLA # 40

**CAPACITACION CONTINUA AL PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE Y
SERVICIOS DE MARKETING
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

CAPACITACION CONTINUA AL PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE Y SERVICIOS DE MARKETING	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



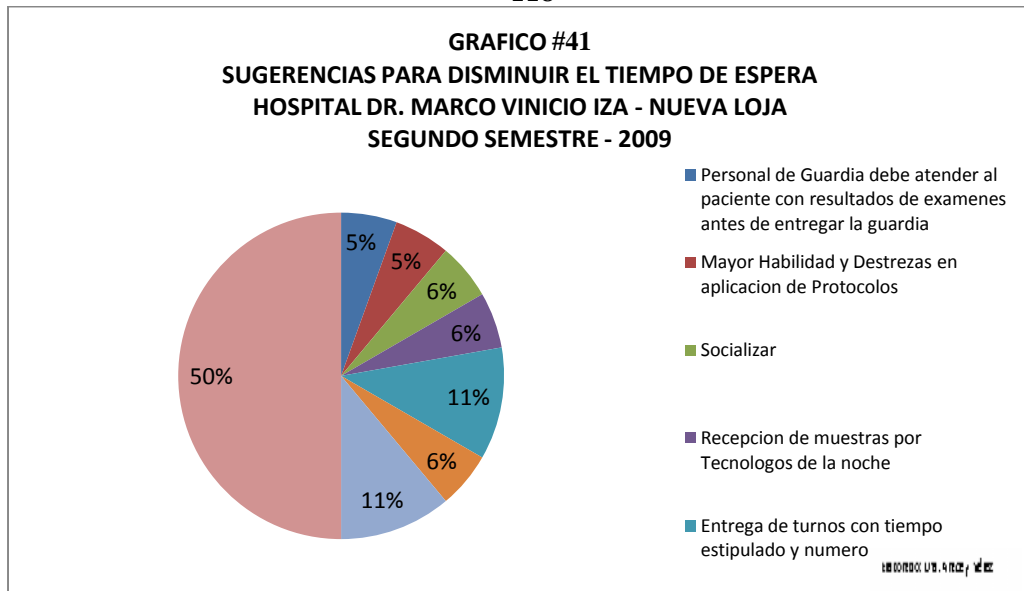
El 75% de autoridades afirma que se debe dar capacitación continua al personal del Laboratorio y Estadística en programas de Atención al cliente y Servicios de marketing, ya que actualiza los conocimientos y mejora la atención al cliente

TABLA # 41

**SUGERENCIAS PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

SUGERENCIAS PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA	TOTAL	PORCENTAJE
Personal de Guardia debe atender al paciente con resultados de exámenes antes de entregar la guardia	1	11.11%
Mayor Habilidad y Destrezas en aplicación de Protocolos	1	11.11%
Socializar	1	11.11%
Recepción de muestras por Tecnólogos de la noche	1	11.11%
Entrega de turnos con tiempo estipulado y numero	2	22.22%
Contratar personal eficiente	1	11.11%
Coordinar actividades afines	2	22.22%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



Elaborado: U.V. Vélez

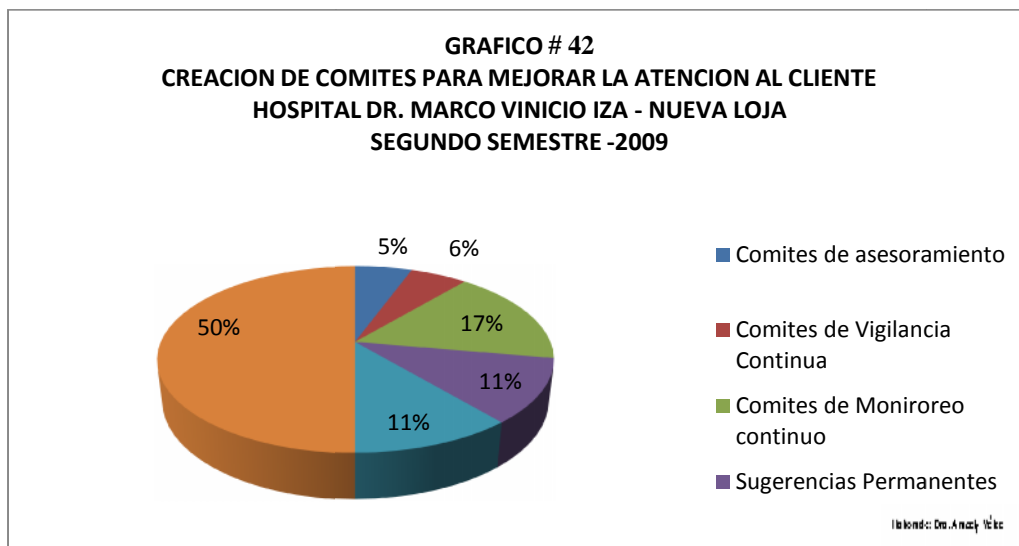
El 22% de autoridades afirma que se debe Coordinar actividades afines para mejorar la Atención al cliente

TABLA # 42

**CREACION DE COMITES PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

CREACION DE COMITES PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Cómites de asesoramiento	1	11.11%
Cómites de Vigilancia Continua	1	11.11%
Cómites de Monitoreo continuo	3	33.33%
Sugerencias Permanentes	2	22.22%
Aplicacion de normas y reglamentos	2	22.22%
TOTAL	9	99.99%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



Monitoreo Continuo y sugerencias permanentes serian los principales Comités a aplicar para mejorar la atención al cliente

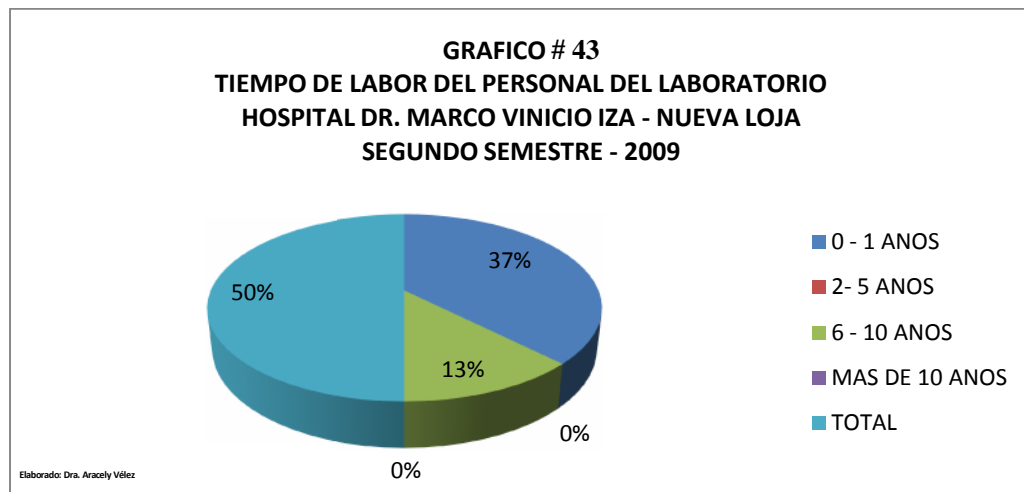
4) RESULTADOS DEL PERSONAL DE ESTADISTICA

TABLA # 43

**TIEMPO QUE LABORA EL PERSONAL DE ESTADISTICA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TIEMPO DE LABOR DEL PERSONA	TOTAL	PORCENTAJE
0 - 1 ANOS	3	75%
2- 5 ANOS	0	0%
6 - 10 ANOS	1	25%
MAS DE 10 ANOS	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



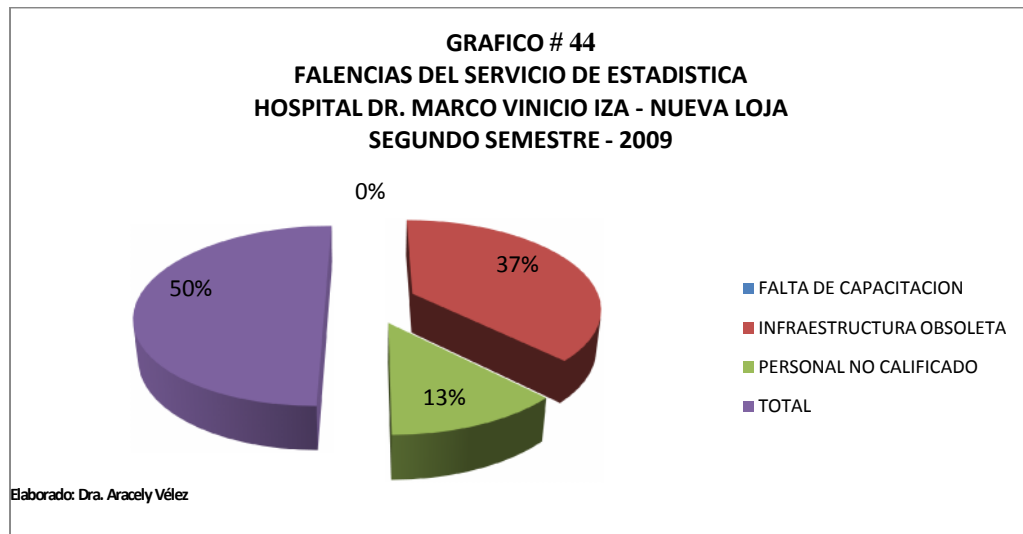
El 75% del personal de Estadística labora menos de un año.

TABLA # 44

**FALENCIAS DEL SERVICIO DE ESTADISTICA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

FALENCIAS DEL SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
FALTA DE CAPACITACION	0	0%
INFRAESTRUCTURA OBSOLETA	3	75%
PERSONAL NO CALIFICADO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



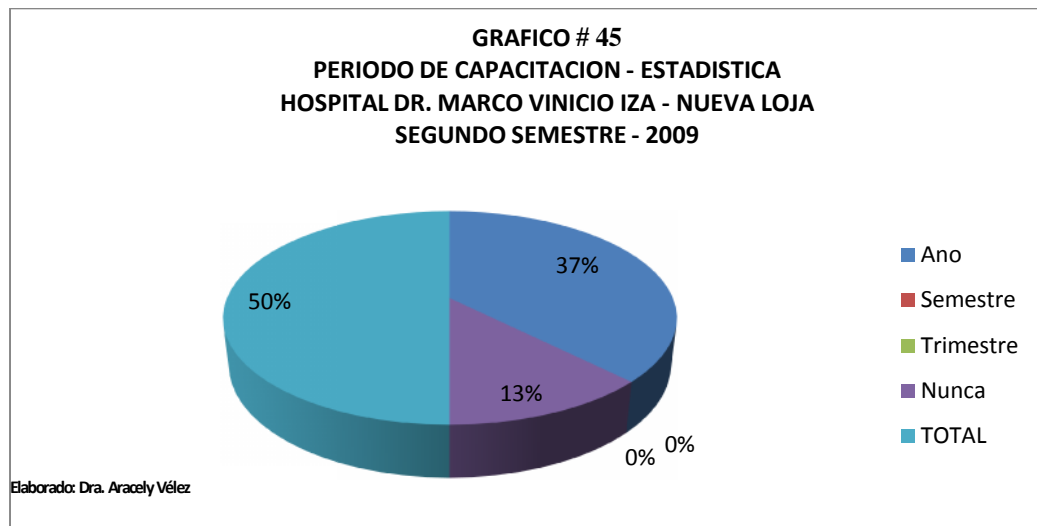
El 75% del personal entrevistado en el servicio de Estadística determina que la principal falencia del servicio de estadística es la Infraestructura Obsoleta.

