



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA BIOLÓGICA

**TITULO DE MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL
DESARROLLO LOCAL**

**Mejoramiento de la calidad de atención en el Servicio de Consulta
Externa en la Clínica INFES, Quito-2014**

TRABAJO DE TITULACION

AUTORA: Paspuel Ortiz, Milena Jaqueline

DIRECTORA: Piedra, María del Carmen Dra

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROVACION DEL TRABAJO DE TITULACION

Doctora.

María del Carmen Piedra

DOCENTE DE TITULACION

De mi consideración

El presente trabajo de titulación denominado mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de consulta externa de la clínica INFES en el año 2014 en Quito, realizado por Paspuel Ortiz, Milena Jaqueline ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo

Loja, julio 2015

f).....

DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS

Yo, Paspuel Ortiz, Milena Jaqueline declaro ser autora del presente trabajo de titulación mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de consulta externa de la clínica INFES en el año 2014 en quito, de la titulación magister en gerencia en salud para el desarrollo local, siendo Piedra María del Carmen directora del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor Paspuel Ortiz, Milena Jaqueline

Cedula 0401589536

DEDICATORIA

Este trabajo que lo he realizado con todo esfuerzo, dedicación para obtener la Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, lo dedico principalmente a Dios que me ha dado el tiempo, los medios y las oportunidades de poder culminar con éxito el programa, por otra parte lo dedico a mi familia que estuvo incondicionalmente apoyándome para realizarlo, en especial a mi esposo, a mi hijo y a mi madre, que siempre han creído, confiado en mí.

Milena Paspuel Ortiz

Autora

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 para el mejoramiento y capacitación profesional.

A la Clínica INFES en especial al doctor Hugo Capelo que abrió las puertas de su institución para poder realizar la investigación acción, también a todo el personal que labora en esta casa de salud que asistieron a las capacitaciones y el interés que los mismos pusieron por aprender e implementar sus conocimientos, que sin su colaboración no hubiera podido realizar el trabajo

Milena Paspuel Ortiz

Autora

CERTIFICACION INSTITUCIONAL

CERTIFICA

Que, la Lcda Milena Jaqueline Paspuel Ortiz, maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja ha ejecutado su proyecto de tesis para la maestría de Gerencia en Salud para el desarrollo local con el tema INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA CLÍNICA INFES, 2014, en nuestra institución quien ha realizado de manera responsable todas las actividades programadas.

La interesada puede hacer de la presente certificación como lo considere conveniente.

Dra. Jessenia Carrera

Directora Médica Clínica INFES

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pags
APROVACION DEL TRABAJO DE TITULACION	I
DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
CERTIFICACION INSTITUCIONAL	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMATIZACIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	7
MARCO INSTITUCIONAL	8
Aspecto geográfico del lugar	8
Dinámica poblacional	8
Misión	8
Visión	8
Servicios que presta la institución	8
Características geofísicas de la institución	9
Políticas de la institución	9
MARCO CONCEPTUAL	10
1.2.1 Calidad	10
1.2.2 Mejoramiento de la calidad	11
1.2.3 Servicios	11
1.2.4 Calidad de servicio	12
1.2.5 Satisfacción del cliente	13
1.2.6 La consulta externa	13

1.2.7. Manuales de procedimientos y los procesos	14
Referentes de procedimientos o protocolos para consulta externa	14
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO	17
MATRIZ DE INVOLUCRADOS.....	18
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	20
ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	21
MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	22
CAPITULO III RESULTADOS.....	27
ETAPA INICIAL	28
RESULTADO No1	28
Resultado No2.....	49
ANÁLISIS DEL PROPÓSITO Y DEL FIN	77
Propósito: Implementación de un proyecto de Mejoramiento de la Calidad de Atención en la consulta externa de la clínica INFES.....	77
Indicador: Se implemento un proyecto de Mejoramiento de la Calidad de Atención en la consulta externa de la Clínica INFES, al 100% de lo propuesto, ya que en un 27% ha mejorado la atención de Enero a Mayo 2014, según las encuestas establecidas	77
Fin Mejorar la satisfacción de los usuarios externos que acuden a recibir atención en la Consulta Externa de la Clínica INFES.....	77
Indicador: la calidad de atención de enfermería mejoro de un 40 % a un 67%, lo cual si cumple con el fin del proyecto planteado.	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
Bibliografía en Libros.....	80
Bibliografía en sitios Web.....	81
APÉNDICES.....	82
APÉNDICES.....	83
Apéndice No1	83

RESUMEN

En la consulta externa de la Clínica INFES se realizó una encuesta, se pudo identificar como principal problema la insatisfacción de los pacientes en relación al tiempo de espera que tienen que pasar para recibir atención

Ante la situación se implementó un proyecto de mejora en la calidad de atención mediante la creación de protocolos estándares e indicadores de gestión los mismos que han sido aprobados por los directivos de la institución, posteriormente socializados y difundidos oportunamente, con lo que se logró mejorar la calidad de atención en un 27%, con la colaboración de los usuarios internos en un 83% se creó un comité de mejora continua de la calidad, que se encargará de controlar y mantener la calidad de atención que reciben los usuarios externos, también se realizaron talleres con los usuarios internos, un monitoreo y evaluación periódica, aplicando indicadores, para determinar si se mantiene la calidad de atención en la institución.

Palabras clave: calidad de atención, consulta externa, Clínica INFES, servicio.

ABSTRACT

In the outpatient clinic before the INFES a survey of internal and external users was held, was identified as the main problem the patient dissatisfaction in relation to the waiting time you have to go for care the same as related to different factors.

Given the situation an improvement project was implemented in the quality of care by creating standard protocols and management indicators the same that have been approved by the directors of the institution, then socialized and disseminated promptly, so I was able to improve the quality of care by 27%, with the collaboration of internal users from 83% the committee of continuous quality improvement, which is responsible for monitoring and maintaining the quality of care provided to external users are created, also took place workshops with internal users, monitoring and periodic evaluation, using indicators to determine whether the quality of care in the institution is maintained.

Keywords: quality of care, outpatient clinic INFES service

INTRODUCCIÓN

La consulta externa de un servicio de salud se enfoca en la satisfacción de las necesidades personales de los usuarios externos que va acompañado de brindar una adecuada atención de calidad. Por lo cual es de vital importancia en las organizaciones que prestan servicios de atención de salud buscar la satisfacción al cliente con calidad además un reconocimiento ante la imagen corporativa para poder entregar beneficios cualitativos con resultados monetarios.

Ante esta tendencia surge la necesidad que las organizaciones que ofertan servicios médicos, hospitalarios deben adoptar un plan de normativas para generar una atención al cliente eficaz que responda la satisfacción general de los pacientes que acuden a solucionar sus necesidades de salud.

Por lo tanto se pretende mediante el proyecto de intervención para el mejoramiento de la calidad de atención en la clínica INFES protocolizar los procesos que realizan los usuarios internos con el fin de mejorar la calidad de atención que se brinda en la institución, de igual manera implementar estándares e indicadores de gestión que conjunto con el apoyo de un comité de mejora continua de la calidad realicen un seguimiento de la atención que se está prestando, de tal manera que a largo plazo se solucione totalmente el problema que actualmente presenta la institución, con las acciones realizadas se logro mejorar la calidad de atención en un 27% y se pretende seguir trabajando,

PROBLEMATIZACIÓN

Mediante el presente trabajo se pretende implementar un proyecto de mejora en la calidad de atención que se brinda en la Consulta externa de la Clínica INFES, la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, en la cual se ha podido observar mediante una encuesta que existen problemas en relación a la atención que reciben los usuarios externos, los mismos que se quejan continuamente en relación al tiempo de espera que tienen que tener antes de ser atendidos por un médico, se ha observado claramente que la demanda de pacientes no permite que sean atendidos oportunamente.

También se ha observado que los usuarios internos no cumplen todos a cabalidad con los procesos establecidos, unos por desconocimiento ya que no son capacitados, razón por la cual se pretende protocolizar los procesos que realizan antes de brindar atención en salud, los mismos que serán difundidos y socializados adecuadamente.

La falta de interés de los directivos en implementar estándares e indicadores de calidad han logrado que los usuarios externos no tengan la oportunidad de manifestar su inconformidad continuamente con el personal de salud, razón por la cual se pretende implementar un comité de mejora continua que utilizara indicadores para realizar un seguimiento a la atención de salud que reciben los usuarios externos

En la siguiente tabla podemos tener un resumen claro de la insatisfacción de los usuarios externos con relación al tiempo de espera que los mismos pasan para ser atendidos en la institución

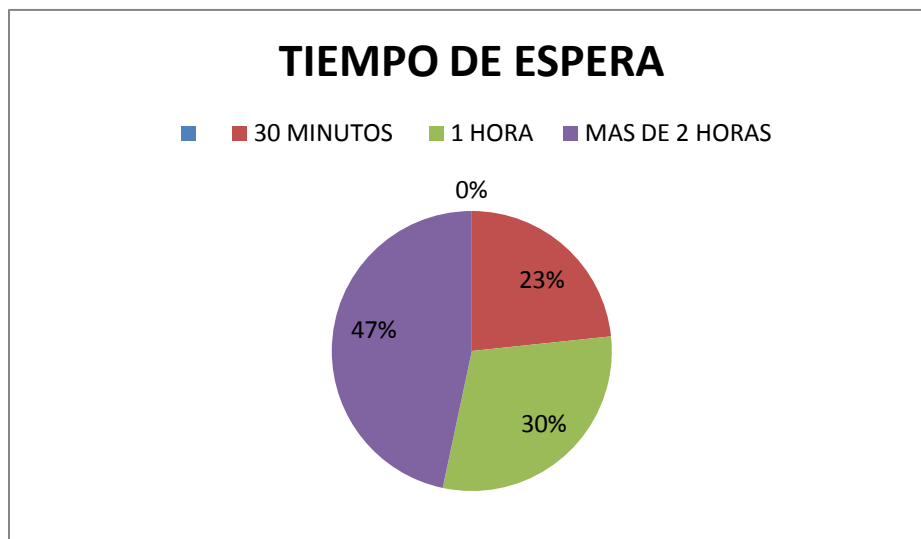
Tabla 1 . Tiempo de Espera en Atención

30 minutos	7
1 hora	9
Más de 2 horas	14

Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Ilustración 1 Tiempo de espera en Atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Se ha podido identificar que el 47% de los usuarios del servicio de consulta externa de la Clínica INFES manifiestan que han tenido que esperar más de dos horas para ser atendidos lo cual evidencia un alto índice de molestia e inconformidad lo cual afecta de forma directa a la construcción de la imagen de la institución.

En las encuestas realizadas a los usuarios internos podemos resumir en la siguiente tabla que desconocen la existencia de protocolos estándares e indicadores de gestión en la institución

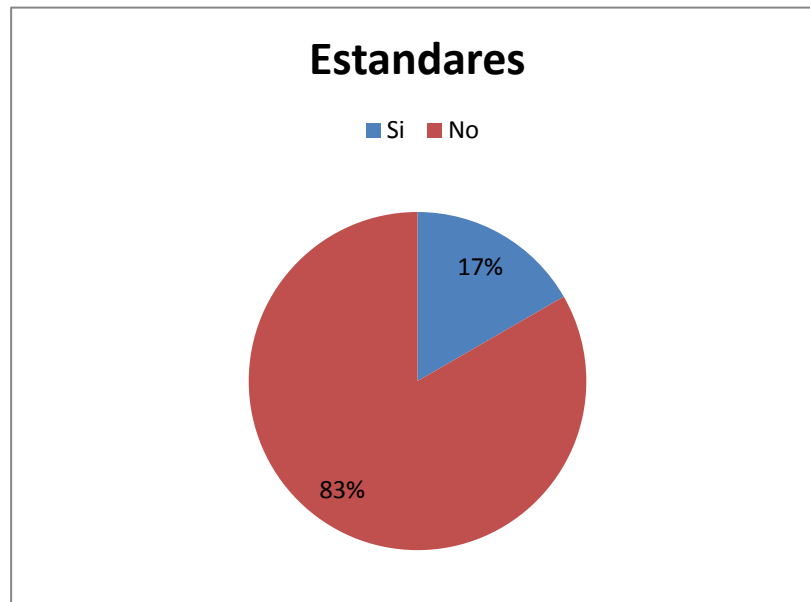
Tabla 2. Estándares de Gestión

Si	1
No	5

Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Ilustración 2. Estándares de Gestión



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Se ha podido identificar que el 83% de los usuarios del servicio de consulta externa de la Clínica INFES manifiestan que no conocen los estándares e indicadores de gestión del Servicio de Consulta Externa

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente proyecto de intervención, representa una gran oportunidad para Clínica INFES ya que el desarrollo de un manual de protocolos para la consulta externa permitirá satisfacer los vacíos de conocimientos que tienen los usuarios internos mediante capacitaciones que se realizarán al personal de salud, de igual manera se implementará estándares que ayuden a mejorar la calidad de atención de salud e indicadores de gestión que con ayuda del comité de mejoramiento continuo en la calidad se han establecidos para un control oportuno.

Se pretende actualizar a la institución con relación a niveles óptimos de calidad ya que hoy en día es de vital importancia que los servicios que prestan atención de salud brinden calidad y ya no solo cantidad, cabe mencionar que los usuarios internos deben de estar abiertos al cambio y a entregar lo mejor de sí en sus labores diarias para de esta manera cumplir con las metas propuestas.

Los beneficiarios del proyecto son principalmente la Clínica INFES la misma que va a contar con un manual de protocolos, estándares e indicadores de gestión ya establecidos, también contará con un comité continuo de mejora en la calidad de atención de salud, posteriormente se beneficiarán los usuarios internos que enriquecerán sus conocimientos con las capacitaciones, también se beneficiarán los usuarios externos que podrán apreciar una mejora en la calidad de atención de salud, y la maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja que ha conseguido lograr los objetivos propuestos.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Intervenir con un plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud en la consulta externa de la Clínica INFES, mediante la implementación de protocolos estándares e indicadores de gestión que permitan capacitar a los usuarios internos para mejorar la calidad de atención que se brinda al usuario externo

Objetivos Específicos

- Elaborar un manual de protocolos para la consulta externa mediante la protocolización de los procesos de atención que realizan los usuarios internos
- Establecer estándares de calidad en el servicio los mismos que permitan mejorar la calidad de atención
- Implementar indicadores de gestión que permitan brindar una mejor y oportuna atención de salud a los usuarios externos

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

MARCO INSTITUCIONAL

Aspecto geográfico del lugar

(Xavier, 2010, pág. 5) La Clínica INFES es una compañía ecuatoriana con domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito, Republica del Ecuador ubicada entre las calles Isla San Cristóbal 1531 N44-511 e Isla Seymour barrio y sector Jipijapa.”

Dinámica poblacional

En el año 1997, Clínica INFES da sus primeros pasos como Instituto de Fertilidad y Esterilidad, creado por su dueño y fundador Dr. Hugo Washington Capelo, dándose así, a conocer y teniendo gran acogida en el área de Fertilidad; se decide en el año 1998 crear como clínica abierta a todas las especialidades; es así como se conforma y se da un nuevo nombre de Instituto a Clínica INFES C.A (INFES, 2013).

Misión

Clínica INFES C.A. es una organización dedicada a la provisión de servicios en el área de salud; con énfasis en las ramas quirúrgicas, cuenta con infraestructura innovadora, tecnología de vanguardia y personal en capacitación continua de sus habilidades y destrezas por niveles de atención para evaluar el cumplimiento de protocolos terapéuticos que nos permitan ofrecer a los usuarios una atención médica integral. (INFES, 2013)

Visión

Ser un centro de referencia de especialidades clínico-quirúrgicas y de procedimientos de reproducción asistida de alta y baja complejidad. (INFES, 2013)

Servicios que presta la institución

La Institución presta servicios de salud, la clínica consta con el área de consulta externa la misma que tiene Imagenología, laboratorio clínico farmacia, área de quirófanos que consta con cuatro quirófanos para diferentes cirugías hospitalización y área de neonatología. Para brindar la atención de salud en las diferentes especialidades como Acupuntura, Cirugía General, Cirugía Vascular, Ginecología, Cirugía Estética, Cirugía Otorrinolaringología, Urología, Traumatología, Salud Ocupacional y Medicina Preventiva.

En la institución podemos encontrar por medio de los partes diarios observados que se atienden aproximadamente de 10 a 20 pacientes al día de los cuales en un 75% son mujeres de estrato social medio alto, las mismas que más del 70% se encuentran embarazadas o recibiendo algún tratamiento para estarlo, lo que nos da una idea clara que se brinda una atención de control gestacional.

Características geofísicas de la institución

La Clínica INFES está ubicada en la ciudad de Quito, capital del Ecuador y de la provincia de Pichincha, está ubicada entre la isla San Cristóbal e Isla Seymour sector Jipijapa a la altura de la Plaza de toros quito en el norte de la ciudad, su altitud varía entre los 1.500 y los 4.200 metros sobre el nivel del mar.