TABLA # 45

**PERIODO DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE ESTADISTICA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

PERIODO DE CAPACITACION	TOTAL	PORCENTAJE
Ano	3	75%
Semestre	0	0%
Trimestre	0	0%
Nunca	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



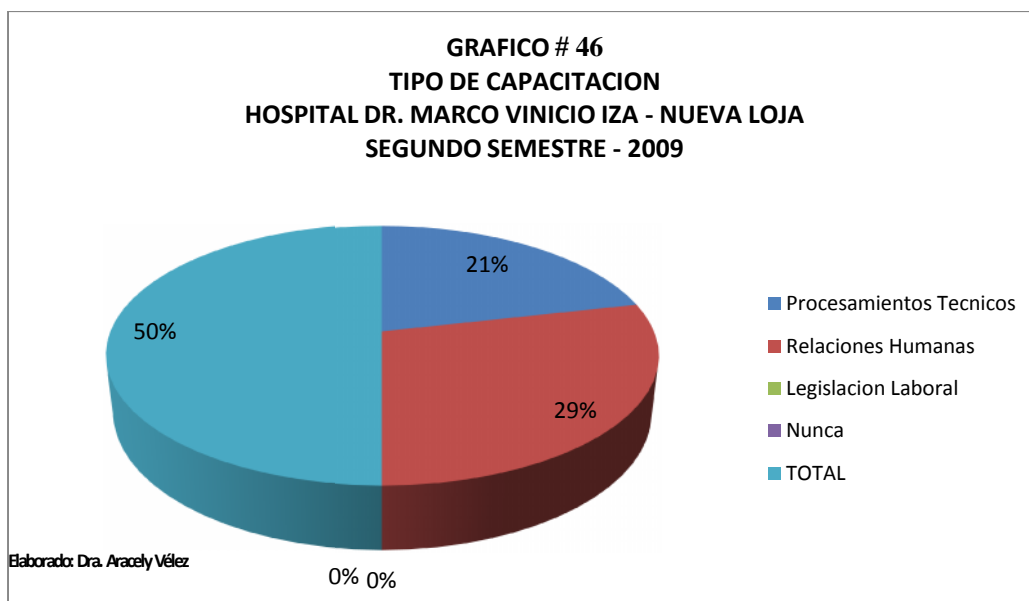
El 75% del personal de Estadística afirma haber recibido Capacitación cada ano, sobre todo capacitación en Relaciones Humanas y el 42% en Procesamientos Técnicos

TABLA # 46

**TIPO DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE ESTADISTICA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TIPO DE CAPACITACION	TOTAL	PORCENTAJE
Procesamiento Técnico	3	42.85%
Relaciones Humanas	4	57.10%
Legislacion Laboral	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	7	99.95%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



EL 57% de entrevistados recibió capacitación en Relaciones Humanas y y el 42.85% en procesamiento técnico

TABLA # 47

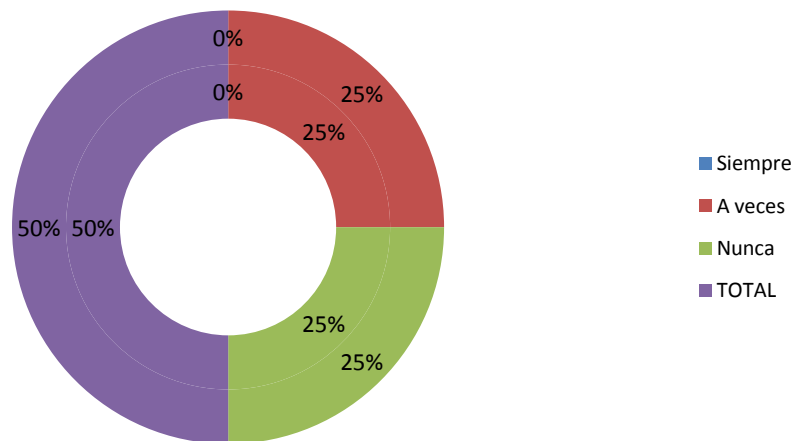
**ATENCION DE NECESIDADES GUBERNAMENTALES EN ESTADISTICA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

ATENCION NECESIDADES GUBERNAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	3	50%
Nunca	3	50%
TOTAL	6	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 47

**ATENCION DE NECESIDADES GUBERNAMENTALES EN ESTADISTICA
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



Elaborado Dra Aracely Vélez

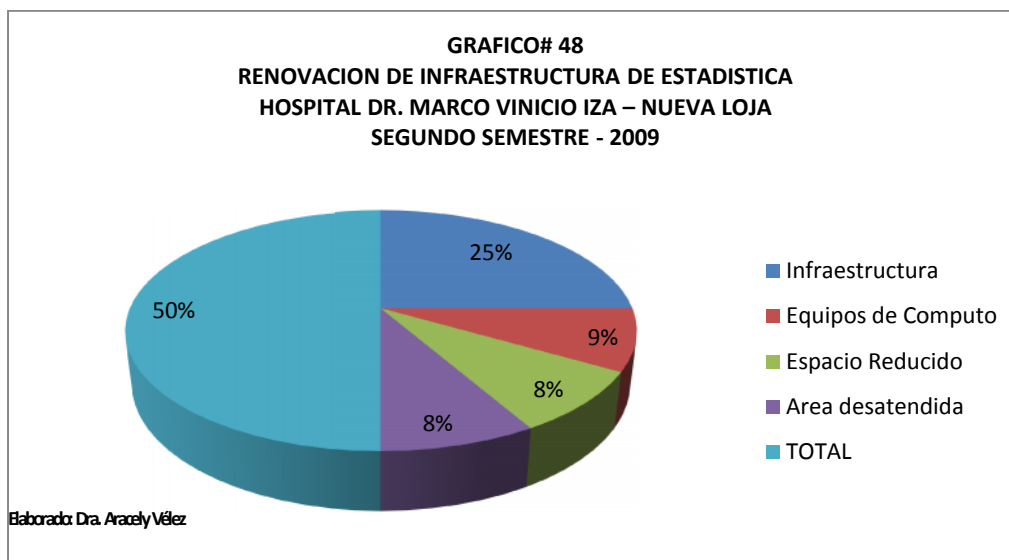
El 50% del personal afirma que a veces y nunca son atendidas las necesidades de Estadística por parte del Gobierno a través de sus autoridades

TABLA # 48

**RENOVACION DE INFRAESTRUCTURA DE ESTADISTICA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

RENOVACION DE LA INFRAESTRUCTURA	TOTAL	PORCENTAJE
Infraestructura	3	50%
Equipos de Computo	1	16.66%
Espacio Reducido	1	16.66%
Area desatendida	1	16.66%
TOTAL	6	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



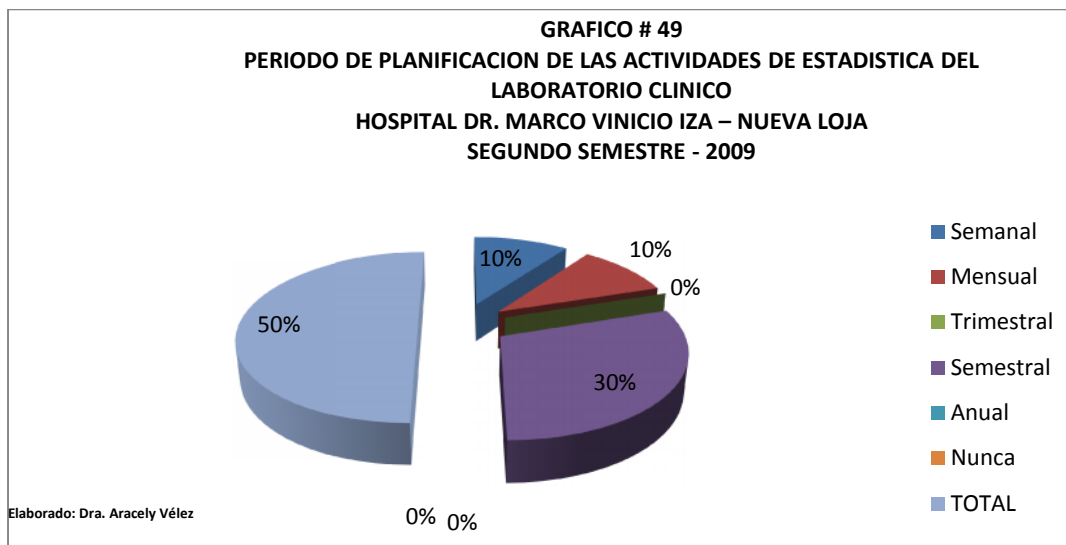
El 16.6% del personal de Estadística afirma que se debe renovar los equipos de computo, ampliar el espacio y atender mejor a su área.

TABLA # 49

PERIODO DE PLANIFICACION DE LAS ACTIVIDADES DE ESTADISTICA DEL LABORATORIO CLINICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

FRECUENCIA DE PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	TOTAL	PORCENTAJE
Semanal	1	20%
Mensual	1	20%
Trimestral	0	0%
Semestral	3	60%
Anual	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



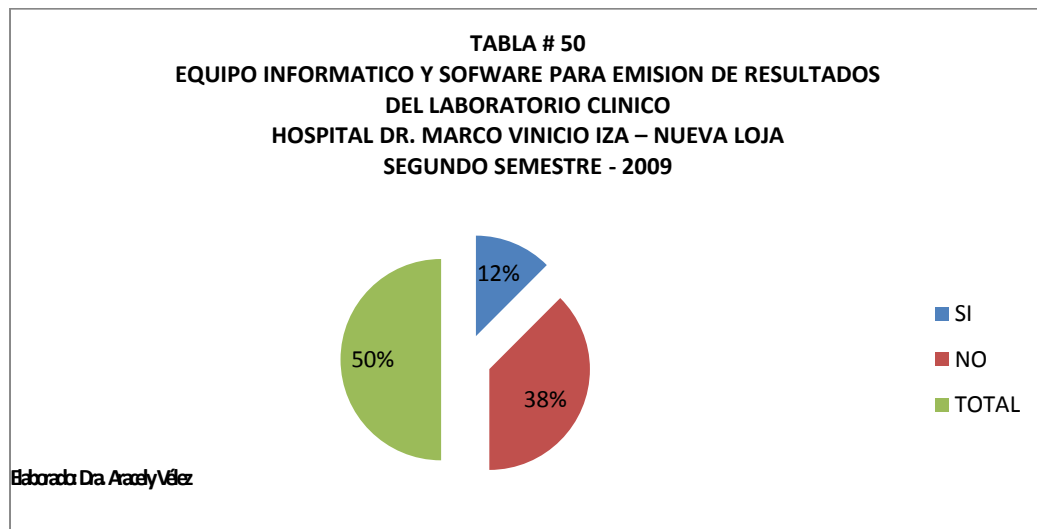
El 60% afirma que el Servicio de Estadística tiene un periodo de planificación de actividades cada 6 meses.

TABLA # 50

EQUIPO INFORMATICO Y SOFTWARE PARA EMISION DE RESULTADOS DEL LABORATORIO CLINICO HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

EQUIPO INFORMATICO Y SOFTWARE PARA EMISION DE RESULTADOS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



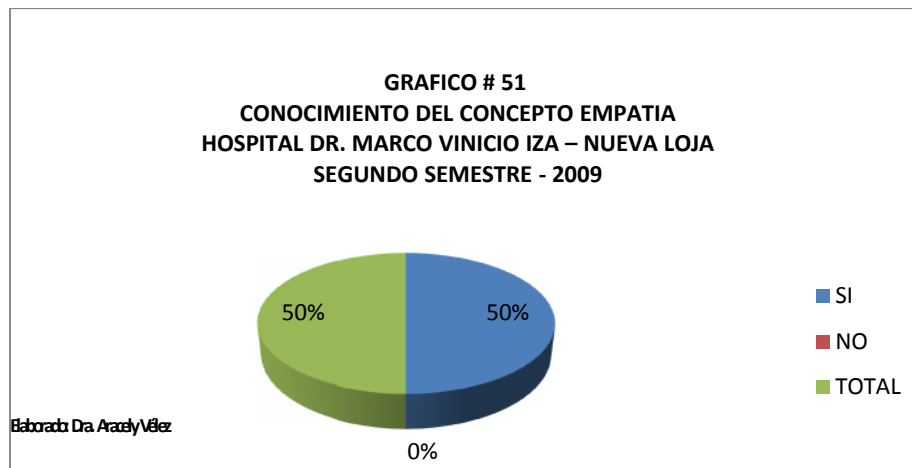
EL 75% del personal de Estadística refiere no poseer un equipo informático y software para emisión de resultados

TABLA # 51

CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO EMPATIA HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA SEGUNDO SEMESTRE - 2009

CONOCE QUE EMPATIA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



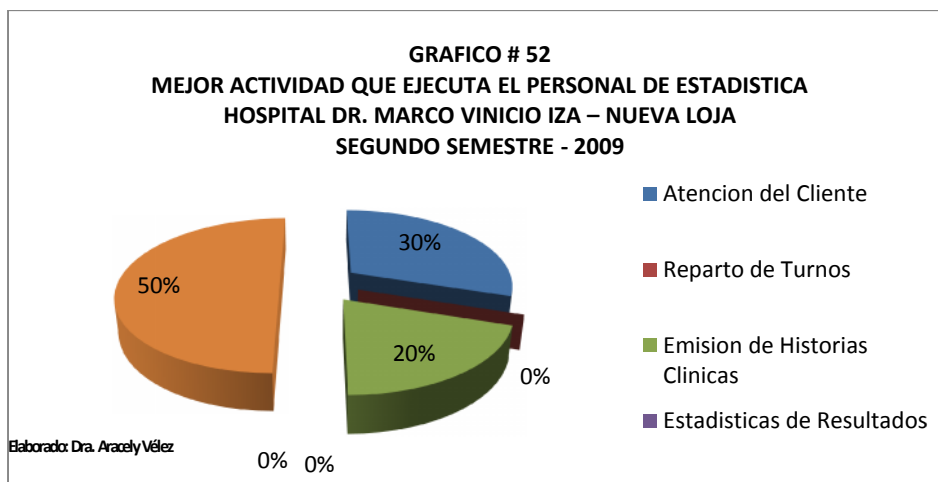
El 100% del personal de Estadística conoce el concepto de empatía, termino aplicado en la atención al cliente.

TABLA # 52

**MEJOR ACTIVIDAD QUE EJECUTA EL PERSONAL DE ESTADISTICA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

MEJOR ACTIVIDAD QUE EJECUTA EL PERSONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Atencion del Cliente	3	60%
Reparto de Turnos	0	0%
Emision de Historias Clinicas	2	40%
Estadisticas de Resultados	0	0%
Coordinacion	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 60% del personal de Estadística realiza Atención al cliente y el 40% del personal emisión de Historias Clínicas.

TABLA # 53

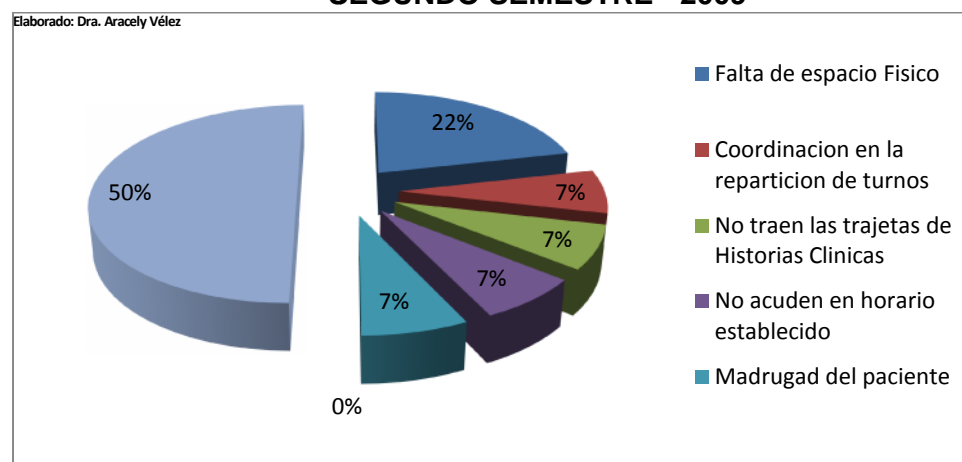
**DIFICULTADES DEL PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DIFICULTADES DEL PERSONAL EN ATENCION AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
Falta de espacio Físico	3	42.80%
Coordinación en la repartición de turnos	1	14.28%
No traen las tarjetas de Historias Clínicas	1	14.28%
No acuden en horario establecido	1	14.28%
Madrugada del paciente	1	14.28%
Ninguna	0	0%
TOTAL	7	99.92%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 53

**DIFICULTADES DEL PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



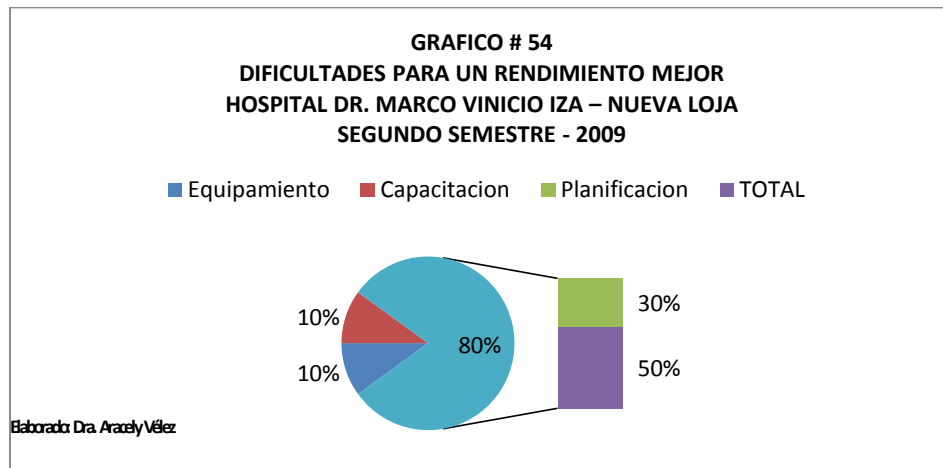
El principal problema detectado en la Atención al cliente es el espacio Físico reducido del servicio

TABLA # 54

**DIFICULTADES PARA UN RENDIMIENTO MEJOR
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DIFICULTADES PARA UN RENDIMIENTO MEJOR	TOTAL	PORCENTAJE
Equipamiento	1	20%
Capacitación	1	20%
Planificación	3	60%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



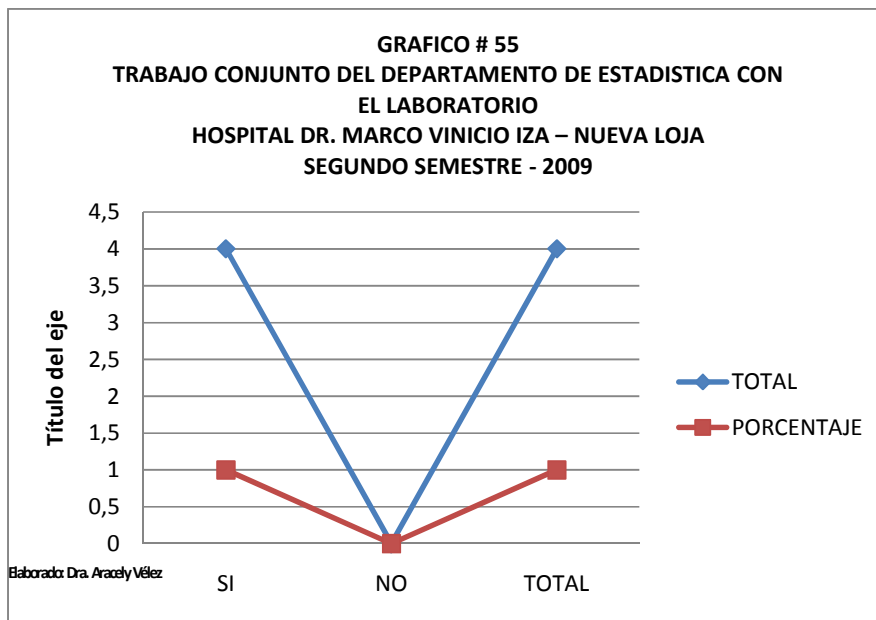
El 60% del personal afirma que la principal dificultad para el rendimiento del personales la falta de planificación

TABLA # 55

**TRABAJO CONJUNTO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA CON EL
 LABORATORIO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TRABAJO CONJUNTO DEL DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA CON EL LABORATORIO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	0	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



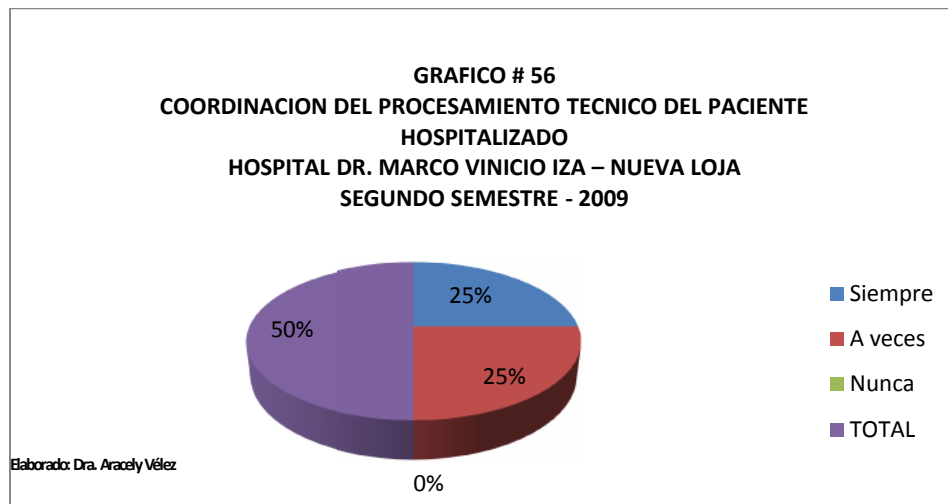
El 100% del personal de Estadística afirma que no hay Trabajo conjunto con el personal de Laboratorio Clínico para Atención al cliente.

TABLA # 56

**COORDINACION DEL PROCESAMIENTO TECNICO DEL PACIENTE
 HOSPITALIZADO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

COORDINACION DEL PROCESAMIENTO TECNICO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	1	50%
A veces	1	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	2	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



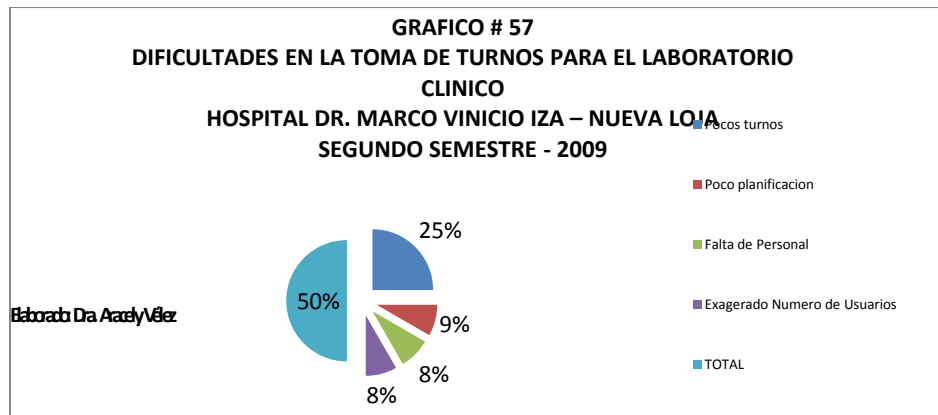
El 50% del personal de Laboratorio afirma siempre hay coordinación en el procesamiento técnico de muestras dentro de Laboratorio Clínico.

TABLA # 57

**DIFICULTADES EN LA TOMA DE TURNOS PARA EL LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

DIFICULTADES EN TOMA DE TURNOS PARA EL AREA DEL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
Pocos turnos	3	50%
Poco Planificacion	1	16.66%
Falta de Personal	1	16.66%
Exagerado Número de Usuarios	1	16.66%
TOTAL	6	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



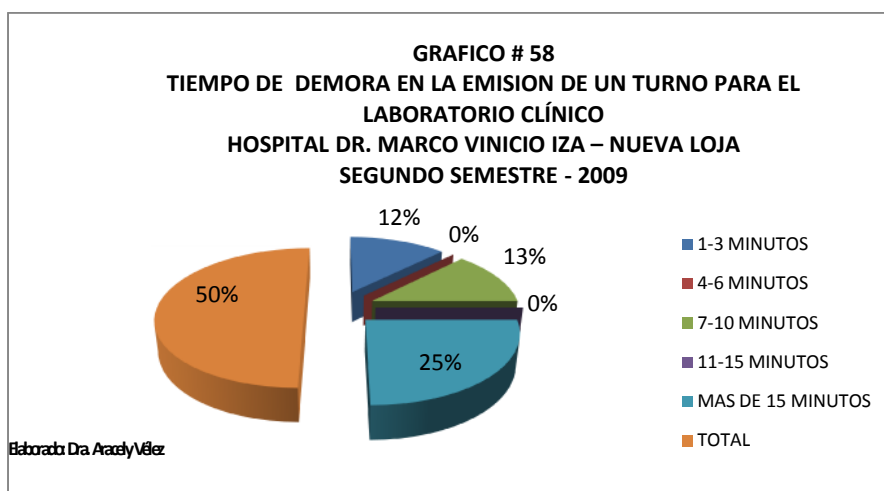
El 50% de usuarios determina que la principal dificultad para la toma de turnos dentro del Laboratorio Clínico es la repartición de pocos turnos.