El clima es muy variado, consecuencia de sus rasgos de altitud, con temperaturas que van desde los 4 °C hasta los 30°C. Sin embargo, por encontrarse asentada en una altitud promedio de 2.850 m.s.n.m., la ciudad cuenta con una temperatura anual media es de 16°C (clima templado semihúmedo).

La institución atiende a personas de estrato de salud alto ya que es una clínica privada la misma que tiene convenios con otras instituciones o seguros privados como son cruz blanca, transmedical, salud sa.

Políticas de la institución

En la institución no se han desarrollado políticas institucionales que le permitan guiarse para el cumplimiento de objetivos y el logro de la calidad en la atención, sin embargo se puede encontrar un reglamento interno de trabajo, mismo que ayuda al personal que trabaja en la institución a realizar de mejor manera su desempeño laboral conociendo las obligaciones, derechos, deberes, permisos, que pueden tener en la institución, aunque en el mismo no se delimitan reglamentaciones que estandaricen la calidad en atención.

MARCO CONCEPTUAL

En la actualidad a nivel mundial es una necesidad mejorar la calidad de atención en todos los ámbitos en los que se venden servicios o se ofertan los mismos razón por la cual se ha tomado en el ámbito de la salud el mismo que debe tener una mejora continua y ser evaluado periódicamente para seguir siendo utilizado y de esta manera mejorar la distribución de los recursos humanos, materiales con los que se cuenta para poder obtener mejoras continuas con eficiencia, eficacia.

En el documento de Salud Pública en las Américas de (2002) define como novena función esencial garantizar la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos

La mejora continua de la calidad en los servicios de salud ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos, el mantener a los usuarios externos conformes en relación a la atención percibida ayudara a incrementar la cantidad de atenciones de salud brindadas y a sentir la satisfacción de haber hecho un buen trabajo como usuarios internos.

1.2.1 Calidad

Se define la calidad, tomando el concepto de Myers y Slee,(2010) como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados

Este mejor conocimiento sanitario existente en cada momento debe plasmarse en normas, que luego deberán ser adaptadas a las realidades y circunstancias locales de cada institución, se puede indicar también que es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales.

La calidad del servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes. En los casos en los que el servicio o servicios al cliente son ofrecidos en combinación con un producto físico, a calidad del servicio también puede ser muy importante para determinar la satisfacción del cliente.

1.2.2 Mejoramiento de la calidad

El mejoramiento de la calidad se define como “uno de los principios básicos de la calidad es la prevención y la mejora continua. Esto significa que la calidad es un proceso dinámico y un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible una vez que ocurran” y al mismo tiempo trabajar constantemente para seguir incrementando y manteniendo la calidad de atención que está prestando un servicio de salud (ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD, 2011)

Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado ciclo de Deming el mismo que se define en cuatro pasos

- 1.- Planificar y definir los objetivos a alcanzar y como se van a implementar las acciones
- 2.- Hacer o implementar acciones correctivas
- 3.- Verificar y controlar que se logre los objetivos,
- 4.- actuar según los resultados en la toma de medidas preventivas.

(ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD, 2011)

En salud, la mejora de la calidad resulta de la reorganización de las políticas, incluyendo la introducción de nuevas intervenciones o tecnologías al igual que la infraestructura y sobre todo de la capacitación y actitud de los usuarios internos las mismas que procuran mejoras en la salud del paciente en relación con las prácticas previas, y que los cambios en los procesos reducen el costo del cuidado sanitario además de aumentar la satisfacción del cliente externo y mantener su constancia con la institución.

1.2.3 Servicios

(Zheithaml, 2009,) Define que son actos procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona, es importante darse cuenta que el marketing de los servicios de salud ayudara a mejorar la calidad de atención que se brinda en los mismos porque cada vez se va a buscar encontrar mayor satisfacción en el usuario externo.

Tomando en cuenta que los servicios se producen y se consumen de manera simultánea, por lo que son intangibles frecuentemente los clientes estarán buscando cualquier indicio tangible que los ayude a entender la naturaleza de la experiencia del servicio.

Es necesario encontrar y satisfacer las necesidades de los individuos para de esta manera determinar el servicio que se les va a ofertar para determinar las necesidades de los individuos se puede tomar como relación la cauterización de las necesidades de la jerarquía de Maslow, la cual especifica cinco categorías de necesidades ordenadas desde las necesidades básicas que son las fisiológicas, las necesidades de seguridad y protección, las necesidades sociales, necesidades de estima y de autorrealización.

1.2.4 Calidad de servicio

Para entender lo que es la calidad de servicio se deben analizar los conceptos de calidad, servicio y cliente o beneficiario, por separado.

En relación a la calidad a las características o comportamientos de un bien o servicio, la cual se evalúa en base a las partes que constituyen el servicio recibido.

Por su parte, servicio es la actividad o beneficio que se ofrece. En general el servicio es intangible y no da la propiedad de ninguna cosa. Por tanto el servicio es una actividad realizada para ofrecer un beneficio o satisfacer una necesidad, por lo que su producción puede estar o no vinculada con un producto.

De esta manera un servicio tiene varias características como la Intangibilidad, pues no es posible ver o sentir antes de comprarlos. En su mayoría, los servicios tienen lugar mientras se consumen, como en el caso del servicio médico. El servicio tiene mayor variabilidad, y va a depender de quien lo proporciona. Así también el servicio no se puede almacenar para venta o utilización posterior. Por tanto los beneficiarios reciben el servicio y adquieren un derecho, pero no la propiedad.

Por tanto al analizar la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente o beneficiario sobre de qué manera el servicio satisface sus necesidades y por tanto la valoración está dada por la percepción del cliente (Abadi, 2004).

A continuación se presenta los componentes de la calidad en el servicio:

- **Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

- **Accesibilidad.** Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.
- **Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.
- **Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.
- **Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.
- **Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente (Abadi, 2004)

1.2.5 Satisfacción del cliente

La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio a cumplido las necesidades y expectativas del cliente, la falla en cumplir las necesidades y expectativas producen insatisfacción con el producto o servicio

Determinación de la satisfacción del Cliente está influida por las características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto o servicio, precio. Además factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de los familiares también influirán en la satisfacción.

La satisfacción del usuario externo depende directamente con el grado de información que el mismo lleve antes de su atención, quien es por tanto el responsable directo en la mayoría de los casos de su insatisfacción ya que no sabe explicar claramente el servicio requerido.

1.2.6 La consulta externa

La consulta externa es el servicio que se brinda a los pacientes que no están hospitalizados precisamente y que acuden por control, prevención o por tratar alguna dolencia o patología ya encetrada, puede estar en un consultorio médico, en una clínica o en una institución de mayor complejidad, puede ser realizadas por profesionales de la salud como médicos generales, médicos especialistas enfermeras y obstétricas.

Este servicio de atención médica de consulta a pacientes externos, lo ideal es realizarlo por medio de cita programada, ya sea para control o por primera vez que acude el paciente, lo ideal que deben esperar los usuarios internos para una cita medica es máximo de 45 minutos.

Se utiliza el término de consulta externa como contraste al servicio de hospitalización.

1.2.7. Manuales de procedimientos y los procesos

Definición de proceso

Se define como proceso según la Universidad Veracruzana, (2012) el proceso se considera a una serie de actividades, acciones o eventos organizados, que se interrelacionan para obtener un resultado específico y predeterminado, de acuerdo al valor agregado de cada una de las partes que se realizan en el proceso y de acuerdo a los responsables que desarrollan las funciones

Definición de procedimientos

Se define como procedimiento según la Universidad Veracruzana, (2012) “Son las partes, módulos que componen un proceso y que conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas de forma ordenada en relación a los responsables de su ejecución, quienes deberán cumplir políticas y normas establecidas con una duración específica y un flujo de documentos”

El manual de procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento que sirve para el control interno de la entidad, como instrumento de información detallado que indica en forma ordenada y sistemática las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las diferentes operaciones que se deben realizar individual y colectivamente en una organización, en las diferentes áreas, secciones y departamentos y servicios.

En el manual se debe señalar quién, como, donde, para qué, por qué, de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos (Universidad Veracruzana, 2012).

Referentes de procedimientos o protocolos para consulta externa

De acuerdo al Gobierno del Estado de México (2007), en el documento: Manual de procedimientos de consulta externa, la consulta externa debe seguir los procedimientos que a continuación se resumen y aplican al caso de estudio: (Gobierno del Estado de México, 2007)

Los Directores de los Hospitales son los encargados de vigilar la calidad y calidez de la atención médica integral que se proporciona a los demandantes, usuarios y pacientes mediante un diagnóstico médico oportuno, la aplicación de medicina de rehabilitación, así como el trato humano y cálido a los pacientes (Gobierno del Estado de México, 2007)

Además deberán:

- Evaluar los programas de las áreas de servicios médicos, paramédicos, auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como del área administrativa.

El médico deberá:

- Proporcionar consulta de atención médica general a los pacientes de consulta externa, mediante valoración y diagnóstico oportuno.
- Solicitar estudios, diagnóstico y exámenes necesarios según el caso, para valorar el estado de salud de los pacientes.
- Informar y concienciar al acompañante del paciente, sobre la importancia de su participación en el proceso de acuerdo al caso.
- Canalizar a los pacientes oportunamente mediante la interconsulta correspondiente, con el médico especialista (Gobierno del Estado de México, 2007)

La enfermera deberá:

- Contribuir con los servicios médicos del hospital, para la atención integral de pacientes hospitalizados y ambulatorios, mediante las técnicas de enfermería necesaria y suficiente que permitan la rehabilitación física del paciente.
- Coordinar las funciones y procedimientos de enfermería con los jefes de servicios médicos, paramédicos, auxiliares de diagnóstico y áreas administrativas.
- Orientar a los pacientes y familiares en la importancia de su participación para mejorar los resultados del tratamiento del paciente.
- Trasladar a los pacientes con las medidas de seguridad necesarias tanto al interior con el exterior del hospital (Gobierno del Estado de México, 2007)

El área de admisión deberá:

- Planear, dirigir, coordinar y supervisar la organización y funcionamiento de admisión en los diferentes servicios.
- Vigilar y apoyar la gestión de las solicitudes de internamiento expedidas por los servicios de consulta externa y tramitar el movimiento de la unidad.

Políticas:

- El Hospital deberá otorgar la Consulta Externa a todos los usuarios que la soliciten, con la restricción de la suficiencia de los recursos profesionales y técnicos y administrativos que le sean autorizados.
- La Consulta Externa que se proporcione en el Hospital, deberá apegarse a los estándares de calidad que señalen las normas en materia de salud.
- Se proporciona consulta externa a los enfermos egresados del servicio de hospitalización, referidos de otra unidad de salud o que acudan en forma espontánea independientemente de sexo y edad.
- El Jefe del Servicio es el responsable de difundir y supervisar el cumplimiento de los procedimientos.
- El personal de consulta externa debe atender a los enfermos en un ambiente en el que predomine una relación terapéutica tanto en el trato como en la comunicación.
- El personal médico y/o administrativo deberá registrar adecuadamente los formatos que integran el expediente clínico correspondiente a cada usuario (Gobierno del Estado de México, 2007)

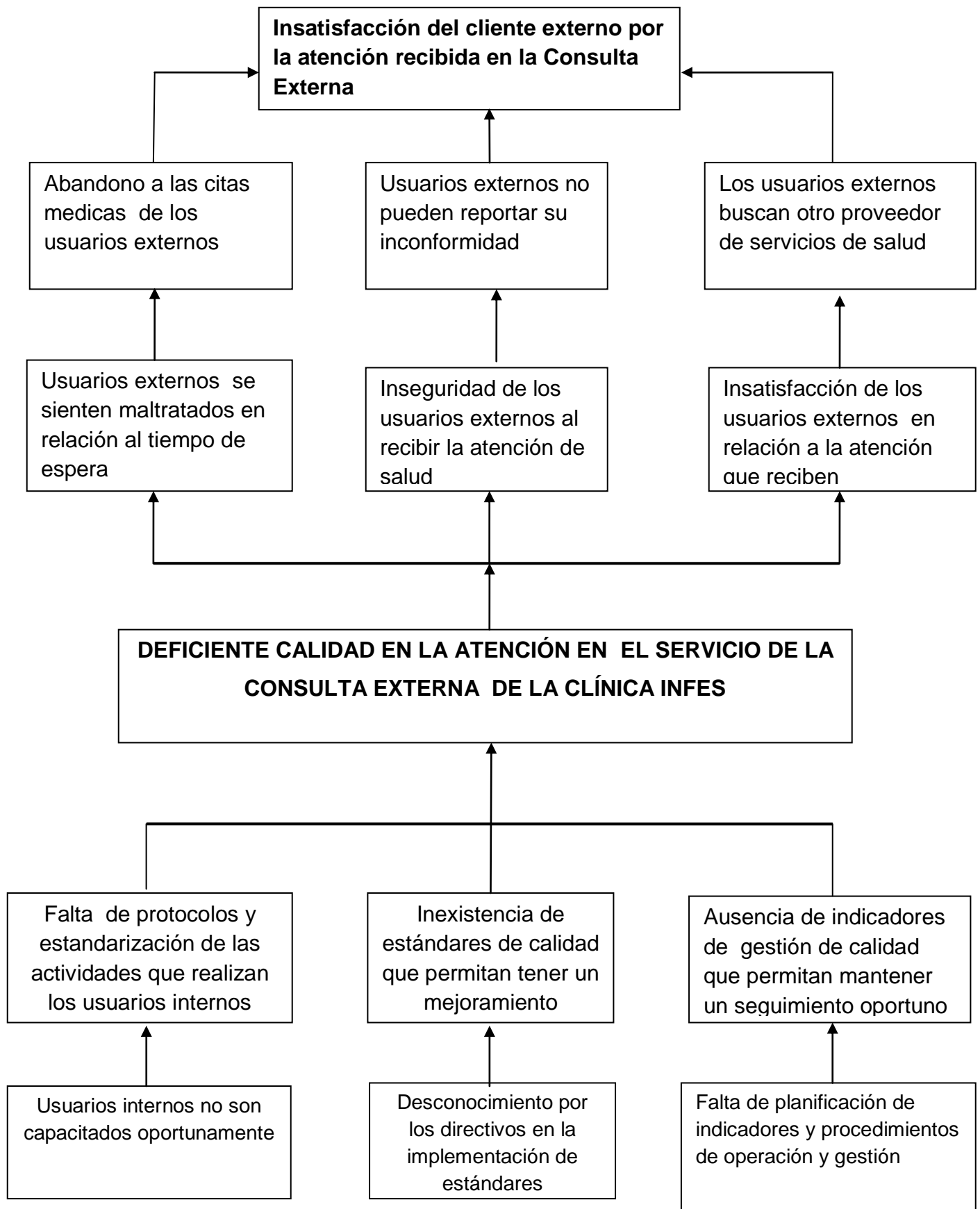
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO

MATRIZ DE INVOLUCRADOS

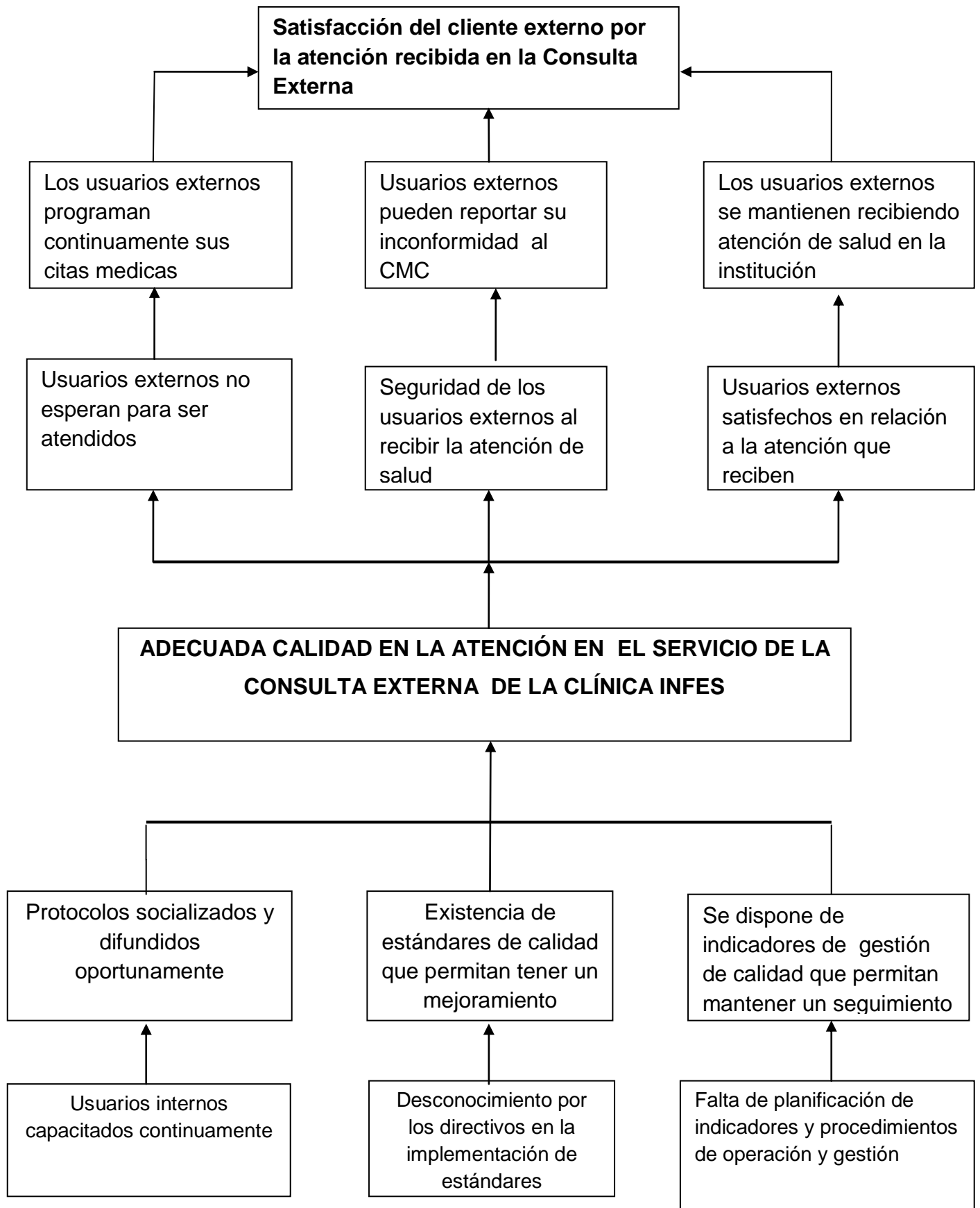
GRUPOS O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
1. Clínica INFES	Favorecer la salud de los pacientes	Recursos: Infraestructura, insumos, tecnología, normativa Objetivo: Abastecimiento y manejo eficiente de los recursos para generar una adecuada atención a los usuarios.	Inadecuada atención a los pacientes
2 . Consulta Externa de la Clínica INFES	Brindar una atención continua de calidad y calidez	Recursos.- Materiales Objetivo 3.3.3 del Plan Nacional del buen vivir Garantizar la atención integral de salud por ciclos de vida, oportuna y sin costo para las y los usuarios, con calidad, calidez y equidad.	Incremento masivo de pacientes para la atención en la institución.
3 Personal de salud que trabaja en el servicio	Mejorar la calidad de atención hacia el cliente externo en el servicio	Recursos.- Talento humano Objetivo 2.2.4 del Plan Nacional del buen vivir Generar procesos de capacitación y formación continua para la vida	Ausencia de manual de protocolos para ser difundidos hacia el personal. Falta de capacitaciones continuas para el persona

<p>4 Usuarios externos que acuden a recibir atención de salud en la Clínica INFES</p>	<p>Ser atendidos de una manera holística e integrada</p>	<p>Recursos.- Humanos</p> <p>Objetivo 1.1.1 del Plan Nacional del Buen Vivir Garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades (en especial salud, educación, alimentación, agua y vivienda).</p>	<p>Usuarios externos insatisfechos con la espera para ser atendidos</p>
<p>5 Maestrante.-</p>	<p>Implementar un sistema continuo de mejora de la calidad en el servicio</p>	<p>Recursos.- Humanos, materiales y financieros</p> <p>Desarrollar un plan de intervención para el mejoramiento de la calidad de atención de salud.</p> <p>Estatuto UTPL.</p>	<p>Ausencia de un plan de mejora continua de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa de la Clínica INFES</p>

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ÁRBOL DE OBJETIVOS



MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FIN</p> <p>Mejorar la satisfacción de los usuarios externos que acuden a recibir atención en la Consulta Externa de la Clínica INFES</p>	<p>Mejorar en un 70 % la satisfacción de los usuarios externos en relación a la atención recibida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas a los usuarios externos 	<p>Compromiso por los usuarios internos en la utilización de protocolos al brindar atención al usuario externo.</p>
<p>PROPÓSITO</p> <p>Implementación de un proyecto de Mejoramiento de la Calidad de Atención en la consulta externa de la clínica INFES</p>	<p>Todas las actividades del proyecto se cumplen al 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Lista del comité de mejora continua de la calidad 	<p>La Clínica INFES cuenta con un proyecto de mejoramiento de calidad en el mismo se han implementado protocolos, estándares e indicadores de calidad, de igual manera se conformo un comité de mejora continua</p>

COMPONENTES RESULTADOS ESPERADOS	Y		
1. Protocolos de atención a los pacientes en consulta externa elaborados, socializados, implementados y monitoreados.	El 100 % de usuarios internos conocen y aplican los protocolos hasta julio 2014	<ul style="list-style-type: none"> Listado de los protocolos actualizados e implementados 	Ayudaran a mejorar el conocimiento de los usuarios internos y de esta manera poder brindar una oportuna atención de salud
2. Estándares de calidad de atención elaborados, socializados, aplicados y monitoreados.	El 80% de las acciones están localizadas en un estándar de calidad para mejorar la atención de salud	<ul style="list-style-type: none"> Listado de usuarios internos que asistieron al taller Listado de estándares de calidad Comité de Mejora Continua de la Calidad 	Se encuentran establecidos estándares de calidad de atención. Comité de Mejora Continua
3. Indicadores de calidad de atención elaborados, socializados, aplicados y monitoreados.	El 80% de las acciones están localizadas en un indicador de calidad para mejorar la calidad de atención de salud hasta julio 2014	conformado por usuarios internos <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de calidad establecidos 	establecido el mismo que utilizara indicadores para mantener una oportuna calidad de atención de salud

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO
<u>Componentes 1</u>			
Protocolos de atención a los pacientes en consulta externa elaborados, socializados, implementados y monitoreados.			
1.1.-Elaboración de protocolos para la consulta externa de la Clínica INFES	Maestrante	Enero 2014	\$ 50
1.2.-Socialización de los protocolos con los directivos de la institución.	Maestrante Dra. Jessenia Carrera Dr. Hugo Capelo	Enero 2014	\$ 20
1.3.-Taller de capacitación a los usuarios internos para dar a conocer los protocolos establecidos para la consulta externa.	Maestrante Usuarios internos Directivos de la institución	Febrero 2014	\$ 50
1.4.-Evaluación del cumplimiento de protocolos establecidos.	Maestrante Usuarios internos	Mayo 2014	20

<u>Componentes 2</u>			
Elaboración de estándares de gestión para su posterior socialización, implementación y monitoreo.			
2.1.-Elaboración de estándares de gestión para la consulta externa de la Clínica INFES	Maestrante	Enero 2014	\$ 20
2.2.-Socialización de los estándares de gestión con los directivos de la institución.	Maestrante Dra. Jessenia Carrera Dr. Hugo Capelo	Enero 2014	\$ 10
2.3.-Taller de capacitación a los usuarios internos para dar a conocer los estándares de gestión establecidos para la consulta	Maestrante Usuarios internos	Febrero 2014	\$ 10
2.4.-Formación de un Comité Continuo de Mejoramiento de la Calidad de Atención	Maestrante Usuarios internos dispuestos a colaborar con la institución.	Febrero 2014	10

<p><u>Componentes 3</u></p> <p>Elaboración de indicadores de gestión para su posterior socialización, implementación y monitoreo.</p> <p>3.1.-Elaboración de indicadores de gestión para la consulta externa de la Clínica INFES</p> <p>3.2.-Socialización de los indicadores de gestión con los directivos de la institución.</p> <p>3.3.-Taller de capacitación a los usuarios internos</p> <p>3.4.-Observación y monitoreo de los estándares e indicadores de gestión.</p>	<p>Maestrante</p> <p>Maestrante Dra. Jessenia Carrera Dr. Hugo Capelo</p> <p>Maestrante Usuarios Internos</p> <p>Maestrante Miembros del equipo de Mejoramiento continuo</p>	<p>Enero 2014</p> <p>Enero 2014</p> <p>Febrero 2014</p> <p>Junio 2014</p> <p>TOTAL</p>	<p>30</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>30</p> <p>280</p>
---	--	---	---

CAPITULO III RESULTADOS

A continuación se presenta el detalle de los resultados:

ETAPA INICIAL

Previo a la ejecución del proyecto de intervención se realizaron las siguientes actividades:

- Aprobación del proyecto mencionado: “Mejoramiento de la calidad de atención en la Clínica INFES en Quito 2014” por parte del Comité Académico de la Universidad Técnica Particular de Loja.(Ver Apéndice 1)
- Autorización de la Dirección de la Dirección Médica de la Clínica INFES. (Ver Apéndice 2)
- Reuniones de trabajo con la Dra. María del Carmen Piedra Directora de Tesis para establecer estrategias con el objetivo de alcanzar los objetivos planteados.

RESULTADO No1


Protocolos de atención a los pacientes en consulta externa elaborados, socializados, implementados y monitoreados.

1.1.-Elaboración de protocolos para la consulta externa de la Clínica INFES

- Se realizó una investigación exhaustiva en diferentes bibliografías para diseñar un protocolo acorde a las necesidades de la consulta externa de la clínica INFES, tomando en cuenta la situación actual de salud que presenta la institución y el grupo de pacientes al que brinda atención de salud.
- Se realizó la observación directa para protocolizar las actividades que realiza cada uno de los usuarios internos que trabajan en la institución.
- Estuve por tres ocasiones como usuario externo para visualizar la atención que brindan en la consulta externa y de esta manera aumentar actividades que mejoren la atención de salud.
- Mantuve largas conversaciones con los usuarios externos que acuden consecutivamente a esta casa de salud a recibir atención para implementar las actividades que ellos consideran que serían de importancia antes, durante y después de la atención de salud.
- Se implementó nuevos procesos para brindar la atención de salud desde el momento de la llegada de los pacientes

- Me reuní por dos ocasiones con los directivos de la institución presentándoles el borrador de los protocolos realizados hasta recibir la aprobación de los mismos.

Protocolos establecidos para la atención de la consulta externa de la clínica INFES

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 2
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Bienvenida al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014


Previo a la llegada de clientes:

Conserve el orden y organización de su lugar de trabajo.


Llega el cliente:

1. Establezca contacto visual con el usuario, sonría cordialmente
2. Salude, preséntese indicando su nombre y demuestre interés por la otra persona.
3. Solicitar al usuario externo que se identifique. Desde este momento diríjase al paciente por su nombre.
 - Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y de ser posible manifieste el tiempo de espera.
 - Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir. Ocasionalmente, asienta para que el perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
 - Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aun cuando le resulte complejo lo que el usuario externo solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.
 - Brinde el espacio para que el usuario externo formule dudas e inquietudes.

- Agende su cita en caso de no tenerlo respetando la hora de llegada y verificando si hay espacio en la lista de los pacientes agendados


	<p align="center">PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES</p>	<p align="center">PR 01 2 de 2</p>
<p>Orientado a: Personal de consulta externa</p>	<p>PROTOCOLO: Bienvenida al Usuario Externo</p>	<p>Fecha elaboración: 20-01-2014</p>

- Si el usuario se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
- Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario externo, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
- No ponga en duda la palabra del usuario externo.
- Compórtese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitará aglomeraciones.
- En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
- Asegúrese que el usuario externo ha comprendido sus explicaciones.
- Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
- No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
- Diríjase al usuario por su nombre y trátelo de “Usted”.
- Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a).

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: llamado a Pacientes para su atención médica	Fecha elaboración: 20-01-2014

Llamado del cliente externo a la Consulta Medica

1. Retire la Historia Clínica del paciente
2. Llame a paciente para atención médica.
3. Salude cordialmente a paciente y prepárelo para la Revisión médica
4. Pregunte a paciente si se siente cómodo o tiene alguna inquietud.
5. Responda las inquietudes que presente el paciente.
6. Solicite al paciente se retire la ropa y se coloque la bata para ser examinada por el médico, recuerde siempre tener las batas suficientes para cada paciente.
7. Realice la respectiva toma de signos vitales, y posteriormente regístrelos en la Historia Clínica.
8. Pregúntele a la paciente si tiene deseos de orinar para que ingrese al consultorio con la vejiga vacía y sea más fácil y rápida la atención.
- 9.- Llame a un familiar de confianza de la paciente si ella lo necesita y lo refiere, no olvide de hacerlo por el nombre de la persona.
10. Asegúrese que durante la atención que la paciente tenga con el medico no haya interrupciones, recuerde preservar la privacidad de la paciente, cualquier pregunta que necesite hacerle al médico realícelo entre el cambio de cada paciente.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Lavado de Manos	Fecha elaboración: 20-01-2014

Lavado de Manos.- Se utiliza para evitar la diseminación de gérmenes de una persona a otra

Equipo


- Agua
- Jabón líquido
- Servilletas de papel

Indicaciones

1. Antes de tener contacto con el paciente
2. Después de estar en contacto con el paciente
3. Antes de realizar un procedimiento estéril
4. Después de estar en contacto con fluidos corporales
5. Después de manejar el entorno del paciente

Procedimiento

1. Mojarse las manos, aplicar suficiente jabon como para cubrir toda la superficie de la mano
2. Frotar las manos entre si
3. Frotar palma derecha con el dorso izquierdo, entrelazado los dedos viceversa
4. Frotar palma contra palma con los dedos entrelazados
5. Frotar los dedos con las palmas opuestas entrelazando los dedos
6. Frotar en redondo el pulgar derecho con la palma izquierda y viceversa
7. Frotar en redondo, en sentido horario y anti horario, los dedos de una mano en la otra palma y viceversa
8. Enjuagar con abundante agua
9. Usar una toalla secar correctamente, sus manos estarán bien limpias

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Control de Signos Vitales Presión Arterial	Fecha elaboración: 20-01-2014


Presión Arterial.- La presión arterial es un signo de valoración que nos permite determinar la presión que ejerce la sangre sobre las paredes de las arterias

Equipo

- Tensiómetro y Fonendoscopio

Procedimiento

1. Una vez que el paciente se ha colocado la bata del consultorio médico solicite que tome asiento para tomarle la presión arterial, asegúrese de que espere por lo menos cinco minutos en reposo antes de iniciar la toma, para obtener los valores reales.
2. Lavarse las manos según protocolo establecido
3. Coloque el tensiómetro de preferencia en el brazo izquierdo cuatro traveses de dedo encima del pliegue del codo.
4. Coloque el fonendoscopio en el pliegue del codo para realizar la toma.
5. Posteriormente colóquese usted las úvulas del fonendoscopio en los oídos, e inicie la adecuada toma, insufla el manómetro y empiece la adecuada toma.
6. Al escuchar el primer sonido insufla 20mmHg mas para empezar a soltar lentamente, escuchara la presión sistólica y diastólica
7. Registre en el formulario y reporte cualquier novedad

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Control de Signos Vitales Frecuencia Cardíaca	Fecha elaboración: 20-01-2014


Frecuencia Cardíaca.- Se encuentra determinada por la onda pulsátil sanguínea originada en cada contracción cardíaca y que produce la expansión y contracción regular de los vasos arteriales

Equipo

- Reloj con segundero

Procedimiento

1. Lavarse las manos según protocolo establecido
2. Cerciórese que visualiza correctamente el segundero del reloj
3. Localice el pulso radial del paciente
4. Contabilice los latidos cardíacos obtenidos durante un minuto
5. Registre los datos obtenidos en la Historia clínica del paciente


	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Control de Signos Vitales Temperatura	Fecha elaboración: 20-01-2014

Temperatura.- Signo de valoración que nos permite determinar la temperatura del organismo mediante un medio clínico, para un adecuado desarrollo normal de los procesos metabólicos

Equipo

- Termómetro clínico
- Torundas de algodón con solución aséptica de superficie y con agua
- Torundas secas **Procedimiento**

1. Una vez que el paciente se ha colocado la bata del consultorio médico solicite que tome asiento para tomarle la temperatura axilar, ya que es la más aconsejada por normas de bioseguridad en el servicio de consulta externa donde se comparten los termómetros.
2. Lavarse las manos según protocolo establecido
3. Retire el termómetro del frasco y séquelo con una torunda de algodón.
4. Coloque el termómetro en la axila del paciente de modo que la ampolla de mercurio quede en el centro de la axila, durante cinco minutos
5. Retire el termómetro séquelo con una torunda de algodón y lea posteriormente el resultado obtenido
6. Registre el resultado en la Historia Clínica del paciente.
7. Lave el termómetro con agua y jabón y colóquele en el sitio indicado.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Control de Signos Vitales Frecuencia Respiratoria	Fecha elaboración: 20-01-2014


Frecuencia Respiratoria.- Medición de la cantidad de ciclos o movimientos respiratorios producidos en término de un minuto, que consiste en una fase de inspiración y otra de espiración