TABLA # 58

**TIEMPO DE DEMORA EN LA EMISION DE UN TURNO PARA EL
 LABORATORIO CLÍNICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TIEMPO DE DEMORA EN LA EMISION DE UN TURNO PARA EL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
1-3 MINUTOS	1	25%
4-6 MINUTOS	0	0%
7-10 MINUTOS	1	25%
11-15 MINUTOS	0	0%
MAS DE 15 MINUTOS	2	50%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



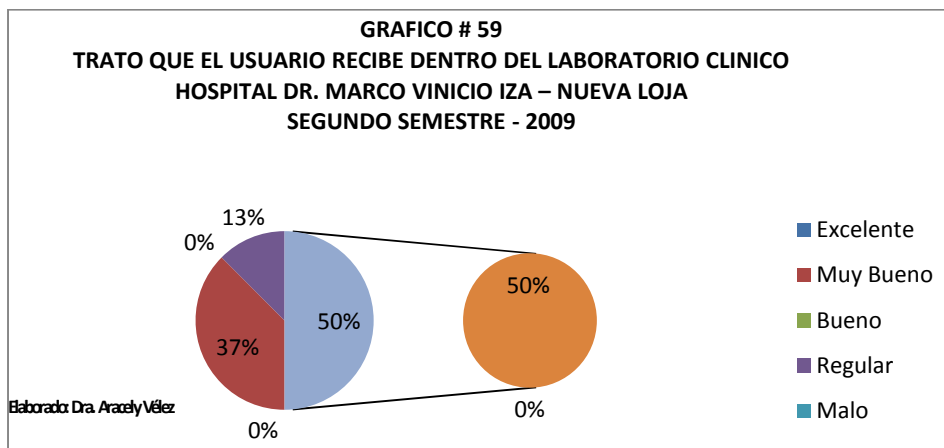
El mayor porcentaje de usuarios determina que el tiempo necesario para ser atendido dentro del Laboratorio Clínico es mayor a 3 horas.

TABLA # 59

**TRATO QUE EL USUARIO RECIBE DENTRO DEL LABORATORIO CLINICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

TRATO AL USUARIO DE LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	3	75%
Bueno	0	0%
Regular	1	25%
Malo	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



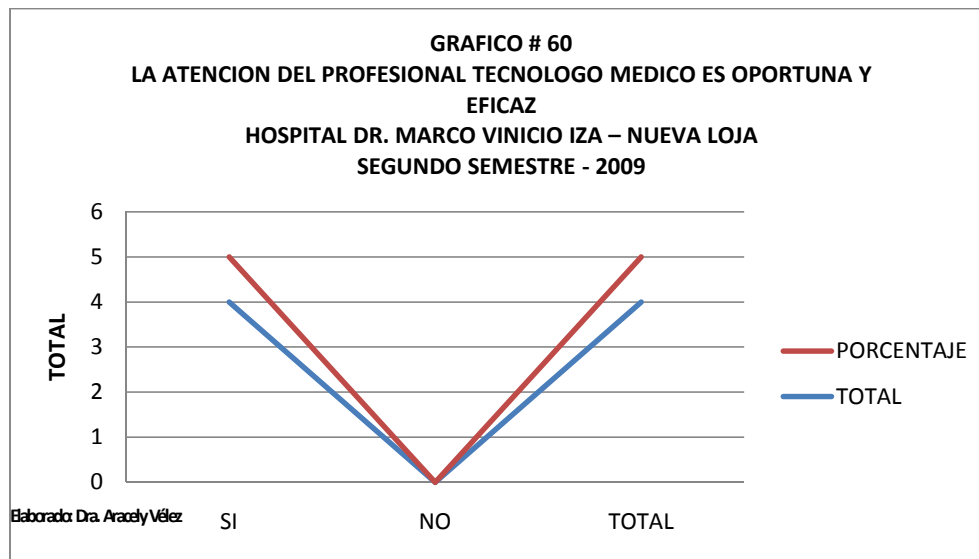
El 75 % de usuarios recibió muy Buena atención dentro del Laboratorio Clínico y apenas el 25% acogió una atención regular

TABLA # 60

**LA ATENCION DEL PROFESIONAL TECNOLOGO MEDICO ES
 OPORTUNA Y EFICAZ
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

ATENCION OPORTUNA Y EFICAZ	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



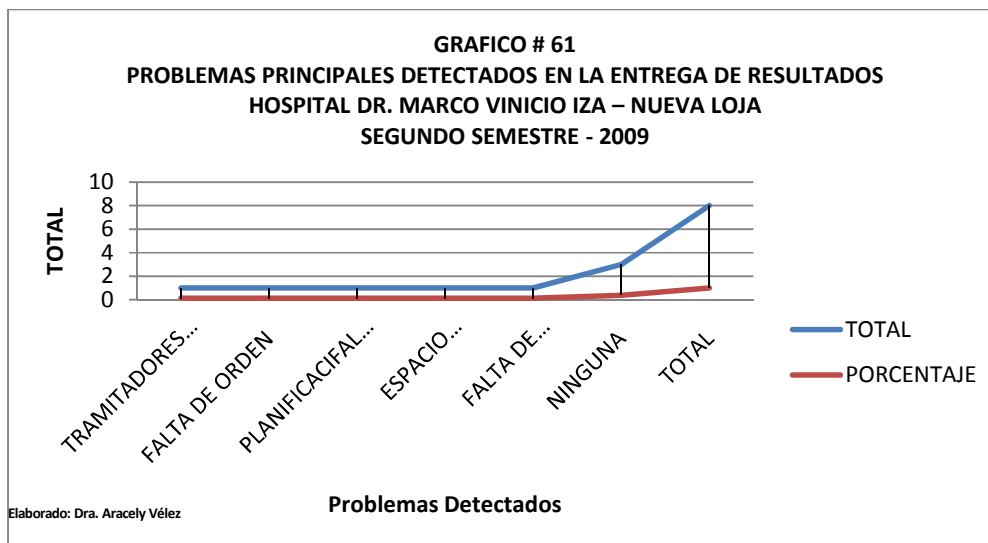
La atención del profesional Tecnólogo medico es 100% oportuna y eficaz, ya que la población detecta que presta una atención prioritaria al usuario y realiza esfuerzos de acuerdo a las posibilidades individuales.

TABLA # 61

**PROBLEMAS PRINCIPALES DETECTADOS EN LA ENTREGA DE RESULTADOS
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

PRINCIPALES PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	TOTAL	PORCENTAJE
Tramitadores de turnos por personal del hospital	1	12.50%
Falta de Orden	1	12.50%
Falta de Planificacion estrategica	1	12.50%
Espacio reducido	1	12.50%
Falta de profesionales	1	12.50%
Ninguna	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



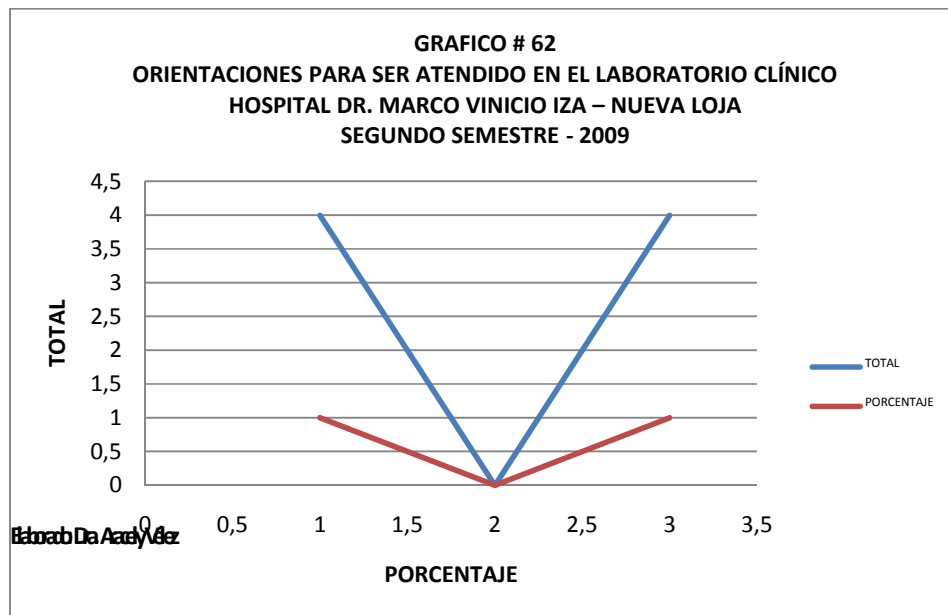
Los principales problemas detectados por el Usuario en la entrega e turnos, determina la existencia de tramitadores de turnos, falta de orden del usuario, ausencia de planificación estratégica hospitalaria y falta de profesionales.

TABLA # 62

**ORIENTACIONES PARA SER ATENDIDO EN EL LABORATORIO CLÍNICO
 HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
 SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

ORIENTACION PARA SER AENDIDO EN EL LABORATORIO CLINICO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



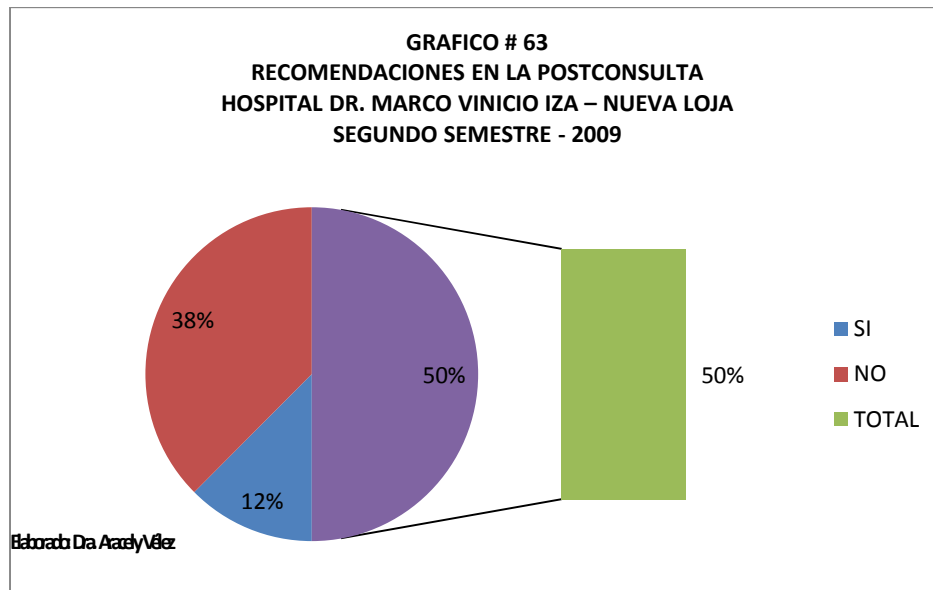
En lo referente a la Orientación que debe recibir el Usuario para ser atendido dentro del Laboratorio Clínico, el 100% recibió sugerencias, el 50% fue orientado a madrugar y el 25% sobre la ubicación correcta del Laboratorio para que no haya pérdida de tiempo.

TABLA # 63

**RECOMENDACIONES EN LA POSTCONSULTA
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

RECOMENDACIONES EN LA POSTCONSULTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez



El 75% de usuarios del Laboratorio Clínico, nunca recibe recomendaciones posteriores a la Consulta Médica, apenas el 25% menciona recibir recomendaciones en lo posterior a la consulta Médica, atribuido a la obligación que tiene el usuario de recibir información e incrementar el número de turnos para una mejor atención.