Equipo

- Reloj con segundero

Procedimiento

1. Lavarse las manos según protocolo establecido
2. Cerciórese que visualiza correctamente el segundero del reloj
3. Coloque su mano sobre el tórax del paciente
4. Empiece a contar los movimientos inspiratorios del paciente durante un minuto
5. Posteriormente registre en la historia clínica y comunique de cualquier anomalía que se pudo observar durante el procedimiento.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Medidas Antropométricas Control de peso	Fecha elaboración: 20-01-2014


Peso.- Medida de gran utilidad para determinar el estado nutricional del ser humano utilizado juntamente con la talla para determinar el índice de masa corporal

Equipo

- Bascula análoga o digital

Procedimiento

1. Verifique la balanza se encuentre en cero y bien balanceada
2. Una vez que el paciente se encuentre con la bata y las zapatillas del consultorio médico solicítele que se retire las zapatillas y se suba a la balanza
3. Solicite que se retire las zapatillas y suba al centro de la balanza
4. El usuario debe de estar al frente al medidor, erguido con los hombros abajo, los talones juntos con las puntas separadas, los brazos deben de estar hacia los costados y holgados sin ejercer presión, la cabeza debe de estar con la mirada al frente en un punto fijo
5. Evite que el usuario se mueva para evitar oscilaciones en el peso o datos herrados
6. Encienda la balanza, y observe el peso obtenido
7. Registre los datos obtenidos en la historia clínica

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Medidas Antropométricas Control de Talla	Fecha elaboración: 20-01-2014


Talla.- Medida de gran utilidad para determinar el estado nutricional del ser humano utilizado juntamente con la talla para determinar el índice de masa corporal

Equipo

- Tallimetro
- Regla o implemento duro para la medición


Procedimiento

1. Una vez que el paciente se encuentre con la bata y las zapatillas del consultorio médico solicítele que se retire las zapatillas
2. Coloque al paciente en el tallimetro con la cabeza, hombros y talones juntos deberán estar pegados a la pared bajo la línea de la cinta del estadimetro, los brazos deben de colgar libre y naturalmente a los costados del cuerpo.
3. Mantenga la cabeza firme y con la mirada en un punto fijo.
4. Deslice la regla que permita la medición de arriba hacia abajo hasta ubicar la cabeza del sujeto presionando suavemente contra la cabeza para comprimir el cabello.
5. Realice la medición
6. Registre los datos obtenidos en la historia clínica

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Atención médica al usuario externo	Fecha elaboración: 20-01-2014


Pasos en la Atención

1. Solicite al paciente que ingrese a consultorio médico
2. Verifique HC del paciente y comience con la atención.
3. Realice la anamnesis del paciente.
4. Realice la valoración médica
5. Explique al paciente su estado de salud.
6. En caso de requerir exámenes complementarios para determinar el diagnóstico solicítelos explicando la necesidad de los mismos, y nunca olvide de entregar el respectivo pedido
7. Explique en relación de la próxima cita de control médico
8. Entregue receta de medicamentos, según sea el caso.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Protocolo de citas médicas previas	Fecha elaboración: 20-01-2014


Citas Previas

1. Solicite la identificación del usuario externo
2. Ingrese datos del paciente en Sistema
3. Revise Agenda Médica.
4. Confirme datos del paciente.
5. Imprima cita y entréguesela al paciente.
6. Agenda cita en sistema.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Laboratorio Clínico	Fecha elaboración: 20-01-2014


Laboratorio Clínico

1. Solicite al usuario externo el pedido de los exámenes de laboratorio, caso de no tener pregúntele los exámenes que desea realizarse.
2. Comunique el precio al usuario externo de los exámenes que va a realizarse
3. Eduque al paciente en relación a exámenes que necesita estar en ayunas para las respectivas tomas de muestras de sangre, orina heces y espermogramas
4. No olvide de informar todo lo necesario al paciente recuerde que el desconoce los procedimientos y puede ocurrir malos entendidos.
5. Indique al paciente la fecha que estarán listos los resultados y desde cuando pueden estar en la historia Clínica para que el acuda directamente donde el doctor tomando una cita médica, en caso de ser posible puede programar su cita de atención.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Imagenología	Fecha elaboración: 20-01-2014


Imagenología

1. Solicite al usuario externo el pedido del examen, caso de no tener pregúntele los exámenes que desea realizarse.
2. Comunique el precio al usuario externo el examen que va a realizarse
3. Indique al paciente el procedimiento del examen que se va a realizar, como debe ir preparado antes de que le hagan el examen si no lo pueden realizar ese momento
4. No olvide de informar todo lo necesario al paciente recuerde que el desconoce los procedimientos y puede ocurrir malos entendidos.
5. Indique la fecha exacta y hora en la que se realizara el examen en caso de no haber podido realizar el momento que el usuario externo solicita.
6. Explique al usuario externo el día en que estarán listos los resultados, para que él pueda acudir a retirarlos.

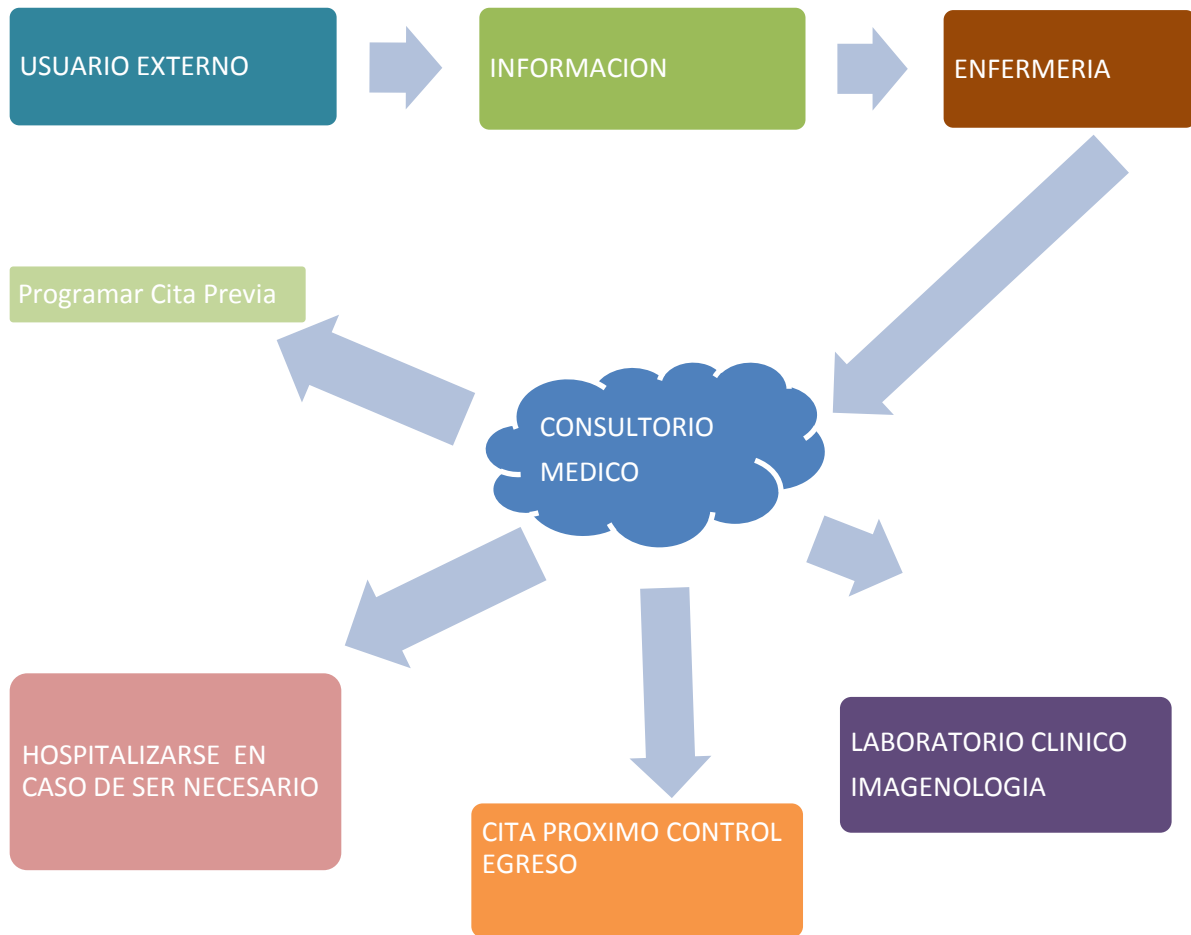
	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	PROTOCOLO: Despedida al Usuario externo	Fecha elaboración: 20-01-2014

Despedida del Usuario Externo

1. Asegúrese que el beneficiarios ha quedado conforme con el servicio prestado.
2. Consulte las inquietudes finales al usuario externo.
3. Agradezca la disposición del usuario externo. por los procedimientos seguidos y tiempo utilizado.
4. Exprese un mensaje de despedida cordial y explicita su disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades.

	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	PR 01 1 de 1
Orientado a: Personal de consulta externa	FLUJO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha elaboración: 20-01-2014

Consultorio Medico



1. 2.- Socialización de los protocolos con los directivos de la institución.

- Reunión con la doctora Jessenia Carrera directora médica y el doctor Hugo Capelo propietario de la institución para socializar los protocolos establecidos e indicar los que futuramente se pretende incrementar, posteriormente se realizó una discusión de los mismos realizando dos borradores para finalmente determinar los que quedarían implementados.
- Impresión de los protocolos establecidos para el servicio de la consulta externa de la Clínica INFES
- Aprobación de los protocolos por los directivos de la institución para ejecutar la intervención.
- Designación de la primera semana de Febrero del 2014 el día miércoles, para socializar el proyecto con los usuarios internos mediante un taller el mismo que se realizara a partir de las 14H00 que se termina la consulta medica

1.3.-Taller de capacitación a los usuarios internos para dar a conocer los protocolos establecidos para la consulta externa.

1.3.1.- La reunión se estableció el día Miércoles 05 de Febrero a las 14H00 en la institución a la cual se convocó a todo el personal que trabaja en la consulta externa de la clínica INFES, lastimosamente solo asistieron cinco de los seis usuarios internos que conforman el equipo de atención medica de la consulta externa entre ellos tenemos (Apéndice No3)

- Dr. Hugo Capelo
- Dra. Jessenia Carrera
- Sra. María José Herrera
- Sra. Janet Torres
- Sra. Fanny Paspuel

1.3.2.- El desarrollo del taller empezó a las 14H20 el cual se desarrollo de la siguiente manera.

TALLER DE SOCIALIZACION DE PROTOCOLOS PARA LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES		
Objetivo.- Difundir el manual de protocolos para la consulta externa mediante la socialización con los usuarios internos, para de esta manera mejorar la calidad de atención de la clínica INFES		
Agenda	Desarrollo del Taller	Compromiso del Taller
14H00	Presentación de la maestrante UTPL Importancia de la Calidad de Atención en el servicio	Socializar el proyecto con los usuarios internos
15H00	Explicación de cada protocolo realizado <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de bienvenida • Llamada a los pacientes para la consulta • Atención médica al usuario externo • Protocolo de citas médicas previas • Protocolo de Laboratorio Clínico • Protocolo de Imagenología • Protocolo de Despedida al Usuario externo • Flujo general de atención al usuario 	Los usuarios internos se comprometen a utilizar los protocolos establecidos en la institución antes de brindar la atención de salud a los pacientes.
16H00	Socialización con los asistentes en relación a los protocolos Se comparte ideas de los diferentes asistentes. Se toma en cuenta las opiniones que los mismos generan de acuerdo a su experiencia adquirida en el trabajo diario	El doctor Hugo Capelo refiere que va a implementar un sistema electrónico para la separación de citas previas de esta manera los pacientes no tendrán que esperar mucho tiempo

	<p>Se realiza el registro de los asistentes</p> <p>Se toma como evidencia fotografía al personal de salud</p>	
16H30	<p>Refrigerio a los asistentes a cargo de la maestrante</p> <p>Receso de 30 minutos para compartir el refrigerio</p>	

17H00	<p>Se ingresa a la sala de reuniones</p> <p>Se conforma el comité de mejora continua de la calidad de atención para la institución.</p> <p>Se realiza la lista de los involucrados a formar parte del comité</p>	<p>Los asistentes se comprometen a formar parte del comité de mejora continua y a trabajar por la institución</p> <p>El 83% de los asistentes tiene la buena predisposición de trabajar en el comité de mejoramiento continuo</p>
17H30	<p>Se evalúa con preguntas abiertas a los asistentes, en relación a protocolos de atención de salud.</p>	<p>Asistentes colaboradores refieren que le sirvió la capacitación</p>
18H00	<p>Agradecimiento de la maestrante por la colaboración de los asistentes</p> <p>Despedida de los asistentes y retiro del salón de reuniones</p>	<p>Asistentes se retiran de la sala de reuniones</p>

1.4.-Evaluación del cumplimiento de protocolos establecidos.

- Para Mayo 2014 se realizó una evaluación a los usuarios internos mediante la observación directa a los mismos sin previo aviso
- Observación directa esporádicamente por dos ocasiones para determinar si se está cumpliendo lo propuesto en la institución, en la cual pudimos determinar que los usuarios internos habían protocolizado la atención de salud realizando cada actividad como procesos de atención de salud
- Se observó la predisposición de los usuarios internos al brindar atención a los pacientes, con una actitud positiva y de interés por los pacientes y por mejorar la calidad de atención de salud en la institución
- Evaluación a los usuarios internos de una manera verbal en relación a los protocolos establecidos para determinar si conocen y si los han estado leyendo continuamente.

1.5.- Análisis del Resultado No1

- Aplicar el indicador de asistencia del personal de Enfermería que asistió a la reunión

$$\text{Indicador de asistencia} = \frac{\text{Número de personas que asistieron}}{\text{Número de personas convocadas}} * 100\%$$

$$\text{Indicador de Asistencia} = \frac{5}{6} * 100\%$$

$$\text{Indicador de Asistencia} = 83.3\%$$

Se cumplió con el 83.3% del Personal de Enfermería Capacitado, debido a que un usuario se encontraba con problemas de salud y no pudo asistir a la capacitación.

- Aplicar el indicador de cumplimiento de protocolos establecidos

$$\text{Indicador de asistencia} = \frac{\text{Número de usuarios internos que cumplen los protocolos}}{\text{Número de usuarios internos}} * 100\%$$

$$\text{Indicador de Asistencia} = \frac{6}{6} * 100\%$$


$$\text{Indicador de Asistencia} = 100\%$$

Resultado No2


Elaboración de estándares de gestión para su posterior socialización, implementación y monitoreo.

2.1.-Elaboración de estándares de gestión para la consulta externa de la Clínica INFES


- En Enero del 2014 se realizó un análisis de la actual situación de la clínica INFES y a la realidad de la misma para realizar los estándares de calidad.
- Posteriormente se realizó una investigación bibliográfica la misma que ayudó a determinar los estándares oportunos para la institución, con la finalidad de protocolizar y estandarizar los procesos.
- Se presentó el borrador de los estándares establecidos para la institución a la doctora Jessenia Carrera directora médica, la misma que refirió estar de acuerdo con lo establecido.

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Respeto al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 1: La Clínica INFES contara con un comité de mejora continua de la calidad los mismos que ayudaran a mejorar la calidad de atención con ayuda de las inquietudes y quejas de los usuarios externos		


- **Propósito:** Este estándar de proceso tiene como finalidad que la Clínica INFES en su consulta externa ponga en funcionamiento un sistema eficaz de gestión de las quejas y sugerencias de sus usuarios externos.
- **Ámbito:** El estándar está presente y orienta a los usuarios de la consulta externa de la Clínica INFES.
- **Proactividad:** Promueve la interacción entre los usuarios mediante la implementación de un sistema eficaz para gestionar sus quejas y sugerencias.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Se realizará en base al seguimiento del indicador de funcionamiento del sistema de gestión de sus quejas y sugerencias de los usuarios.
- **Impacto:** Implementación de un sistema eficaz gestión de las quejas y sugerencias de los usuarios.
- **Despliegue en la institución:** El estándar es aplicable y consistente con las políticas de participación de los usuarios externos para que expliquen sus quejas y sugerencias, y con la colaboración de los usuarios internos para mejorar la calidad de atención.
- **Despliegue hacia el usuario:** La voz, opinión y sugerencias del usuario pasa a ser el foco de la atención en el marco del desarrollo de deberes y derechos en salud tanto de usuarios internos como de usuarios externos.

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Respeto al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 2: Los usuarios externos perciben un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía por los usuarios internos		


- **Propósito:** Es un estándar de resultado que se alcanza por la atención que brindan los usuarios internos que genera una percepción positiva en el usuario externo.
- **Ámbito:** El enfoque de percepción del usuario externo atraviesa por la consulta externa de la Clínica INFES.
- **Pro actividad:** Promueve el análisis y la medición de aspectos como el trato percibido, amabilidad con que se brinda la atención y actitud empática.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Se realizará como parte de la evaluación y seguimiento a la satisfacción de los usuarios externas
- **Impacto:** Mejorar la calidad de atención de los servicios de salud con un enfoque basado en el usuario externo.
- **Despliegue en la institución:** El estándar es aplicable y consistente con las políticas de calidad y objetivos institucionales establecidos.
- **Despliegue hacia el usuario:** El usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Información Completa	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 3: El usuario externo recibe, comprende y acepta la información que se le brinda.		


- **Propósito:** Estándar de resultado, basado en la percepción de los usuarios externos respecto al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los procedimientos realizados en el servicio para cada paciente.
- **Ámbito:** El estándar está presente y orienta a todos los servicios y áreas del sistema hospitalario.
- **Proactividad:** Promueve el interés del proveedor del servicio por lograr una interacción efectiva de intercambio de información que se oferta al usuario externo.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Para el seguimiento y evaluación se utilizará el indicador de porcentaje de usuarios externos que manifiestan que la información recibida en la atención es entendible y completa.
- **Impacto:** Contribuye a generar en el usuario externo, una actitud crítica y de colaboración en relación a la información recibida por parte del usuario interno.
- **Despliegue en la institución:** La institución deberá brindar al proveedor del servicio las condiciones indispensables para asegurar que el usuario externo reciba una información completa y comprensible.
- **Despliegue hacia el usuario:** El usuario externo se constituye en el foco de atención de sus percepciones, que son medidas a través de encuestas, cuyo análisis son utilizados para mejorar la calidad de información brindada.

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Respeto al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 4: La organización constituye y formaliza equipos de mejora continua de la calidad (MCC) en el servicio		


- **Propósito:** Estándar de estructura que busca evaluar la optimización de la gestión de la calidad en la organización a través de la distribución de los recursos humanos para constituir equipos formales de MCC en los servicios.
- **Ámbito:** Consulta externa de la Clínica INFES.
- **Proactividad:** Promueve el ordenamiento estratégico de los recursos humanos en equipos de MCC que generen compromiso con la gestión de la calidad en los servicios de la organización, de manera permanente mediante la investigación de mercados.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Se evaluara anualmente a través del porcentaje de servicios que cuentan con equipos de MCC.
- **Impacto:** La constitución de equipos de MCC comprometidos con la gestión de la calidad en todos los servicios de la organización.
- **Despliegue en la institución:** La organización incentiva y brinda facilidades para la conformación de equipos de MCC.
- **Despliegue hacia el usuario:** Los usuarios internos se comprometen con la mejora continua de calidad de los servicios.

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Respeto al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 5: El Servicio de Consulta Externa de la institución cuenta con protocolos, manuales aprobados y actualizados, conocidos por el personal y disponibles para la atención y utilización de los mismos cuando fuera necesario.		


- **Propósito:** Es un estándar de estructura que busca mejorar la atención mediante la protocolización de los procedimientos de atención que se ajuste a las necesidades, recursos disponibles.
- **Ámbito:** La consulta externa de la institución diseña, difunde los protocolos de atención en el servicio e implementa manuales para que el usuario interno los pueda utilizar de acuerdo a su necesidad.
- **Proactividad:** Permite la participación del personal en el diseño de protocolos y la puesta en marcha de una atención basada en procedimientos normados por la misma organización.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Mediante el seguimiento de la disponibilidad de los protocolos en el servicio y la evaluación anual del conocimiento de la existencia de protocolos a los usuarios internos.
- **Impacto:** El estándar busca mejorar los procedimientos y desempeño del personal durante la atención.
- **Despliegue en la institución:** Los equipos de gestión y asistenciales de las organizaciones de salud buscarán protocolizar la atención de salud.
- **Despliegue hacia el usuario:** El trabajador de salud cumplirá con los protocolos para asegurar una eficaz toma de decisiones durante la prestación de servicios.

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Respeto al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 6: Se implementan procesos de auditorías de salud y administrativas de manera preventiva y periódica.		


- **Propósito:** Es un estándar del proceso que busca la implementación de auditorías asistenciales y de procesos administrativos de manera periódica y preventiva de modo que fortalezcan el componente de garantía y mejoramiento de la calidad de atención.
- **Ámbito:** La organización de salud.
- **Proactividad:** Mejora la participación del personal en la identificación de problemas y causalidades que afectan la calidad de la atención.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Mediante la existencia de comités de auditorías y la verificación del desarrollo de auditorías en general.
- **Impacto:** Enfoque preventivo de las auditorías en salud.
- **Despliegue en la institución:** Promueve la interacción técnica normativa del personal evaluador de la organización con el personal asistencial en un escenario democrático que promueve la enseñanza-aprendizaje y la corresponsabilidad de la atención realizada.
- **Despliegue hacia el usuario:** Las auditorías privilegian la maximización de los beneficios y minimización de los riesgos de la atención recibida por los usuarios externos

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Respeto al Usuario Externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 7: Los equipos de calidad cumplen con los acuerdos tomados		


- **Propósito:** Estándar de proceso que busca el cumplimiento de los acuerdos tomados en las reuniones con el equipo de gestión de la organización, por parte de los equipos de calidad de los servicios, para la priorización de problemas de calidad e implementación de estrategias de mejora y realización de la investigación de mercados para el MCC.
- **Ámbito:** Se aplica en La consulta externa de la Clínica INFES.
- **Proactividad:** Promueve el cumplimiento de acuerdos entre los equipos de calidad de los servicios y el equipo de gestión de la organización, favoreciendo el análisis participativo y la implementación de estrategias o acciones operativas de mejora continua.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Mediante el indicador de cumplimiento de los acuerdos tomados.
- **Impacto:** Fortalecer la responsabilidad y el cumplimiento de acuerdos que se toman en la organización para implementar estrategias de mejora de la calidad.
- **Despliegue en la institución:** Propicia el trabajo en equipo.
- **Despliegue hacia el usuario:** El estándar debe facilitar la percepción de mejoras permanentes en la calidad de los servicios que brinda la organización

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Satisfacción del usuario externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 8: Los usuarios de consulta externa de la Clínica INFES perciben privacidad en la atención recibida.		

- **Propósito:** Estándar de resultado que busca garantizar que durante la prestación de los servicios se brinde una atención personalizada percibida claramente por el usuario externo.
- **Ámbito:** El Servicio de Consulta Externa de la Clínica INFES
- **Proactividad:** Promueve concentrar los esfuerzos y acciones para lograr que los usuarios externos perciban privacidad en su atención.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Se realizará mediante la medición de la percepción de privacidad de los usuarios externos mediante encuestas a los mismos.
- **Impacto:** El usuario y su individualidad representa el eje central de la medición de la percepción de privacidad en la atención en los servicios de salud.
- **Despliegue en la institución:** Se establecerá la forma de garantizar la privacidad en la atención del usuario externo.
- **Despliegue hacia el usuario:** Los usuario constituye el centro de atención en sus percepciones de privacidad medidas a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son de importancia para la organización

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Satisfacción del usuario interno	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 9: Usuario externo satisfecho con la atención recibida		

- **Propósito:** Estándar de resultado que tiene como finalidad la medición de la satisfacción global del usuario externo sobre la calidad de atención recibida en el servicio.
- **Ámbito:** Consulta externa de la Clínica INFES.
- **Proactividad:** Promueve la incorporación de las mediciones de satisfacción del usuario externo.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** En base a la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo con la atención de servicios de salud recibida.
- **Impacto:** Mejora sostenida de los diferentes servicios hospitalarios para obtener niveles elevados de satisfacción del usuario externo.
- **Despliegue en la institución:** La organización desarrolla mejoras continuas de la calidad de sus servicios, basándose en la satisfacción de sus usuarios externos.
- **Despliegue hacia el usuario:** La satisfacción del usuario externo se constituye en prioridad de la organización.

	ESTÁNDARES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	
Orientado a: Personal de consulta externa	Atributo: Satisfacción del usuario externo	Fecha elaboración: 20-01-2014
Estándar 10: Usuario interno satisfecho con su organización.		

- **Propósito:** Estándar de resultado orientado a la medición de la satisfacción global percibida por los miembros de la organización.
- **Ámbito:** Consulta externa de la Clínica INFES.
- **Proactividad:** Promueve la medición sistemática de la percepción del personal de salud como eje o motor del cambio hacia la mejora de la calidad de atención en salud.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** A través de la medición y el análisis periódico de la satisfacción del usuario interno.
- **Impacto:** Mejora global y sostenida de la calidad de atención del servicio de salud, basado en el trabajo con los usuarios internos.
- **Despliegue en la institución:** El equipo de gestión de la organización toma medidas para mejorar continuamente la satisfacción del usuario interno.
- **Despliegue hacia el usuario:** El usuario interno se constituye en eje o motor del cambio para la mejora de la calidad de atención en salud

2.2.-Socialización de los estándares de gestión con los directivos de la institución.

Posteriormente se socializo los estándares establecidos para la institución con los directivos ,con lo cual se pretende estandarizar los procesos y actividades que los usuarios internos realizan.

2.4.-Formación de un Comité Continuo de Mejoramiento de la Calidad de Atención

- En el taller se conformo un Comité de Mejora Continua de la Calidad de Atención de salud con la colaboración de todos los usuarios internos. (Apéndice 5)
- Los integrantes del comité de mejora continua se comprometieron a mantener la calidad de atención en el servicio

- El comité refiere que reportara las quejas que refieren los usuarios externos para de esta manera en las reuniones mensuales buscar soluciones para los desconformes que presenta los pacientes.
- Realizaran investigaciones anuales en relación a la percepción de la calidad de atención por los usuarios externos de esta manera tener un seguimiento claro de las mejorías que se están brindando en relación a la calidad de atención de salud

Plan de trabajo del Comité de Mejora Continua de la Calidad

Plan de trabajo del Comité de Mejora Continua de la Calidad 2014			
Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Conformación del Comité de Calidad	Maestrante Milena Paspuel Directora Dra. Jessenia Carrera	05 Febrero 2014	05 Febrero 2014
Recepción de quejas de usuarios externos	Miembros del Comité de Mejora Continua	Marzo 2014	Abril 2014
Reunión de trabajo para receptar quejas	Dra. Jessenia Carrera	3 Abril 2014	03 Abril 2014
Solución de las quejas encontradas en los usuarios	Miembros del Comité de Mejora Continua	Mayo 2014	Mayo2014

Quejas y Soluciones

Quejas	Soluciones
Tiempo de espera esta valorado en mas de una hora	El doctor Capelo se compromete en un tiempo establecido de 30 min por paciente de esta manera se mejorara el tiempo de espera
Los exámenes solicitados se tardan mucho en los resultados	Se estima implementar personal de laboratorio de emergencia para dedicarse a los resultados de exámenes solicitados

2.5.- Análisis del Resultado No2

Los usuarios internos de la institución son colaboradores y un 83,3% del personal forman parte del Comité de Mejora Continua de la Calidad.

$$\begin{aligned} \text{Indicador de asistencia} &= \frac{\text{Número de usuarios que conforman el CMC}}{\text{Número de usuarios internos}} \\ & * 100\% \\ \text{Indicador de integrantes CMC} &= \frac{5}{6} * 100\% \\ \text{Indicador de Asistencia} &= 83.3\% \end{aligned}$$

Resultado No3

3.- Elaboración de indicadores de gestión para su posterior socialización, implementación y monitoreo

Elaboración de indicadores de gestión para la consulta externa de la Clínica INFES

Se realizó los indicadores de gestión en base de los estándares de calidad y lo que se pretende alcanzar a largo plazo con la implementación del comité de mejora continua en la institución

Para cada estándar propuesto se han definido uno o más indicadores que posibilitarán su medición de manera periódica, habiéndose priorizado los más importantes.

En base a la encuesta realizada podemos tener una idea clara de la calidad de atención que se está brindando en la institución

Excelente	12	40%
Muy Buena	18	60%
Mala	0	0%

Para que el estudio tenga relación con los objetivos anteriores se realizara una encuesta de satisfacción en una muestra de la población atendida previa a la implementación del Manual de Normas y Protocolos de Atención de Enfermería


Universo del mes de enero: 123 pacientes

Muestra es: 30 pacientes elegidos aleatoriamente

Para lo cual se determino los siguientes indicadores.

Indicador No1

Usuarios externos que perciben trato adecuado por el usuario interno

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	1
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Proporción de usuarios externos que perciben trato adecuado por el usuario interno	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA Resultado

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN SEMESTRAL

JUSTIFICACIÓN El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo importante para la satisfacción de los usuarios externos la conformidad de los mismos

OBJETIVO Determinar la percepción del trato recibido, por los usuarios externos.

INDICADOR


$$\frac{\text{No de usuarios externos que reciben buen traato}}{\text{No de usuarios encuestados}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS Base de datos de encuestas de satisfacción del usuario externo.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN Encuesta de satisfacción del usuario externo.

Indicador No2

Porcentaje de quejas resueltas por la organización

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	2
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Porcentaje de quejas resueltas por el Comité de Mejora Continua de la Institucion	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA Resultado

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN TRIMESTRAL

JUSTIFICACIÓN En el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad es de vital importancia conocer las necesidades que afectan a los usuarios externos y trabajar continuamente, buscando de esta manera la satisfacción del usuario externo.

OBJETIVO Resolver oportunamente las quejas de los usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa de la clínica INFES

INDICADOR


$$\frac{\text{No de quejas resueltas}}{\text{No de quejas recibidas}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS Registros del personal de salud que forma parte del comité de mejora continua

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN quejas de los usuarios externos en forma verbal y escrita

Indicador No3

Porcentaje de usuarios externos informados satisfactoriamente

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	3
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Porcentaje de usuarios externos informados satisfactoriamente	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA resultado

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN TRIMESTRAL

JUSTIFICACIÓN La información que el personal de salud presta a los usuarios externos es de vital importancia para la evaluación de la calidad de atención de un servicio, y para que los usuarios externos conocen de su situación.

OBJETIVO Determinar la comprensión que tiene el usuario externo en relación a la información que brinda el personal de salud y si se cumple la satisfacción en los usuarios internos

INDICADOR

$$\frac{\text{No de usuarios externos que se encuentran conformes con la informacion recibida}}{\text{No de usuarios encuestados}} \times 100$$


FUENTE DE DATOS Base de datos de encuestas de satisfacción del usuario externo.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN Encuesta de satisfacción del usuario externo.

Indicador 4

Porcentaje de usuarios internos que forman parte de los equipos de MCC.

Porcentaje de usuarios externos informados satisfactoriamente

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	4
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Porcentaje de usuarios internos que forman parte de los equipos de Mejora Continua de la Calidad de Atención	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA estructura

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN semestral

JUSTIFICACIÓN La formación de Comité de Mejora Continua de la Calidad de Atención es beneficioso para las instituciones, ya que optimizan los recursos humanos y se logra que el personal de salud concientice en relación a la problemática que se presenta en la institución

OBJETIVO Lograr que el personal de salud se involucre con las necesidades de la institución mediante la formación del Comité de Mejora Continua

INDICADOR


$$\frac{\text{No de usuarios internos que forman parte del CMC}}{\text{No de usuarios internos de la institucion}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS Listado del personal que forma parte del Comité de Mejora Continua, y la planificación de actividades

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN Revisión de fuentes secundarias, observación si se cumplen las actividades programadas y evaluación de las mismas

Indicador No5

Disponibilidad de protocolos para los procesos de atención

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	6
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Disponibilidad de protocolos para los procesos de atención	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA estructura

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN semestral

JUSTIFICACIÓN La necesidad que tienen las instituciones de salud en protocolizar las actividades y estandarizarlas, para que el personal cumpla con los procesos establecidos y de esta manera mejorar la calidad de atención que se brinda en la institución.

OBJETIVO Incrementar la cantidad de protocolos de salud en la consulta externa de la clínica INFES, lograr su oportuna difusión en el personal.

INDICADOR

$$\frac{\text{No de protocolos difundidos en el servicio}}{\text{No de protocolos del servicio}} \times 100$$


$$\frac{\text{No de protocolos establecidos en el servicio}}{\text{No de protocolos existentes en el servicio}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS Protocolos establecidos en el servicio

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN asistentes a la difusión oportuna del servicio

Indicador No 6

Medición del tiempo de espera para la atención en consulta externa

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	7
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Medición del tiempo de espera para la atención en consulta externa	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA PROCESO

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN TRIMESTRAL

JUSTIFICACIÓN El tiempo de espera es uno de los mayores problemas que afecta a los usuarios externos ya que daña la percepción de la calidad de atención de los servicios prestadores de salud, y hacen que los usuarios externos abandonen al prestador de salud

OBJETIVO Determinar el tiempo de espera que pasan los usuarios externos antes de ser atendidos

INDICADOR


$$\frac{\text{Tiempo de espera que pasan los usuarios externos antes de ser atendidos}}{\text{tiempo optimo de espera en la Consulta externa}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS tiempo de espera que pasan los usuarios externos antes de ser atendidos

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN encuestas realizadas a los usuarios externos

Indicador No 7

Porcentaje de usuarios atendidos a consulta externa que perciben privacidad durante la atención.