TABLA # 64

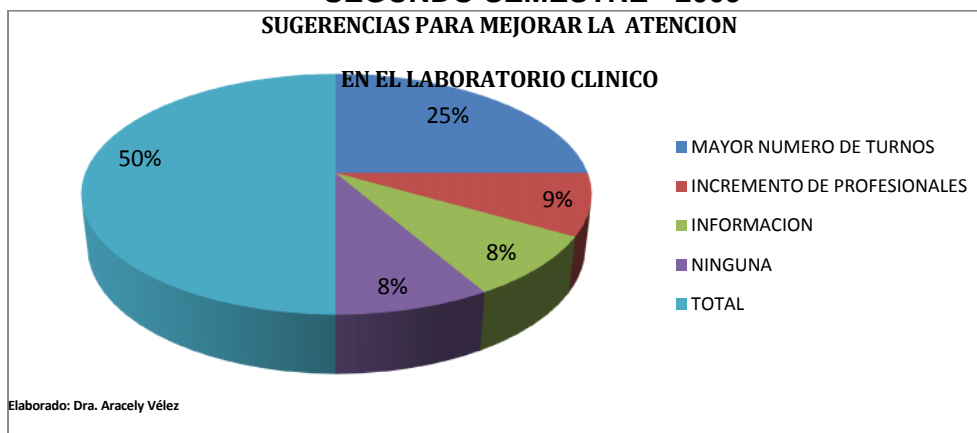
**SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCION EN EL LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**

SUGERENCIAS PARA MEJORAR ATENCION	TOTAL	PORCENTAJE
Mayor Número de turnos	3	50%
Incremento de Profesionales	1	16.66%
Informacion	1	16.66%
Ninguna	1	16.66%
TOTAL	6	100%

Elaborado: Dra. Aracely Vélez

GRAFICO # 64

**SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCION EN EL LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA – NUEVA LOJA
SEGUNDO SEMESTRE - 2009**



Dentro de las sugerencias para una mejor Atención en el Laboratorio Clínico la mayoría de usuarios (50%) señala que debe incrementarse el numero de turnos en el Laboratorio y el 16, 6% sugiere un incremento del número de profesionales y proporcionar mayor información al usuario.

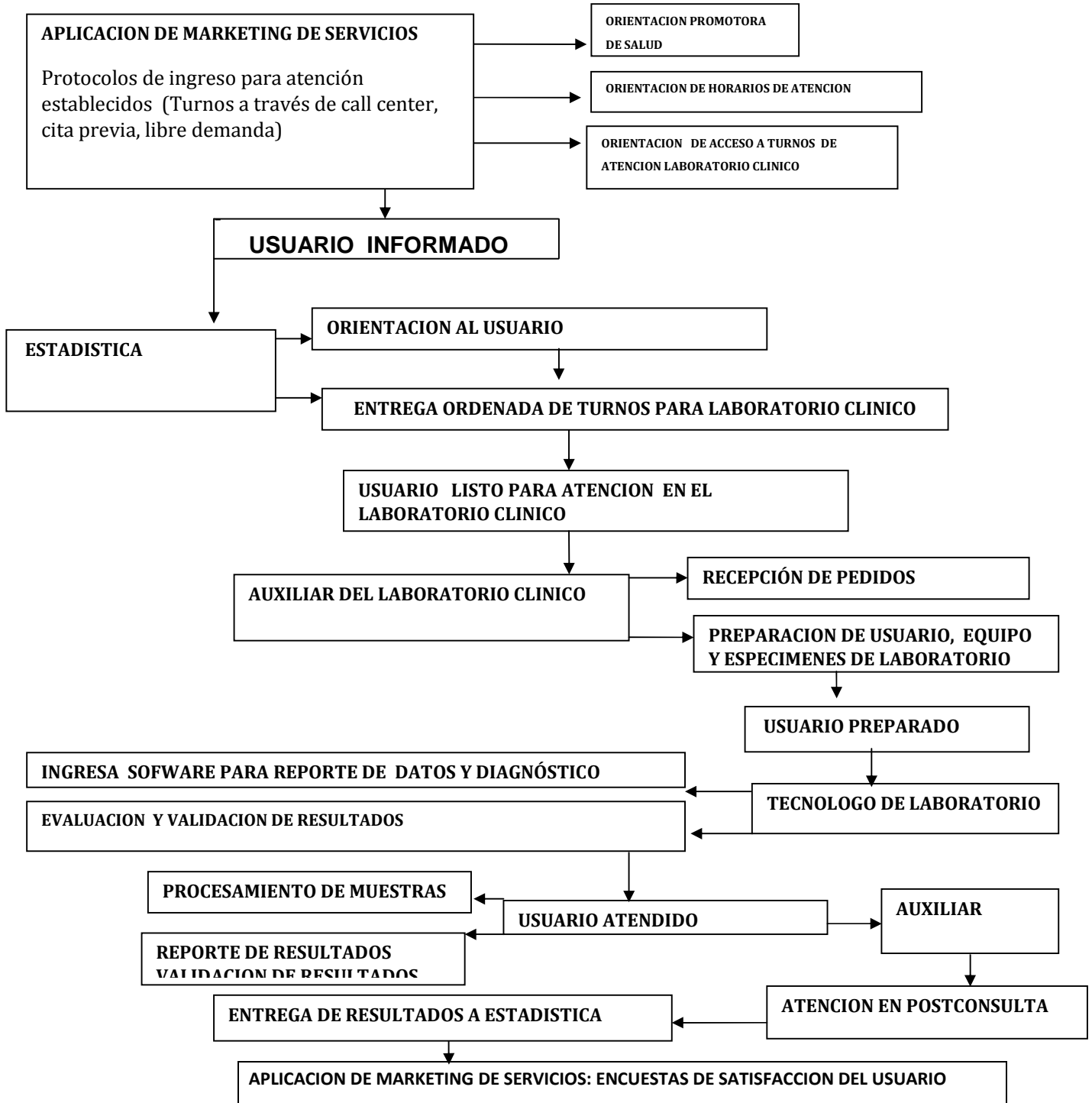
CONCLUSIONES:

- 1) La mayoría de personal de Estadística y Laboratorio Clínico labora dentro de la Institución en periodos mayores de 2 a 5 años, y aun trabajando el personal del Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza entre 2 a 5 años, se detectan falencias en capacitación, ya que solamente el 41% recibe capacitación en procesamientos técnicos y el 22% en relaciones humanas, con un periodo intercalado de un año.
- 2) La renovación de Infraestructura dentro del laboratorio Clínico es imprescindible ya que la necesidad de renovar infraestructura es observada en el 77, 7% de entrevistados y el 66% opina que apenas se cubren las necesidades del Laboratorio Clínico, por parte del Gobierno Central, siendo la insuficiencia primordial la carencia de equipos de informática y software para emisión de resultados, el mismo que de estar presente acortara los tiempos de emisión de resultados de exámenes. De allí que también se requiere establecer una planificación mensual de actividades a fin de cubrir las necesidades primordiales del Laboratorio Clínico, ya que la mayor parte entrevistados informa que nunca se planifican actividades dentro del Laboratorio Clínico, el 50% establece que existe una planificación mensual y el 10% expresa que la planificación es semanal, evidenciado a través de la infraestructura obsoleta y falta de equipamiento encontrada dentro del Laboratorio Clínico.
- 3) La falta de coordinación entre las Autoridades, personal del Laboratorio y personal de estadística, dificulta la planificación de actividades dentro de cada servicio y aumenta la desorganización de los mismos con la consecuente pérdida de tiempo del usuario.
- 4) El personal de laboratorio Clínico y de Estadística brinda una atención de calidad al usuario, ya que el 88% de entrevistados conocen el significado de la palabra empatía, el 44% conoce los sucesos de cambio que se provocaría al modificar la atención al usuario y la mayoría del personal conoce y ejecuta

todas las actividades relacionadas a esta área, sin embargo las falencias de atención detectadas (usuarios sin atención) son debidas a falta de personal (21%), demora en la entrega de resultados (15%), falta de coordinación con el servicio de estadística (10%) ya que en el 100% no hay trabajo conjunto con Estadística y otras de menor complejidad como falta de educación al cliente, usuario agresivo y falta de espacio físico (5%), además en el 55% se evidencia la falta de coordinación en el procesamiento de las muestras de Hospitalización, lo que es debido a la presencia de dificultades para un rendimiento mejor siendo las principales la falta de equipamiento, capacitación y planificación de actividades por parte de las autoridades de turno.

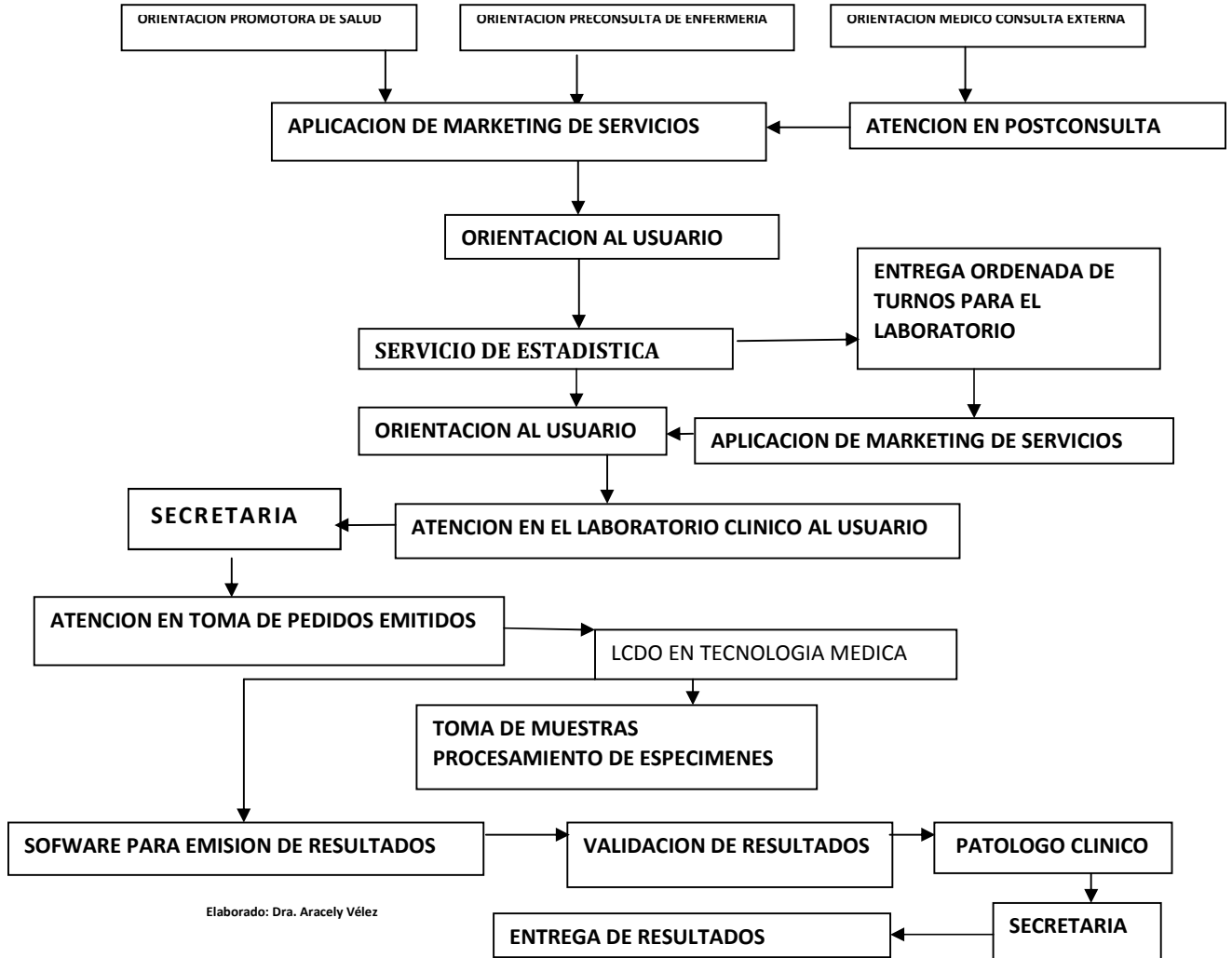
- 5) Una parte importante del trato brindado tanto por el personal de Laboratorio Clínico como de Estadística a tomar en consideración dentro de la atención al cliente es la educación para el paciente ya que lleva una desorientación frente a la condiciones pre analíticas y de orientación de los servicios.
- 6) Como parte principal del presente trabajo se requiere la instauración del presente programa de atención del cliente dentro del Laboratorio Clínico, como lo afirma el 100% del personal entrevistado. A continuación concluimos que se debe aplicar el siguiente Programa de Atención al Cliente:

PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE



Elaborado: Dra. Aracely Vélez

ANEXO DEL PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE



7) El tiempo de espera requerido por el usuario para ser atendido desde que llega al Hospital hasta ser atendido en el Servicio de Laboratorio Clínico, es de más de 120 minutos. Encontrando los usuarios que acuden al Laboratorio Clínico dificultades para adquirir un turno de atención, que ocasiona malestar por tener que madrugar (23%) , la terminación de turnos (17%),teniendo que retornar al servicio 2 o 3 veces mas, la falta de personal (16%) para que les dé una atención personalizada lo que ocasiona retardo la atención. Además afirma que el trato brindado tanto

por el personal de Laboratorio Clínico como de Estadística es bueno, oportuno y eficaz(58,62%), existiendo básicamente desorientación de los servicios a los que debe acudir (86,65%), ya que no está instaurado la Atención de la Pos consulta (75%) por parte de enfermería, sin que el usuario reciba orientación de la condiciones pre-analíticas, siendo estas dadas en su mayoría por los médicos que atienden las respectivas consultas médicas, principalmente indicaciones básicas (27%).