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	8
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Porcentaje de usuarios atendidos a consulta externa que perciben privacidad durante la atención.	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA resultado

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN semestral

JUSTIFICACIÓN La privacidad en la atención de salud ayuda a determinar la calidad de atención que se está brindando y a buscar una satisfacción oportuna del usuario externo

OBJETIVO Determinar el porcentaje de satisfacción de los usuarios externos que perciben privacidad en la atención de salud

INDICADOR


$$\frac{\text{No de usuarios externos que perciben privacidad en la atención}}{\text{No de usuarios encuestados}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS encuesta a los usuarios externos

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN encuestas realizadas a los usuarios externos

Indicador No8

Porcentaje de satisfacción del usuario externo

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	9
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA resultado

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN semestral

JUSTIFICACIÓN Es fundamental conocer la percepción de los usuarios externos en relación a la satisfacción de calidad de atención hacia los servicios de salud, para de esta manera buscar mejoras continuas.

OBJETIVO Determinar la satisfacción del usuario externo con relación a la atención en la consulta externa de la Clínica INFES

INDICADOR


$$\frac{\text{No de usuarios externos satisfechos en relacion a la calidad de atencion}}{\text{No de usuarios enxuestados}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS encuesta a los usuarios externos

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN encuestas realizadas a los usuarios externos

Indicador 9

Porcentaje de satisfacción del usuario interno

	INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA INFES	9
Orientado a: Personal de consulta externa	INDICADOR Porcentaje de satisfacción del usuario interno	Fecha elaboración: 01-2014

CATEGORÍA resultado

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN semestral

JUSTIFICACIÓN Es importante que las instituciones tengan usuarios internos satisfechos y conformes con el trabajo que están realizando para de esta manera haya mayor entrega en sus labores diarias y se involucre mas con la institucion

OBJETIVO Determinar la satisfacción laboral del usuario interno en la consulta externa de la Clínica INFES

INDICADOR

$$\frac{\text{No de usuarios internos satisfechos}}{\text{No de usuarios internos enxuestados}} \times 100$$

FUENTE DE DATOS encuesta a los usuarios internos

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN encuestas realizadas a los usuarios internos

Observación y monitoreo de los estándares e indicadores de gestión.

En Mayo 2014 se realizó una observación directa a la Clínica INFES y encuestas a los usuarios externos para determinar el cumplimiento de los estándares e indicadores de gestión, mediante un análisis comparativo se aplicó la misma encuesta para obtener los siguientes resultados.

Indicador de Calidad

Usuarios externos que perciben trato adecuado por el usuario interno

INDICADOR DE GESTIÓN A EVALUARSE	CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES			
INDICADOR	$\frac{\text{\# de pacientes con resultado de excelente}}{\text{\# de pacientes encuestados}} * 100\%$			
Información analizada	Excelente	Muy Buena	Mala	Total
Calificación promedio Enero 2014	40%	60%	0%	100%
Calificación promedio Mayo 2014	67%	33%	0%	100%

Fuente: Tabulación de encuestas a pacientes Enero y Mayo 2014

Elaboración: La Autora

Análisis

Los datos mencionados son arrojados de la tabulación de las encuestas realizadas en el mes de Enero antes de la Aplicación del Manual de Protocolo y los datos del mes de Mayo son de la

encuesta comparativa posterior a la entrega y difusión del manual anteriormente mencionado, en los cuales podemos observar que obtuvimos datos con tendencia al alza.

INDICADOR DE INFORMACION

Porcentaje de usuarios externos informados satisfactoriamente

INDICADOR DE GESTIÓN A EVALUARSE	CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES			
INDICADOR	$\frac{\# \text{ de pacientes informados}}{\# \text{ de pacientes encuestados}} * 100\%$			
Información analizada	Excelente	Muy Buena	Mala	Total
Calificación promedio Enero 2014	80%	20%	0%	100%
Calificación promedio Mayo 2014	80%	20%	0%	100%

Fuente: Tabulación de encuestas a pacientes Enero y Mayo 2014

Elaboración: La Autora

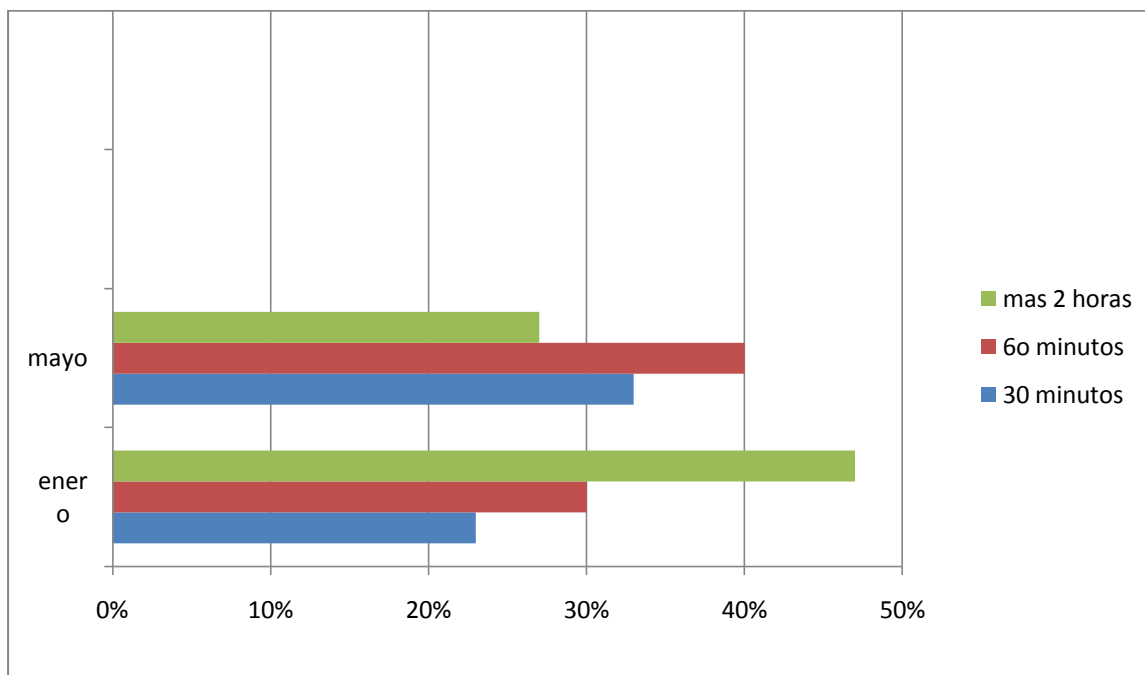
Análisis

Los datos obtenidos en las encuestas comparativas realizadas en Enero 2014 y Mayo 2014, podemos determinar que se mantiene la información que el personal brinda al usuario externo.

INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA

Tiempo de Espera

INDICADOR DE GESTIÓN A EVALUARSE	CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES			
INDICADOR	$\frac{\# \text{ de pacientes que esperan 30 min}}{\# \text{ de pacientes encuestados}} * 100\%$			
Información analizada	30 minutos	Una hora	Mas de 2 horas	Total
Calificación promedio Enero 2014	23%	30%	47%	100%
Calificación promedio Mayo 2014	33%	40%	27%	100%



Fuente: Tabulación de encuestas a pacientes Enero y Mayo 2014

Elaboración: La Autora

Análisis

En las encuestas realizadas a los usuarios externos podemos observar que existe una diferencia considerable de enero 2014 a mayo 2014, ya que los pacientes esperan en un 10% menos tiempo para ser atendidos debido a que el personal a mejorado su organización en relación a las citas, respetando su horario asignado como podemos observar en la siguiente barra comparativa

INDICADOR DE PRIVACIIDAD

Porcentaje de usuarios atendidos a consulta externa que perciben privacidad durante la atención.

INDICADOR DE GESTIÓN A EVALUARSE	CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES		
INDICADOR	$\frac{\text{\# de pacientes que perciven privacidad en la atencion}}{\text{\# de pacientes encuestados}} * 100\%$		
Información analizada	SI	NO	Total
Calificación promedio Enero 2014	33%	67%	100%
Calificación promedio Mayo 2014	83%	17%	100%

Fuente: Tabulación de encuestas a pacientes Enero y Mayo 2014

Elaboración: La Autora

Análisis

Podemos observar que hay un incremento en la privacidad de los pacientes ya que el usuario interno respeta la privacidad del paciente y trata que el se sienta seguro con la atención que recibe por el personal.

ANÁLISIS DEL PROPÓSITO Y DEL FIN

Propósito: Implementación de un proyecto de Mejoramiento de la Calidad de Atención en la consulta externa de la clínica INFES

Indicador: Se implemento un proyecto de Mejoramiento de la Calidad de Atención en la consulta externa de la Clínica INFES, al 100% de lo propuesto, ya que en un 27% ha mejorado la atención de Enero a Mayo 2014, según las encuestas establecidas

Análisis.- Se logro implementar al 100% el proyecto de mejoramiento de la calidad de atención de salud, ya que en la consulta externa de la Clínica INFES hoy podemos encontrar, protocolos de atención de salud, indicadores, estándares de calidad y también un comité de mejora continua el mismo que se encuentra activo para trabajar en beneficio de la institución.

Fin Mejorar la satisfacción de los usuarios externos que acuden a recibir atención en la Consulta Externa de la Clínica INFES

Indicador: la calidad de atención de enfermería mejoro de un 40 % a un 67%, lo cual si cumple con el fin del proyecto planteado.

Análisis.- Se pudo establecer que la calidad de atención en la consulta externa de la Clínica INFES, con el proyecto de intervención realizado mejoro en un 27% aunque esperábamos que fuera al 100%, todavía hay dificultad para que los pacientes ya no tengan que esperar tanto tiempo para ser atendidos, ya que todas las pacientes tienen preferencia con un mismo medico. Se pretende que el Comité de Mejora Continua de la Calidad siga trabajando para mejorar la calidad de atención en este aspecto y alcanzar el propósito establecido.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después de haber realizado cada uno de los respectivos capítulos del presente trabajo se ha identificado las siguientes conclusiones:

- Podemos concluir que con el proyecto de intervención en la institución se ha logrado mejorar la calidad de atención en los usuarios externos en un 27%, y se pretende ir incrementando con el tiempo , la predisposición positiva del personal, y el trabajo que realiza el comité de mejora continua de la calidad de atención.
- Con la intervención del proyecto de intervención para mejorar la calidad de atención de salud se ha logrado implementar indicadores, estándares y protocolos en la institución que junto a un sistema electrónico de separación de previas citas medicas y la infraestructura física remodelada planteada por el propietario Dr. Hugo Capelo ha logrado disminuir la insatisfacción en la calidad de atención en los pacientes
- La implementación de un manual de protocolos para la consulta externa, que genere apoyo al personal tanto nuevo como antiguo ha logrado protocolizar las actividades y estandarizarlas de tal manera que son utilizadas de mejor manera por los usuarios internos y brinden mejor atención a los usuarios externos,
- Los estándares de calidad que se implementaron ayudaron a estandarizar y protocolizar las actividades que se realizan en el servicio de esta manera se ha logrado mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios externo
- Los usuarios internos son colaboradores y trabajan en equipo para su institución, razón por la cual el 83,3% forman parte del comité de mejora continua de la calidad el mismo que utiliza indicadores para realizar su gestión y mejorar la atención de salud.

RECOMENDACIONES

- Buscar un incremento anual en relación a la calidad de atención que se esta brindando en la institución con ayuda del personal que conforma el comité de mejora continua de la calidad
- Se recomienda buscar mayores fuentes , técnicas y procesos ya que cada vez se incrementan normas para brindar una oportuna calidad de atención en los servicios hospitalarios
- Actualizar el contenido del manual propuesto en la presente tesis acorde con las necesidades que se presenten en el área de consulta externa ,realizar capacitaciones continuas a los usuarios internos para mantenerlos informados
- Se debe de mantener activo el comité de mejoramiento de la calidad para de esta manera buscar soluciones que mejoren la atención que se está brindando en la institución.
- Se recomienda al comité de mejora continua de la calidad el uso oportuno de los indicadores de gestión para mayor facilidad de la evaluación de la calidad que se está brindando en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía en Libros

1. Álvarez, Torres Martin, (2006), Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, Panorama Editorial, S.A. de C.V. Primera Edición: 1996, Décimo cuarta reimpresión.
2. Ander Egg, Ezequiel. (2000), Técnicas de Investigación Social, Editora Gráficas Díaz, S.L., Tercera edición, Alicante, España. 500 Páginas.
3. Brunner, Suddarth, Enfermería medico quirúrgica, Octava edición, Mc Graw- Hill Interamericana
4. Colom J.A. (2002), Teorías e instituciones contemporáneas de la educación, Editora Ariel Educación, España
5. Collins, Humberto Domingo, El Servicio Invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente. Universidad Sergio Arboleda ECOE Ediciones.
6. Chiriboga C.(2000), Nueva Biología, Tomo II, quinta edición Quito.
7. Franklin, Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa, Editorial Mac Graw Hill Interamericana de Editores S.A. de C.V.
8. Gobierno del Estado de México. (2007). Manual de procedimientos de consulta externa. Toluca, México: Secretaría de Salud.
9. Gobierno Federal México SFP, (2008) "Herramientas para el Análisis y mejora de los procesos"
10. Gomis D, (2012), Manual de Enfermería teórico practico, Cuarta Edición, Akadia, Buenos Aires.
11. Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE), (2001), "Estrategia Empresarial.
12. Jimbo J S, 2012 Marketing para los Servicios de Salud, Loja
13. Lorene Newberry, Laura M. Criddle, (2007), Versión en español de la 6ta. Edición de la obra original en inglés SHEEH'S MANUAL OF EMERGENCY CARE, Edición en español Elsevier España, S.A. Sexta Edición.
14. Matamala Gonzales. Química Elemental Ed. HARLA Bogotá.
15. Ocampo, (2011), Costos y Evaluación de Proyectos, Séptima edición, Grupo Patria, México.
16. Organización Panamericana de la Salud, 2011 Enfermería y Seguridad de los Pacientes, Washington.

17. Pérez Fernández de Velasco, José Antonio “Gestión por procesos”, 4ta Edición, España.
18. Pineda E, Alvarado. E, (2008), Metodología de la Investigación, Organización Panamericana de la Salud, Washington.
19. Piedra. MC, 2012, Diseño y Ejecución y Gerencia de Proyectos para la Salud, Loja, Ediloja.
20. Rutinel, José Ulises, (2005). Diccionario de Investigación Científica, Editora Universitaria UASD, Santo Domingo, República Dominicana. 400 páginas.
21. Sabino, Carlos, (2003). El Proceso de la Investigación, Editora El Cid Editor, Argentina. 226 páginas.
22. Secretaria de Educación Pública, SEP,(2007), “Guía para la elaboración del Plan de Mejora Grupos de Mejora”, 2da Edición, México,
23. Varo, Jaime, Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Ediciones Díaz de Santos S.A. DHARAN, Murali, Control de calidad en los laboratorios clínicos Editorial Reverté S.A.
24. Velasco, ML, 2005, Planificación Estratégica Aplicada a la Salud, Quito, Letras.
25. Velasco ML,2005, Programa de Investigacion, Letras, Quito.
26. Zheithaml, B, G, 2009, Marketing de Servicios, México, Mc Graw.

Bibliografía en sitios Web

1. Indicadores de Gestión, (2008), Tomado de <http://slideshare.net/quest412c4d/indicadores> - de -gestión.
2. Jefatura de control interno (2009), Manual de procesos y procedimientos, tomado de http://www.fodeseop.gov.co/nuevo/admin/imagenesWeb/4937MANUAL_PROCESOS_PROCEDIMIENTOS.pdf
3. Mapa de Procesos, (2009), Tomado de <http://www.slidedhare.net/samespinosamapa-de-procesos-1053479>.
4. Oficina de apoyo para la administración de educación (2005), tomado de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/xtras/GuiaFormulacionMOF-DREyUGEL.pdf>
5. Universidad veracruzana (2012). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México. Tomado de: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/pdf/documentos/instructivo.doc>

APÉNDICES

APÉNDICES

Apéndice No1

Autorización por la Dra. Jessenia Carrera directora médica de la Clínica INFES

Quito, 15,Enero 2014

Dra: Jessenia Carrera

Directora Médica Clínica INFES

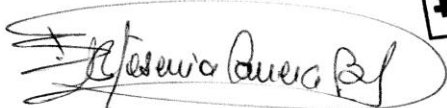
Presente

Saludo cordialmente a usted para por medio de la presente solicitarle el permiso respectivo para la realización de la investigación acción en las instalaciones de la institución, la cual permitirá mejorar la calidad de atención de salud que se brinda a los usuarios externos, para de esta manera poder realizar la culminación de la maestría en Gerencia para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La misma que se realizaran diferentes actividades tales como encuestas tanto a los usuarios internos y externos, también brindar la capacitación respectiva al personal de la institución.

Atentamente

Lcda Milena Paspuel



Autorizo

Dra Jessenia Carrera



CERTIFICACION INSTITUCIONAL

CERTIFICA

Que, la Lcda Milena Jaqueline Paspuel Ortiz, maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja ha ejecutado su proyecto de tesis para la maestría de Gerencia en Salud para el desarrollo local con el tema INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA CLÍNICA INFES, 2013, en nuestra institución quien ha realizado de manera responsable todas las actividades programadas.

La interesada puede hacer de la presente certificación como lo considere conveniente.



Dra. Jessenia Carrera

Directora Médica Clínica INFES



CLINICA INFES C.A.
R.U.C. 179101183005

Dra. Yesenia K. Carrera B.
GINECOLOGIA - OBSTETRICIA
Reg. N.S.P. Libro 3 "B" Folio 01 No. 162
C.M.P. 8576

Apéndice No2 del Resultado No1

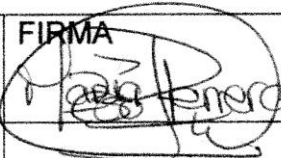

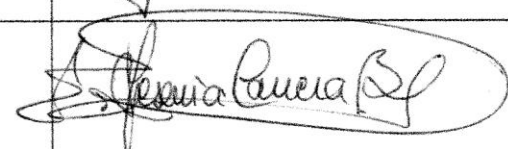

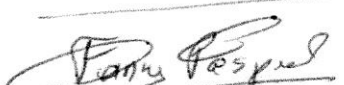
Lista de asistente a la capacitacion en relacion de protocolos y standares de calidad de la consulta externa clinica INFES

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

LISTA DE ASISTENTE A LA CAPACITACION EN RELACION DE PROTOCOLOS Y STANDARES DE CALIDAD DE LA CONSULTA EXTERNA CLINICA INFES

LISTA DE ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA
Marta José Herrera	
Janeth Torres	
Yesenia Carrera	
Miguel CAPIZO	
Fanny Pasquel	

Apéndice No 3

CAPACITACION AL PERSONAL DE SALUD DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES



Apéndice No4 del Resultado No2

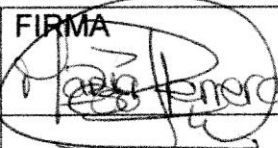
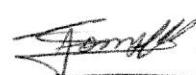
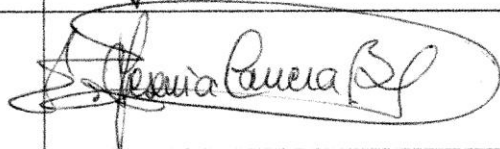

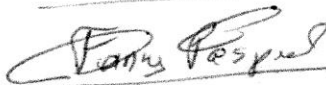
Comité de Mejora Continua de la Calidad de atención

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

MAESTRIA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL

COMITÉ DE MEJORA CONTINUA EN LA CALIDA DE ATENCION CLINICA INFES

LISTA DE ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA
María José Herrera	
Janeth Torres	
Yesenia Carrera	
Hugo Capiz	
Fanny Pasquel	

Apéndice No5

**PERSONAL DE LA CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA INFES
COMITÉ DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD**



Apéndice No6

CLINICA INFES



Apendice No8

INTERPRETACION Y TABULACION DE DATOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTAS

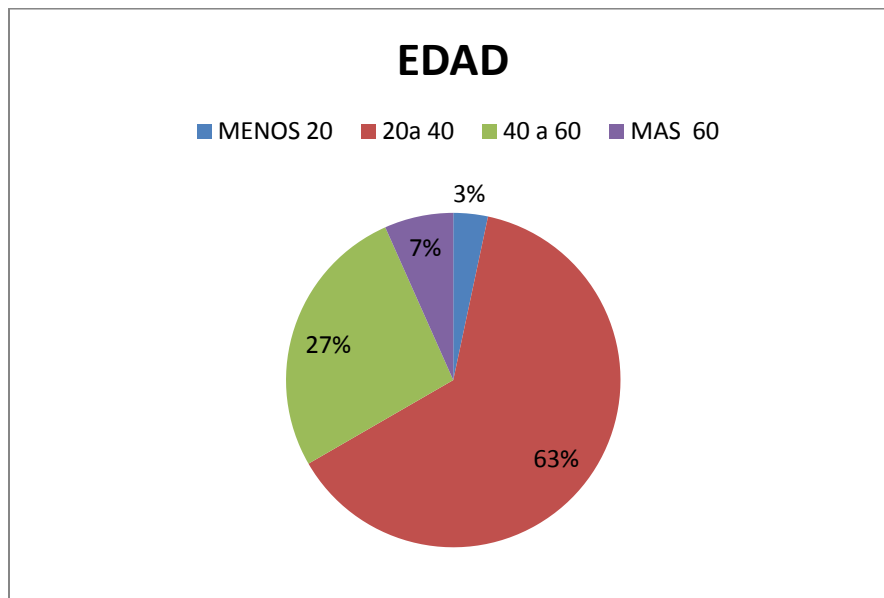
TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTA PARA LOS USUARIOS EXTERNOS ENERO 2014

Edad

Tabla 3. Edad

Menos 20 años	1
20 a 40 años	19
40 a 60 años	8
Mas 60 años	2

Ilustración 3. Edad



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

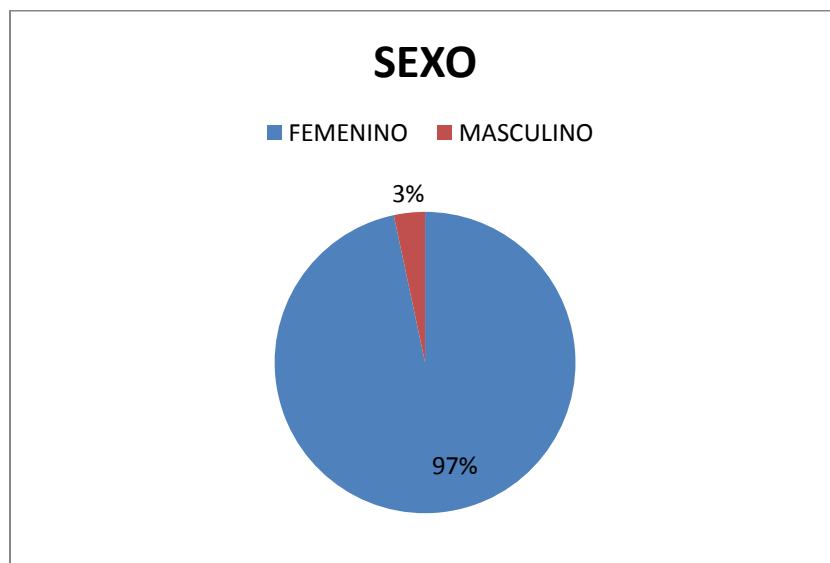
Se puede observar en las encuestas realizadas que las pacientes que acuden a esta casa de salud se encuentran en edad fértil y más de la mitad oscilan de 20 a 40 años.

Sexo

Tabla 4. Sexo

Femenino	29
Masculino	1

Ilustración 4. Sexo



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

En las encuestas realizadas se pudo observar que más del 90% son mujeres las pacientes que acuden a esta casa de salud a recibir atención médica y que los pocos hombres son los que les van acompañando a ser atendidas

1.- Usted acude por primera vez a esta casa de salud a recibir atención

Tabla 5. Usted acude por primera vez

Si	24
No	6

Ilustración 5. Atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

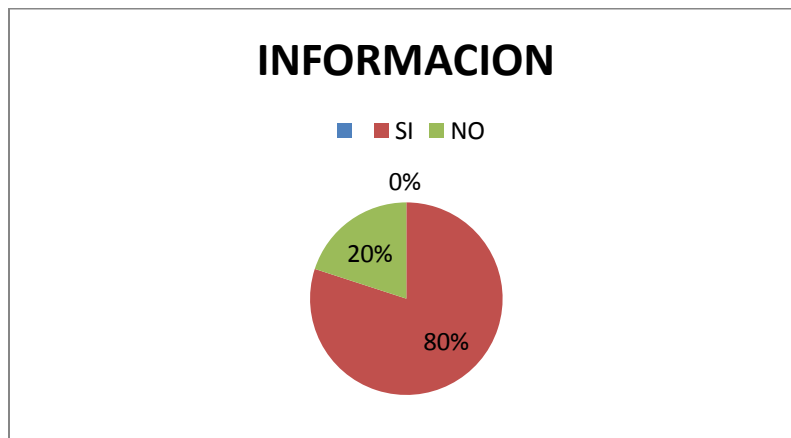
El 80% de los encuestados se puede observar claramente que acuden consecutivamente a recibir atención, mientras un 20% acuden por primera vez.

2.- El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

Tabla 6. Información

SI	24
NO	6

Ilustración 6. Información



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014
Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

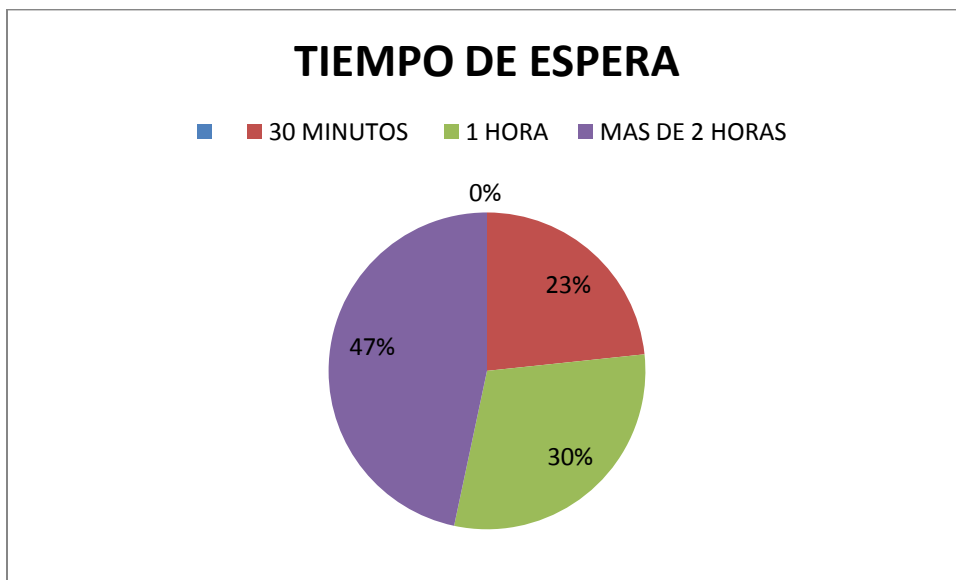
El 80% de los pacientes encuestados refieren ser informados oportunamente por el personal que trabaja en la institución.

3.- El tiempo que demora usted en ser atendido fue

Tabla 7. Tiempo de Espera

30 minutos	7
1 hora	9
Más de 2 horas	14

Ilustración 7. Tiempo de espera



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

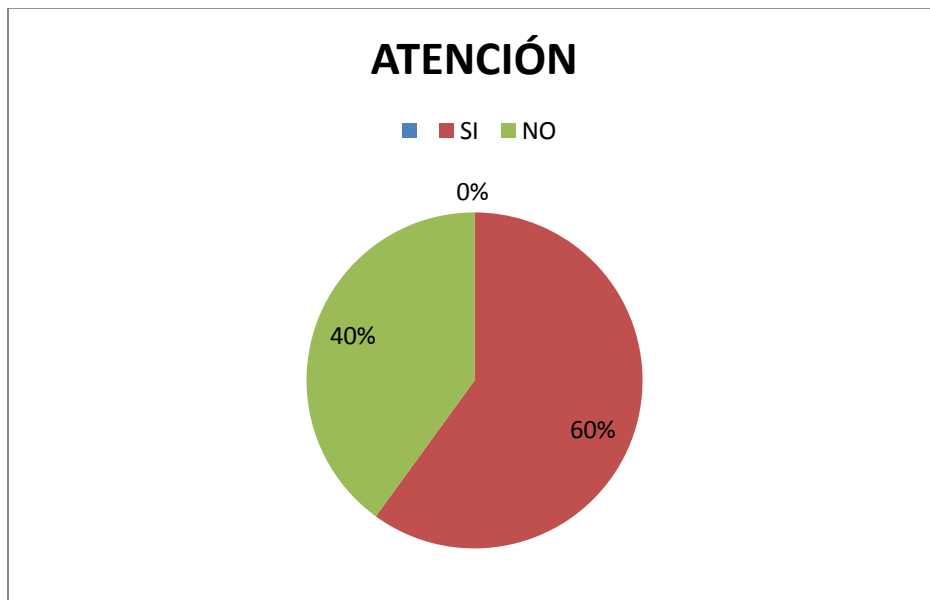
Se puede observar claramente que en un 47% de los pacientes que acuden a recibir atención médica tiene que esperar más de dos horas, lo cual está afectando a la calidad de atención que se brinda en el servicio y la imagen de la institución

4.- ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?

Tabla 8. Atención

SI	18
NO	12

Ilustración 8. Atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

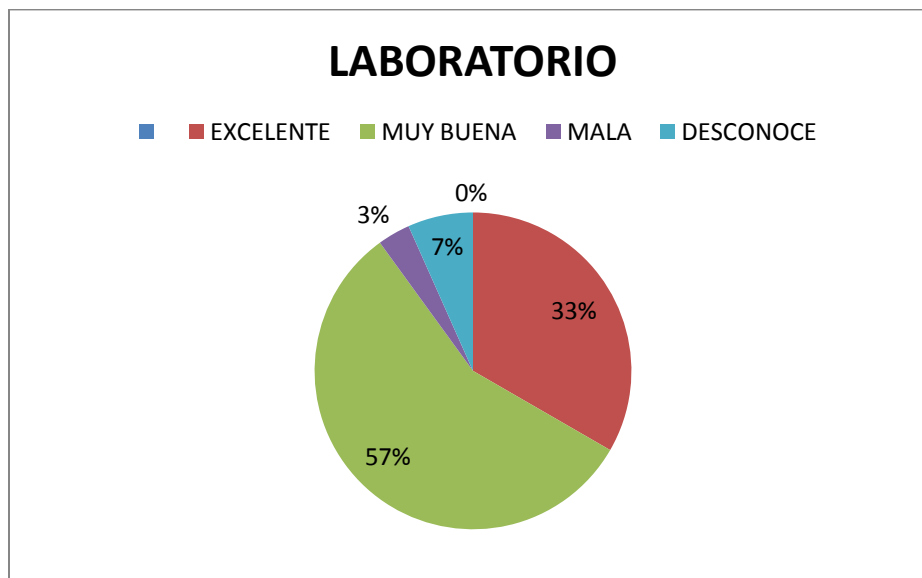
Más de la mitad de los encuestados refieren que se respeta la atención en orden de llegada de los pacientes

5.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?

Tabla 9. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue

Excelente	10
Muy buena	17
Mala	1
Desconoce	2

Ilustración 9. Laboratorio



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

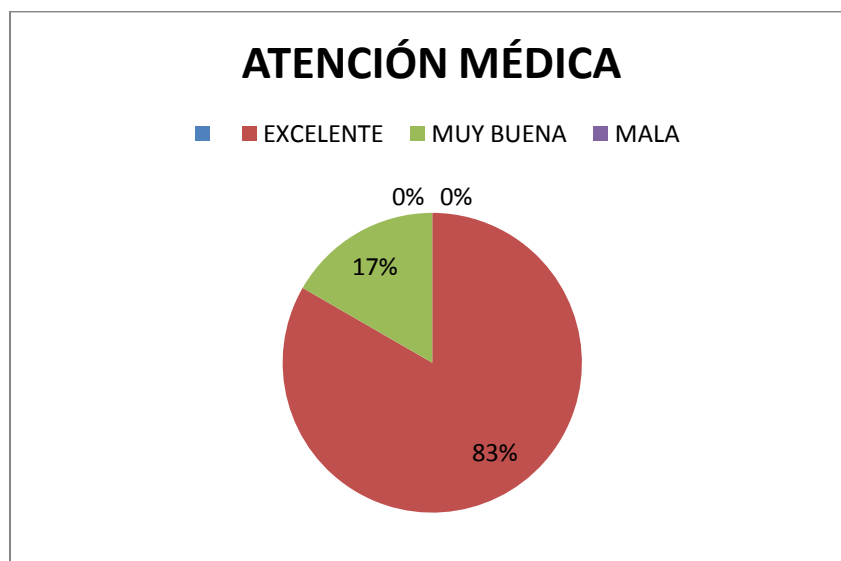
En relación a la encuesta establecida en la institución se puede observar que la atención del laboratorio clínico en su mayoría es excelente, pero se debe buscar una manera óptima de mejorar la calidad de atención a nivel de todos los servicios

6.- La atención que recibió usted por parte del médico fue

Tabla 10. Atención médica

Excelente	25
Muy buena	5
Mala	0

Ilustración 10. Atención médica



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

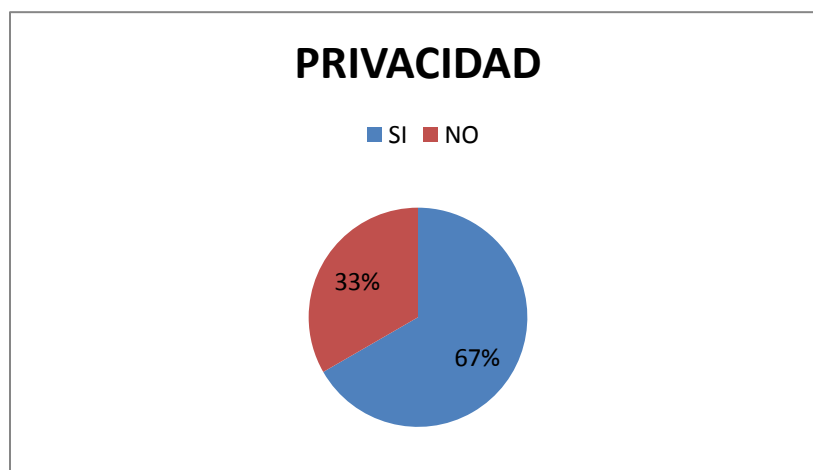
Se puede observar claramente que los pacientes se encuentran satisfechos en su totalidad con la atención que brinda el médico.