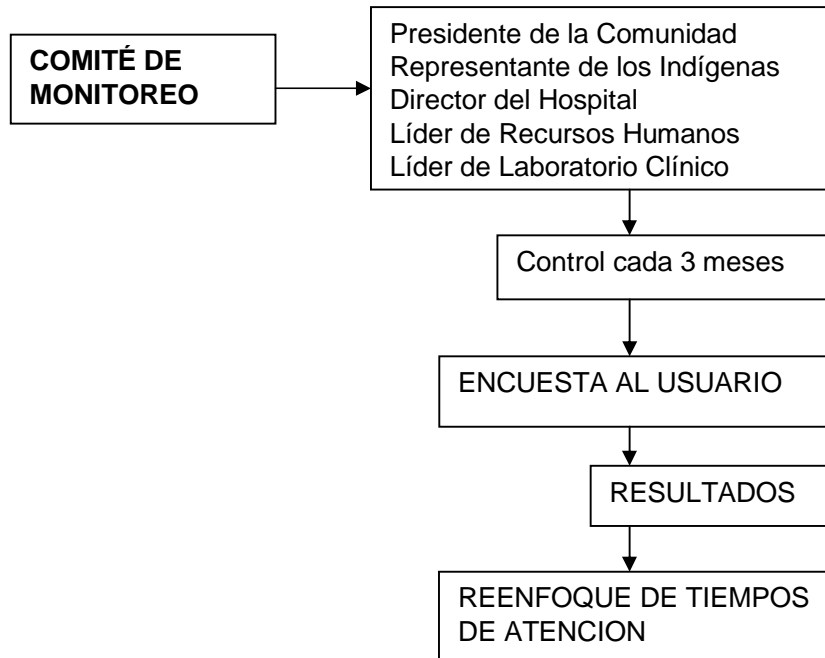
- 8) Al entrevistarse a las autoridades de la Institución y reportar los problemas en la atención al cliente afirmaron que si existe problemas en el 50%, que ellos se debía principalmente a la falta de talento humano calificado (16%), falta de protocolos de manejo (11,11%), falta de un profesional en Patología Clínica (11,11%), por lo que era menester tomar estrategias principalmente la educación continua al paciente (40%), ya que se evidenciaba que los pacientes no cumplen el horario de atención (13,30%), incluyendo la colocación de un dispensador electrónico de turnos, citas por teléfono y turnos entregados por el personal del Laboratorio (20%), ya que hay tardanza en la entrega de resultados y falta de personal (Secretaria) en el 13% de entrevistados.
- 9) Las principales soluciones dadas por las autoridades y propuestas para mejorar la atención al cliente son incremento de personal calificado en el Laboratorio, incremento de recursos humanos en el servicio de Estadística (50%), aplicación del reglamento interno y protocolos de manejo (75%), y capacitación continua al personal (75%), al sugerir principalmente que la disminución del tiempo de espera se haría al coordinar actividades afines (22%), y entrega de turnos con tiempo estipulado y en suficiente cantidad (22%), no siendo necesario la evaluación permanente de la comunidad (100%) sino la creación de Comités de monitoreo continuo (33%).
- 10) El servicio de Estadística enfrenta dificultades similares a la mencionadas dentro del laboratorio Clínico, principalmente debido a infraestructura obsoleta y ausencia de equipos de computación, ya que se proporciona turno manualmente y crea problemas como: existencia de tramitadores de

turnos, falta de orden, falta de planificación estratégica, espacio reducido del servicio y falta de profesionales (12.5%) este último se demuestra porque la mayoría de personal labora menos de un año, y como soluciones sugieren que se incremente los turnos de laboratorio (50%), incremento de profesionales (16%) y se de Información al usuario (16%).

11) El monitoreo y Evaluación del programa de atención al cliente se realizara con la creación de Comités de Supervisión de la Comunidad a fin de que se cumplan los tiempos de espera de los usuarios, y se ejecuten los protocolos y procesos de manejo de atención al cliente, con establecimiento de periodos de supervisión trimestral en base a una hoja de supervisión de los Directivos (se creara de acuerdo al periodo y a los Directivos de Turno) y encuestas permanentes a los usuarios (de acuerdo a Normas y Procedimientos establecidos en la Institución, con cuyos resultados se generaran nuevas variables que permitirán seguir optimizando el tiempo de espera de los usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza.

12) Se plantea el siguiente Flujo grama de Monitoreo y Evaluación:

FLUJOGRAMA DE MONITOREO:



Elaborado: Dra. Margarita Vélez

- 13) Los medios de verificación se efectuara mediante la aplicación de Encuestas y Evaluación de Resultados cada 3 meses, a fin de evidenciar el cumplimiento de los tiempos en la atención al usuario de manera programada.

RECOMENDACIONES

- 1) Se requiere el planteamiento de una planificación estratégica en la atención del usuario tanto del laboratorio clínico como de estadística
- 2) Es necesaria la aplicación de capacitación en cursos de relaciones humanas, atención y cliente y Marketing de forma permanente en los dos servicios, además de cursos de excelencia, Liderazgo comunicación y trabajo en Equipo.
- 3) Se debería considerar la posibilidad de incremento de personal para atención exclusiva al cliente de laboratorio clínico para que oriente al usuario sobre las medidas pre analíticas y horarios de atención para que disminuya el tiempo de espera.
- 4) La ampliación del área física del departamento del Laboratorio Clínico, permitiría que muchos usuarios que acuden a consulta externa fueran atendidos.

BIBLIOGRAFIA:

1. PINEDA E, ALVARADO E, CANALES F. - **Metodología de la Investigación W.** Washington – DC – EEUU - P 41- 43 - 1999
2. W Casado J. - **El Directivo del Siglo XXI** – Ed. Gestión SA – Barcelona España – P: 50 – 135- 2000.
3. BURGWALL G., CUELLAR J., - **Planificación Estratégica y Operativa** – Ed. Abya Yala – Quito – Ecuador – Primera Edición- P:151 - 286 – 1999
4. CIRCULO DE LECTORES – **Enciclopedia Práctica de Administración Micro, Pequeña y Mediana Empresa** – Ed. Printer Latinoamericana Ltda. – Bogotá DC – Pag: 30-32, 142 - Tomo 1 – 2003.
5. DAVILA S., - **Siete Encadenamientos Estratégicos para Hacer Ingeniería de Procesos** – Ed. Consultora Empresarial – Ecuador- P: 43-100 - 2009
6. GIDO M., CLEMENTS J., - **Administración Exitosa de Proyectos** – Ed. Thompson – México - P: 93 - 142– 1999.
7. GONZALEZ M., SOCORRO O., - **Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano** – Ed. Patria – México DF - P: 285 - 291 - Novena Edición 2007.
8. PINEDA E., ALVARADO E., CANALES F., - **Metodología de la Investigación – Manual para el desarrollo del Personal de Salud- OPS** – Washington – DC - P:192-193 EUA – 1999
9. ROVERE M., - **Planificación Estratégica de Recursos Humanos en Salud – OPS- OMS** – Washington DC – P:200 - 237 EUA- segunda edición – 2006.
10. SCHERMERHORN J.,- **Administración** – Ed. LIMUSA S.A. P:36-45, 318 – México 2006

11. PNUD – **Informe sobre Desarrollo Humano 2004** – Ed. Mundi – Prensa – New York – 10017 EE.UU. P: 23-25 - 2004.
12. SHRIBERG A., SHRIBERG D., LLOYD C., - **Liderazgo Práctico** – Ed. Patria – México – Segunda Reimpresión – P: 63 – 66 – 2007
13. Personal Estadística – Monografía Perfil epidemiológico del Marco Vinicio Iza – Único impresión – Nueva Loja – 2008
14. Dra. Aracely Vélez – Planificación Estratégica – Hospital Dr. Marco Vinicio Iza – versión única no publicada – Nueva Loja – 2009.
15. Dirección Provincial de Salud – Sucumbíos – Planificación Estratégica – Versión de Borrador – 70 Hojas (no publicado) – Nueva Loja – 2008.
16. Ministerio de Economía - Atención al Cliente – Sitio Internet : www.infomipyme.com
17. Boletín APS 2002)
18. DEBROUWERE, I: La Comunicación MÉDICO-PACIENTE en la Consulta Médica. 1 era ed. Quito, Editorial Mano Ecsalve Moren, P:15 – 28 2008.
19. PINEDA, E., ALVARADO, E., CANALES, F: Metodología de la Investigación, Washington – DC - P:192-193 EUA – 1999
20. ROVERE, M: Planificación Estratégica de Recursos Humanos en Salud. 2da ed. Washington, D.C: OPS, P: 195-205 - 2006.
21. Vega, I. (2002). Disminución del Tiempo de Espera en el Centro de Salud # 1 de Ibarra y su Influencia en la Calidad de Atención. Boletín Ecuatoriano de Salud Pública y Desarrollo de Áreas de Salud, Número 7, Páginas 27-43.
22. Placencia, M. (2002). Calidad de los Servicios Y Sistemas de Salud. Boletín Ecuatoriano de Salud Pública y Desarrollo de Áreas de Salud, Número 7, páginas 60-72.
23. Borini, L.; Fernández de Busso, N.; González, A.; Reale, A.; O'Donnell, J.C.; Rivara, E. "Evaluación de la calidad de la atención médica. Metodología y resultados obtenidos" *Rev. Medicina y Sociedad*. Vol 10, Nro 1/2, 1987. Buenos Aires.

24. Combeller, R. y cols. *Hágalo bien desde el principio*. Ed. Diana S.A., México D.C., 1988.
25. Congress of the United States. Office of Technology Assessment. "The Quality of Medical Care. Information for Consumers ". OTA-H-386 Chapters 6,7, pag. 121-162, Washington D.C.: U.S. Government Printing Office, June 1988.
26. Chorny, A. *Gerencia Estratégica de Servicios de Salud*. Ed. Instituto de la Salud Juan Lazarte, Rosario, 1997.
27. Deming, W, Juran, J. y Crosby. "Manual de Gerencia de la Calidad en servicios de salud" Serie UNI/PALTEX. Nº 9, 1995
28. Doll, R. "Vigilancia y monitoreo". *Revista del CLAM. Atención médica* Vol. II, Nº 3/4, 1973/74.
29. Donabedian, A. "Seminario sobre Garantía de Calidad. Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos". Preparado por A. Donabedian e impreso por Comisión Organizadora, Buenos Aires, mayo 1993.
30. Fernández de Busso, N. y col. "Programa de Evaluación de las Muertes Infantiles como instrumento para mejorar el cuidado en la Niñez" Documento de Trabajo. UNICEF, 1997
31. Moraes Novares de, H. "Ejemplos de indicadores de calidad de la atención médica especificados por servicios o especialidades para ser revisado y adaptado a las condiciones locales" OPS/OMS, Washington, D. C., 1991
32. Pedersen, D. "El dilema de lo cuantitativo y lo cualitativo: de las encuestas a los métodos rápidos en investigaciones en salud" *Ciencia Sociales y Medicina. Perspectivas Latinoamericanas* Editorial Universitaria, Chile, 1992.
33. Sociedad Argentina de Auditoría Médica (SADAM), "Recopilación de bibliografía sobre Auditoría Médica", Buenos Aires, junio de 1993.
34. Baranchuk, N. S. "El rol del pediatra". Seminario de la Sociedad Argentina de Pediatría, Buenos Aires, 1993

35. De Geynt, W. "Five approaches for assessing the quality of care" Hospital Administration. Winter, 1970.
36. Donabedian, A. "Evaluating the quality of care". Milkbank Memorial Foundation Vol. 44, Nº 2, 1968.
37. Donabedian, A. "La investigación sobre la calidad de la Atención Médica" Revista Salud y Seguridad Social del Instituto Mexicano de Seguridad social, México, 1986.
38. Donabedian A., Garantía y monitoreo de la calidad de la Atención Medica" Revista del Instituto de Salud Pública "Perspectivas", Primera edición, México, 1990.
39. Donabedian, A. "Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad" Rev. Calidad a Atención de Salud. México. Vol., 2 Nº. 3, 1995
40. Fernández de Busso, N. "Marco conceptual y metodológico para evaluar la atención de salud de los adolescentes en Latinoamérica". Fascículo Nro.5. Evaluación de Servicios. Informe de la reunión para aprobación de instrumentos de evaluación de servicios de salud integral del adolescente. Proyecto OPS/Kellog. Publicación PAHO/HMP/GDR-1/CHI/94.
41. Foucault, M. "La arqueología de la Medicina" Educación médica y salud", OPS/OMS Vol8, Nº 4, 1974
42. Foucault, M. "Medicina e Historia. El pensamiento de Foucault", Serie RH, Nº 23, OPS/ OMS, 1978.
43. García Díaz, C. "Características y tendencias de la auditoría médica". Revista "Cuadernos de Salud Publica" Nº 11. ESPUBA. Buenos Aires, 1976.
44. Hammer, M. Champy, J. "Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution" Harper Collins, New York, 1993.
45. Combeller, R. y cols. Hágalo bien desde el principio. Ed. Diana S.A., México D.C., 1988.

46. Congress of the United States. Office of Technology Assessment. "The Quality of Medical Care. Information for Consumers ". OTA-H-386 Chapters 6,7, pag. 121-162, Washington D.C.: U.S. Government Printing Office, June 1988.
47. Chorny, A. Gerencia Estratégica de Servicios de Salud. Ed. Instituto de la Salud Juan Lazarte, Rosario, 1997.
48. Deming, W, Juran, J. y Crosby. "Manual de Gerencia de la Calidad en servicios de salud" Serie UNI/PALTEX. Nº 9, 1995
49. Doll, R. "Vigilancia y monitoreo". Revista del CLAM. Atención médica Vol. II, Nº 3/4, 1973/74.
50. Donabedian, A. "Seminario sobre Garantía de Calidad. Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos". Preparado por A. Donabedian e impreso por Comisión Organizadora, Buenos Aires, mayo 1993.
51. Fernández de Busso, N. y col. "Programa de Evaluación de las Muertes Infantiles como instrumento para mejorar el cuidado en la Niñez" Documento de Trabajo. UNICEF, 1997
52. Moraes Novares de, H. "Ejemplos de indicadores de calidad de la atención médica especificados por servicios o especialidades para ser revisado y adaptado a las condiciones locales" OPS/OMS, Washington, D. C., 1991
53. Pedersen, D. "El dilema de lo cuantitativo y lo cualitativo: de las encuestas a los métodos rápidos en investigaciones en salud" Ciencia Sociales y Medicina. Perspectivas Latinoamericanas Editorial Universitaria, Chile, 1992.
54. Sociedad Argentina de Auditoría Médica (SADAM), "Recopilación de bibliografía sobre Auditoría Médica", Buenos Aires, junio de 1993.
55. Baranchuk, N. S. "El rol del pediatra". Seminario de la Sociedad Argentina de Pediatría, Buenos Aires, 1993.
56. De Geynt, W. "Five approaches for assessing the quality of care" Hospital Administration. Winter, 1970.

57. Donabedian, A. "Evaluating the quality of care". Milkbank Memorial Foundation Vol. 44, N° 2, 1968.
58. Donabedian, A. "La investigación sobre la calidad de la Atención Médica" Revista Salud y Seguridad Social del Instituto Mexicano de Seguridad social, México, 1986.
59. Donabedian A., Garantía y monitoreo de la calidad de la Atención Medica" Revista del Instituto de Salud Pública "Perspectivas", Primera edición, México, 1990.
60. Donabedian, A. "Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad" Rev. Calidad a Atención de Salud. México. Vol., 2 N°. 3,1995
61. Fernández de Busso, N. "Marco conceptual y metodológico para evaluar la atención de salud de los adolescentes en Latinoamérica". Fascículo Nro.5. Evaluación de Servicios. Informe de la reunión para aprobación de instrumentos de evaluación de servicios de salud integral del adolescente. Proyecto OPS/Kellog. Publicación PAHO/HMP/GDR-1/CHI/94.
62. Foucault, M. "La arqueología de la Medicina" Educación médica y salud", OPS/OMS Vol8, N° 4,1974
63. Foucault, M. "Medicina e Historia. El pensamiento de Foucault", Serie RH, N° 23, OPS/ OMS, 1978.
64. García Díaz, C. "Características y tendencias de la auditoría médica". Revista "Cuadernos de Salud Publica" N° 11. ESPUBA. Buenos Aires, 1976.
65. Hammer, M. Champy, J. "Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution" Harper Collins, New York, 1993.
66. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)"Programa de acreditación periódica para establecimientos de segundo nivel". Resolución Nro.5053/80.Bolet°n Extra N° 1.Buenos Aires, 1981.
67. Ishikawa, K. "¿Qué es Control Total de Calidad?" Ed. Norma. Colombia, 1986.

68. Ilich, I. "The expropriation of health". Pantheon Books. New York, 1976.
69. Jesse, W. "Garantía de la Calidad en los Hospitales de Estados Unidos". Salud Pública Mexicana .1990; 32:131-137, 1989.
70. Kessner D., Kalk C. E., Singer J. "Assessing health quality. The case for tracers" New England Journal of Medicine 288:189-194, 1973
71. Kessner, D. "Quality assessment and assurance: early signs of cognitive dissonance". New England Journal of Medicine N° 16 19.
72. Lolas, F. "Proposiciones para una teoría de la medicina". Ed. Universitaria de Chile, 1992.
73. Moreno, E.; Nirenberg, O.; Perrone, N. y cols. "Modelo evaluativo para Sistemas Locales de Salud". Capítulo Técnicas e Instrumentos. Centro de Apoyo al Desarrollo Local (CEADEL) Buenos Aires y International
74. Development Research Center (IDRC). Ottawa, Canadá Cuaderno de CEADEL Nro. 20, 1992.
75. Murakami, T. "Implementación empresaria de la gestión total de la calidad" Agencia de Cooperación Internacional de Japón. Ed. Instituto Tecnológico. Programa Empresarial de Gestión Total de Calidad y Productividad.
76. Oficina de Evaluación Tecnológica (OTA) del Congreso de los Estados Unidos. "Evaluación de la eficacia y seguridad de la tecnología médica. Estudio de casos". Traducción y publicación de OPS/OMS Nro.PNSP/83-123, 1978.
77. Popper, K. "Sociedad abierta, universo abierto". Cuadernos de Filosofía y Ensayo. Ed. Reis Argentina, 1983.
78. Ruelas Barajas, E. y cols. "Círculos de calidad como estrategia de un programa de Garantía de Calidad de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología". Salud Pública Mexicana; 32:207-220, 1990.

79. Ruelas Barajas, E.; Vidal Pineda, L. "Unidad de Garantía de Calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la Calidad de Atención Médica". Revista Salud Pública de México, Vol.32 N°.2, 1990.
80. Valadez, J., "Sistemas nacionales de informantes en salud" O.P.S. 1983, Washington D. C. (Mimeo). Vuori, H. "El control de calidad en servicios sanitarios". Ed. Masson, Barcelona, 1988.
81. William son, J. "Evaluación de la calidad de atención del paciente" Revista del CLAM. Traducciones N°. 27, 1973.
82. Zimmerman, D. Salko, J. "Reingeniería de la atención de salud. Una visión para el futuro". Engle Press, Wisconsin, 1994.
83. Vega, I. (2002). Disminución del Tiempo de Espera en el Centro de Salud # 1 de Ibarra y su Influencia en la Calidad de Atención. Boletín Ecuatoriano de Salud Pública y Desarrollo de Áreas de Salud, Número 7, Páginas 27-43.
84. Placencia, M. (2002). Calidad de los Servicios Y Sistemas de Salud. Boletín Ecuatoriano de Salud Pública y Desarrollo de Áreas de Salud, Número 7, páginas 60-72.
85. Jatalis Et al – Calidad de Atención en Salud – P: 18 25 – 1997
86. Hart A. - Calidad de la Atención – P: 28 - 35 -1996
87. Piper A – Administración en Salud – Cap. 2, 5, 7 – P: 45 - 196 - 1989

ANEXOS:**ANEXO No 1:****PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO:**

Denominación del Rubro	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
PERSONAL:			
1) Auxiliar de Laboratorio	1	Salario	\$ 500
2) Personal de Estadística	1	Salario	\$ 500
RECURSOS MATERIALES:			
1. Hojas impresas de formularios de Laboratorio	5000	\$ 0.10	\$ 500
2. Hojas impresas de Partes Diarios	2000	\$ 0.40	\$1200
3. Tóner de tinta para impresoras.	1/mes	\$ 35	\$ 210
4. Varios	40	\$ 0.30	\$ 12
RECURSOS TECNOLOGICOS:			
1. COMPUTADOR	1	\$ 800	\$ 800
OTROS			
	Varios		\$ 100
SUBTOTAL			\$ 3822
IMPREVISTOS 10 % DEL SUBTOTAL			\$ 382
TOTAL			\$ 4204
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PORCENTAJE	CANTIDAD	
MSP:	100%	\$ 4204	

ANEXO No 2

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.

ACTIVIDADES:

	Meses	1	2	3	4	5	6
Redacción del Protocolo		X	x				
Reclutamiento de Pacientes			x	x	X		
Ejecución de Ensayos dentro del Laboratorio			x	x	x		
Recopilación de Resultados				x	x		
Análisis de los datos					x	X	
Redacción del Informe Final					x	X	
Presentación del Informe Final							x

ANEXO No 3

ENCUESTA No 1

HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

LABORATORIO CLÍNICO

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR.MARCO VINICIO IZA

Objetivos:

Mejorar la atención y disminuir el tiempo de espera al usuario que acude al
Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza

Lugar: Nueva Loja

Caso N°

Investigador: DRA ARACELY VÉLEZ

Fecha:.....

Nombre del Entrevistado:.....

Estado Civil:..... Edad:.....

INSTRUCCIONES: Por favor señale la alternativa válida para usted.

- 1) Señale la alternativa en la que se ubica de acuerdo al tiempo que labora en el
Servicio de Laboratorio del Hospital Marco Vinicio Iza

0 – 1 años	
2 – 5 años	
6 – 10 años	
Más de 10 años	

- 2) A continuación se mencionan cuales son las falencias del servicio de
laboratorio Clínico del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza

Falta de capacitación	
Infraestructura Obsoleta	
Personal no calificado	

- 3) Como parte del servicio del Laboratorio Clínico del Hospital. Usted ha recibido capacitación cada

Año	
Semestre	
Trimestre	
Nunca	

- 4) Como parte del personal del Laboratorio Clínico del Hospital marco Vinicio Iza Usted ha recibido capacitación en:

Procesamientos técnicos	
Relaciones Humanas	
Legislación Laboral	
Nunca	

- 5) Al servicio del Laboratorio Clínico se le atiende sus necesidades gubernamentales

Siempre	
A veces	
Nunca	

- 6) En referencia a la Infraestructura del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza. ¿Usted considera que se debe renovar?

Todo	
Poco	
Nada	

- 7) El servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza. ¿Planifica sus actividades con que frecuencia?

Semanal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Annual	
Nunca	

8) El servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza. ¿cuenta con que equipo Informático y Software especializado para emisión de resultados?

SI NO

9) Conoce usted ¿Qué sucedería si cambia el modo de atención del usuario?

SI NO

10) Conoce Usted que es empatía?

SI NO

11) ¿Cuál es la mejor actividad que realiza usted?

Atención al Cliente	
Preparación de muestras	
Reparto de muestras	
Procesamiento de muestras	
Coordinación	

12) ¿Qué dificultades usted encuentra en la atención al usuario que acude al Laboratorio Clínico del Hospital?

Señálela:

a)

b)

13) ¿Cuál es la mayor dificultad para rendir mejor?

Equipamiento	
Capacitación	
Planificación	

14) Trabajan en equipo el personal del Departamento del Servicio del Laboratorio Clínico conjuntamente con el de Estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza?

SI NO

15) Se Coordina el tipo de procesamiento técnico de las muestras del paciente hospitalizado?

Siempre	
A veces	
Nunca	

16) Que problema ocasionaría una falla en su trabajo?

Señálela:.....

.

163

17) Según su criterio considera que el paciente hospitalizado no es adecuadamente atendido por parte del Servicio del Laboratorio Clínico?

Siempre	
A veces	
Nunca	

18) Según su criterio ¿Considera que es pertinente y prioritario un programa de capacitación en Atención al Cliente para el personal del Servicio del Laboratorio Clínico?

SI NO

19) De acuerdo a la realidad, necesidades institucionales y personales. ¿Está dispuesto a recibir cursos, seminarios y talleres sobre atención de calidad al usuario del área de Laboratorio Clínico?

SI NO

20)Cuál es la mayor dificultad para capacitarse?

Falta de tiempo	
Falta de planificación	
Falta de personal	
Pertenencia	

21) Como parte del personal de servicio de Laboratorio del Hospital Marco Vinicio Iza ¿En que rama le gustaría recibir capacitación?

Procesamiento de muestras	
Relaciones humanas	
Legislación Laboral	
Informática	
Liderazgo	
Excelencia	
Valores	
Comunicación	
Trabajo en equipo	
Todas	

ANEXO N° 4

ENCUESTA N° 2

HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

LABORATORIO CLÍNICO

ENCUESTA PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DR.MARCO VINICIO IZA

Objetivos:

Mejorar la atención y disminuir el tiempo de espera al usuario que acude al Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza

Lugar: Nueva Loja

Caso N°.....

Investigador: DRA ARACELY VÉLEZ

Fecha:.....

Nombre del Entrevistado:.....

Estado Civil:..... Edad:.....

INSTRUCCIONES: Por favor señale la alternativa válida para usted.

- 1) ¿Cuáles son las dificultades que usted encuentra en la toma de un turno para el Área de Laboratorio Clínico?
 - a) Madrugar
 - b) Falta de turno
 - c) Desorganización
 - d) Retardo de la atención
 - e) Falta de personal
 - f) Otra.....
 - ...

- 2) ¿Que tiempo se demora desde que usted llega al Hospital hasta ser atendido dentro del Área de Laboratorio Clínico?
 - a) 30 minutos
 - b) 60 minutos

- c) 90 minutos
 - d) 120 minutos
 - e) Más de 120 minutos
- 3) Que trato usted recibe al tomar un turno para el área de Laboratorio por el servicio de estadística?
- a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Malo
- 4) Considera que los profesionales Tecnólogos médicos le brindan una atención oportuna y eficaz
- Si NO
- Si contesto SI explique el porqué?
-
- 5) Podría señalar cuáles son los principales problemas en la entrega de sus resultados?
- a)
 - b)
 - c)
 - d)
- 6) Ha recibido Orientación sobre que es lo que debe hacer usted para ser atendido en el Servicio de Laboratorio Clínico?
- SI NO
- Si contesto SI, explique el porqué?
-
- .
- 7) Cuando usted sale de la Consulta Médica usted recibe pos consulta de las condiciones en las que debe acudir al Laboratorio Clínico
- SI NO
- Si contesto SI, Señálelas por favor:
-
- .
-
- .
- 8) Cuales son generalmente las indicaciones que le da el Médico para que usted se realice pruebas de Laboratorio
- a)
 - b)

- c)
- d)
- 9) Proporcionenos Sugerencias para mejorar la atención al usuario que acude al Laboratorio Clínico.

.....
.....
.....

ANEXO No 5

ENTREVISTA No 1

HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

LABORATORIO CLÍNICO

ENTREVISTA PARA LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL DR.MARCO VINICIO IZA

Objetivos:

Mejorar la atención y disminuir el tiempo de espera al usuario que acude al Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza

Lugar: Nueva Loja

Caso N°

Investigador: DRA ARACELY VÉLEZ

Fecha:.....

Nombre del Entrevistado:.....

Otros Datos Necesarios:.....

INSTRUCCIONES: Por favor señale la alternativa válida para usted.

- 1) Cree usted que hay una atención ineficaz al usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico?

SI NO

Si contesto Si, por favor explique el Porque?

.....

...

.....

.

- 2) Cuales son las principales dificultades que usted encuentra en la atención al laboratorio Clínico. Por favor enumérelas:

a)

b)

c)

d)

3) Que estrategias usted tomaría para mejorar la atención al Cliente del Laboratorio Clínico?

- 1) Citas por teléfono
- 2) Turnos entregados por estadística
- 3) Turnos entregados por Personal de Laboratorio
- 4) Dispensador electrónico de turnos
- 5) Educación Continua al Paciente

4) Enumere las dificultades que encuentra en la entrega de resultados al usuario del Laboratorio Clínico?

a)

b)

c)

d)

e)

5) Considera que

el establecer un programa de atención al cliente con calidad y calidez, aplicado a los servicios del Laboratorio Clínico y Estadística, mejoraría la atención del usuario?

SI NO

6) Que tipo de programa aplicaría para la atención eficaz del usuario del Laboratorio Clínico?

7) Considera que el incremento de recursos humanos en estadística y el Laboratorio Clínico ayudaría a descongestionar el servicio del Laboratorio Clínico.

SI NO

Si contesto SI, señale el porqué?

.....

.

8) El aplicar el reglamento interno de normas y protocolos de manejo del Laboratorio Clínico, encaminado a cumplir los roles asignados para cada uno de los trabajadores facilitaría la atención al usuario del Laboratorio?

SI NO

Si contesto SI explique él Porque?

.....
.

9) La Comunidad debe validar los protocolos de atención al usuario del Laboratorio Clínico?

SI NO

Si contesto SI, explíquenos el porqué?

.....

10) Considera que el personal del Laboratorio Clínico y de Estadística deben recibir capacitación continua en atención al cliente y servicios de Marketing para mejorar la atención del usuario del laboratorio Clínico

SI NO

Si contesto SI explique el Porqué?

.....

11) Facíltenos algunas sugerencias para mejorar la atención del usuario del Laboratorio Clínico, a fin de disminuir el tiempo de espera.

.....
.....
.....
.....

12) Para mejorar la atención del usuario del Laboratorio Clínico, considera que se deben crear

- a) Comités de asesoramiento,
- b) Comités de Vigilancia Continua
- c) Comités de monitoreo Continuo
- d) Sugerencias permanentes
- e) Aplicación de normas y reglamentos.

ANEXO N° 6

ENCUESTA N° 3

HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

LABORATORIO CLÍNICO

ENCUESTA PARA PERSONAL DEL SERVICIO DE ESTADISTICA DEL HOSPITAL DR.MARCO VINICIO IZA

Objetivos:

Mejorar la atención y disminuir el tiempo de espera al usuario que acude al Laboratorio Clínico del Hospital Marco Vinicio Iza

Lugar: Nueva Loja

Caso N°.....

Investigador: DRA ARACELY VÉLEZ

Fecha:.....

Nombre del Entrevistado:.....

Estado Civil:..... **Edad:**.....

INSTRUCCIONES: Por favor señale la alternativa válida para usted.

- 1) Señale la alternativa en la que se ubica de acuerdo al tiempo que labora en el Servicio de Estadística del Hospital Marco Vinicio Iza

0 – 1 años	
2 – 5 años	
6 – 10 años	
Más de 10 años	

- 2) A continuación se mencionan cuales son las falencias del servicio de Estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza

Falta de capacitación	
Infraestructura Obsoleta	
Personal no calificado	

- 3) Como parte del servicio del Estadística del Hospital. Usted ha recibido capacitación en atención al cliente, cada

Año	
Semestre	
Trimestre	
Nunca	

- 4) Como parte del personal de Estadística del Hospital Marco Vinicio Iza Usted ha recibido capacitación en:

Procesamiento Técnico	
Relaciones Humanas	
Legislación Laboral	
Nunca	

- 5) Al servicio de Estadística se le atiende sus necesidades gubernamentales

Siempre	
A veces	
Nunca	

- 6) En referencia a la Infraestructura del servicio de Estadística del Hospital Marco Vinicio Iza. ¿Usted considera que se debe renovar?

Por favor

señálela:.....
.....
.....
.....

- 7) El servicio de Estadística del Hospital Marco Vinicio Iza. ¿Planifica sus actividades con que frecuencia?

Semanal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Annual	
Nunca	

- 8) El servicio de Estadística del Hospital Marco Vinicio Iza. ¿cuenta con que equipo Informático y Software especializado para emisión de resultados de Laboratorio Clínico?

SI NO

9) Conoce Usted que es empatía?

SI NO

10) ¿Cuál es la mejor actividad que realiza usted?

Atención al Cliente	
Reparto de Turnos	
Emisión de Historias Clínicas	
Estadísticas de resultados	
Coordinación	

11) ¿Qué dificultades usted encuentra en la atención al usuario que acude al servicio de Estadística del Hospital?

Señálela:

a)

b)

12) ¿Cuál es la mayor dificultad para rendir mejor?

Equipamiento	
Capacitación	
Planificación	

13) Trabajan en equipo el personal del Departamento del Servicio del Laboratorio Clínico conjuntamente con el de Estadística del Hospital Dr. Marco Vinicio Iza?

SI NO

14) Se Coordina el tipo de procesamiento técnico de paciente hospitalizado?

Siempre	
A veces	
Nunca	

15) ¿Cuáles son las dificultades que usted encuentra en la toma de un turno para el Área de Laboratorio Clínico?

Enuméralas.....
.....
.....
.....

16) ¿Que tiempo se demora en la emisión de un turno para el Área de Laboratorio Clínico?

- a) 1 – 3 minutos
- b) 4 – 6 minutos
- c) 7 – 10 minutos
- d) 11 – 15 minutos
- e) Más de 15 minutos

17) Que trato usted brinda al usuario que toma un turno para el área de Laboratorio?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Malo

18) Considera que los profesionales de estadística brinda una atención oportuna y eficaz

SI NO

Si contesto SI explique el porqué?

.....

19) Podría señalar cuáles son los principales problemas en la entrega de sus resultados?

- a)
- b)
- c)
- d)

20) Ha dado Orientación al usuario sobre que es lo que debe hacer usted para ser atendido en el Servicio de Laboratorio Clínico?

SI NO

Si contesto SI, explique el porqué?

.....

.

21) Cuando el usuario sale de la Consulta Médica usted los recibe de la post consulta e indica los horarios en que debe acudir para la toma de muestras en el Laboratorio?

SI NO

Si contesto SI, Señálelas por favor:

.....

.

.....
.
22) Proporcionenos Sugerencias para mejorar la atención al usuario que acude al
Laboratorio Clínico.

.....
.....
.....

Vélez A.

Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local/UTPL. 2010

Propuesta de Mejoramiento de la Atención - Servicio de Laboratorio Clínico- Hospital Dr. Marco Vinicio Iza - Nueva Loja - 2010

175

ANEXO N° 7

FOTOGRAFÍAS DE LA INSTITUCIÓN Y SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO.

FACHADA DEL HOSPITAL



DIRECCION DEL HOSPITAL



SERVICIO DE ESTADISTICA



SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO





Vélez A.

Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local/UTPL. 2010

Propuesta de Mejoramiento de la Atención - Servicio de Laboratorio Clínico- Hospital Dr. Marco Vinicio Iza - Nueva Loja - 2010

180



SECRETARIA DEL LABORATORIO CLINICO