7.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Tabla 11. Privacidad

SI	20
NO	10

Ilustración 11. Privacidad



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

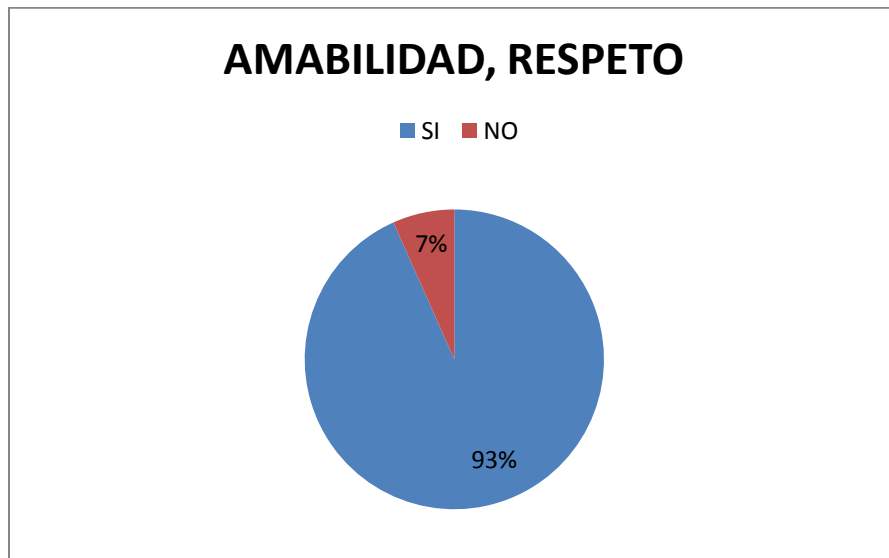
En un 57% de los encuestados refieren que se sienten satisfechos con la privacidad que se brinda en la institución durante la atención médica, hay que tomar en cuenta que un 33% se encuentra inconforme razón por la cual la importancia de tomar en cuenta para mejorar la calidad de atención.

8.- ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 12. Amabilidad, Respeto

SI	28
NO	2

Ilustración 12. Amabilidad, Respeto



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014 **Realizado por.** Lcda. Milena Paspuel

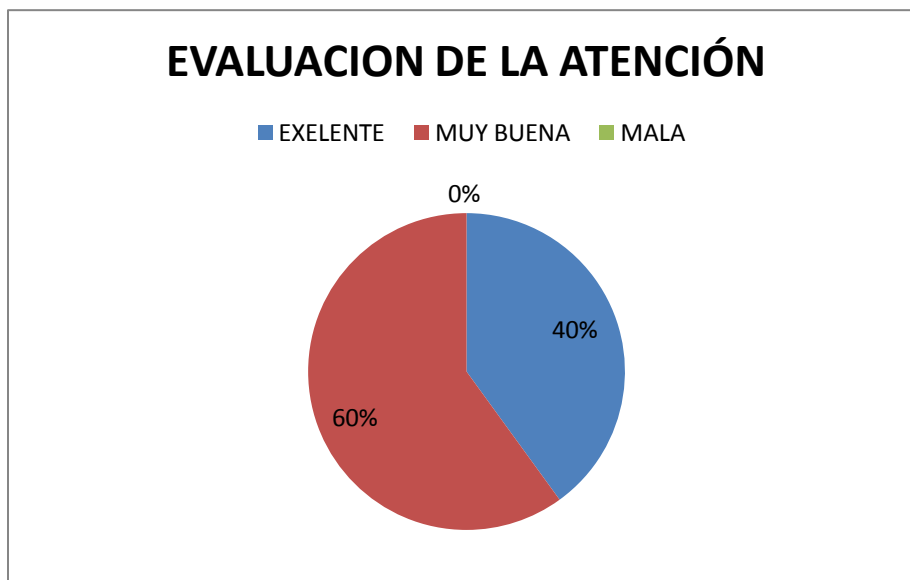
Se evidencia claramente que el 93% de los usuarios internos tratan con respeto, amabilidad a los pacientes que acuden a la institución a recibir atención médica.

9.- Considera usted que la atención que recibió en la consulta externa fue

Tabla 13. Evaluación de la atención

Excelente	12
Muy Buena	18
Mala	0

Ilustración 13. Evaluación de la atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Se puede concluir que los pacientes que acuden a recibir atención se encuentran en un 60% satisfecho.

INTERPRETACION Y TABULACION DE DATOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTAS

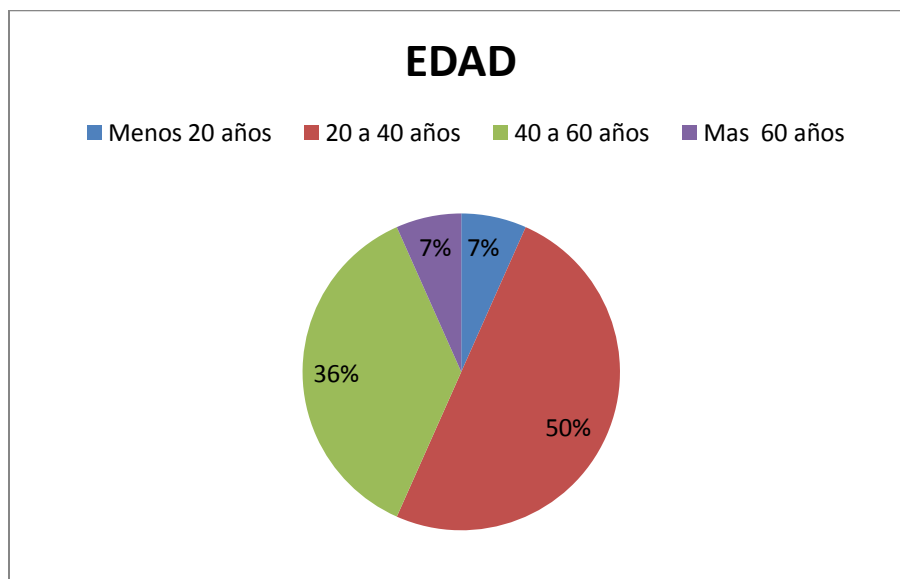
TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTA PARA LOS USUARIOS EXTERNOS MAYO 2014

Edad

Tabla 14. Edad

Menos 20 años	2
20 a 40 años	15
40 a 60 años	11
Mas 60 años	2

Edad



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

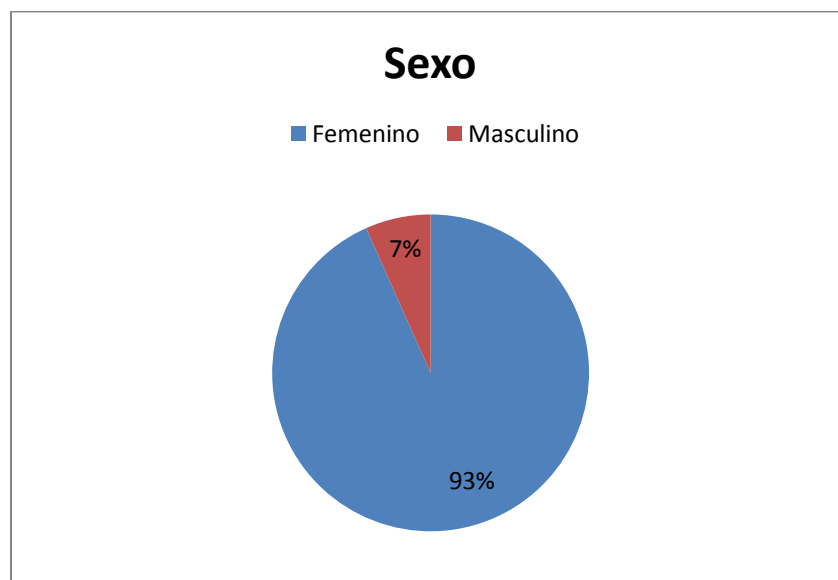
Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Se puede observar en las encuestas realizadas que las pacientes que acuden a esta casa de salud se encuentran en edad fértil y más de la mitad oscilan de 20 a 40 años.

Sexo

Femenino	28
Masculino	2

Ilustración 14. Sexo



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

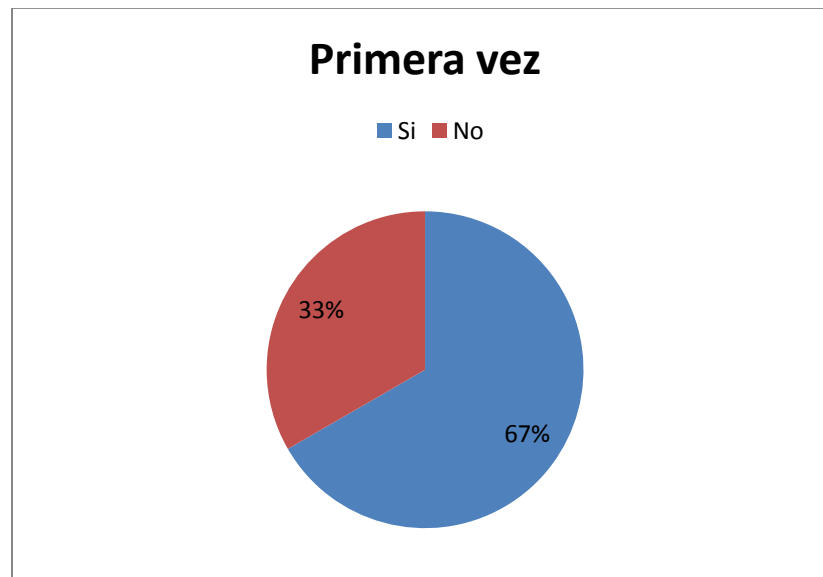
En las encuestas realizadas se pudo observar que más del 93% son mujeres las pacientes que acuden a esta casa de salud a recibir atención médica y que los pocos hombres son los que les van acompañando a ser atendidas

1.- Usted acude por primera vez a esta casa de salud a recibir atención

Tabla 15. Usted acude por primera vez

Si	20
No	10

Ilustración 15. Atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

Realizado por. Lcda.Milena Paspuel

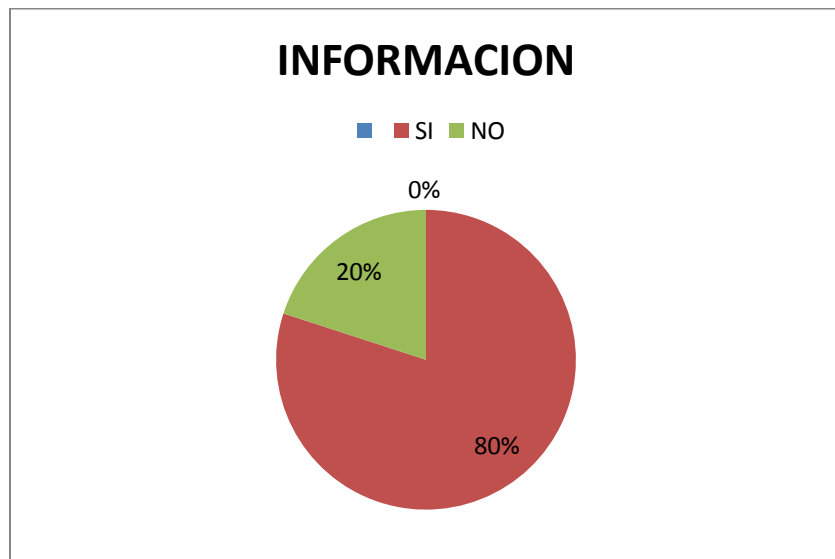
El 67% de los encuestados se puede observar claramente que acuden consecutivamente a recibir atención, mientras un 33% acuden por primera vez.

2.- El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

Tabla 16. Información

SI	24
NO	6

Información



**Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014
Realizado por. Lcda. Milena Paspuel**

El 80% de los pacientes encuestados refieren ser informados oportunamente por el personal que trabaja en la institución.

3.- El tiempo que demoro usted en ser atendido fue

Tabla 17. Tiempo de Espera

30 minutos	10
1 hora	12
Más de 2 horas	8

Ilustración 16. Tiempo de espera



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

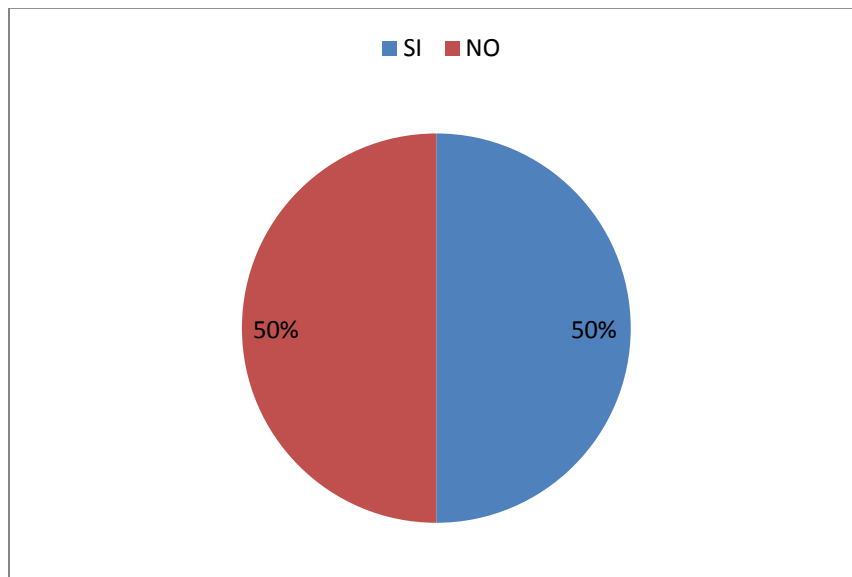
Se puede observar claramente que en un 40% de los pacientes que acuden a recibir atención médica tiene que esperar una hora, lo cual se observa que esta mejorando la calidad de atención en relación al tiempo de espera de los pacientes.

4.- ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?

Tabla 18. Atención

SI	15
NO	15

Ilustración 17. Atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

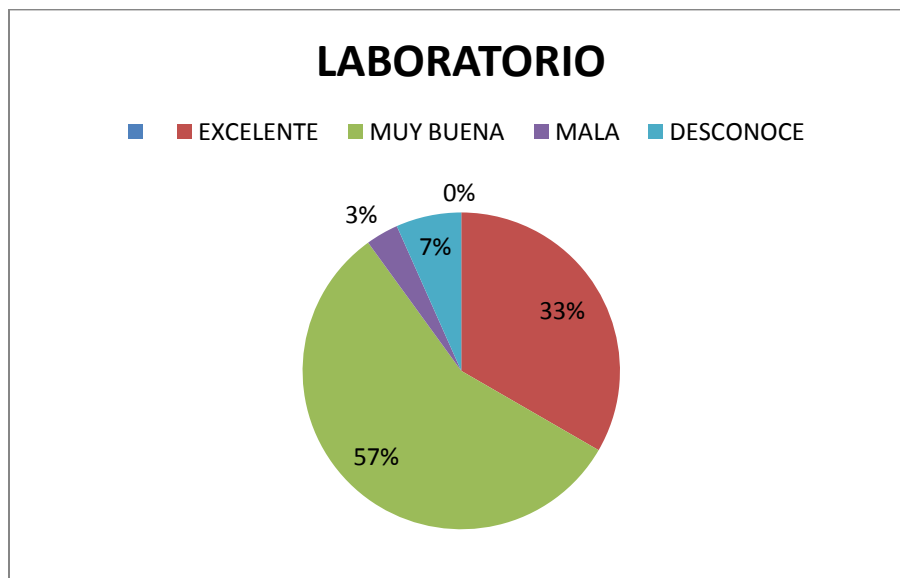
La mitad de los encuestados refieren que se respeta la atención en orden de llegada de los pacientes

5.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?

Tabla 19. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue

Excelente	10
Muy buena	17
Mala	1
Desconoce	2

Ilustración 18. Laboratorio



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

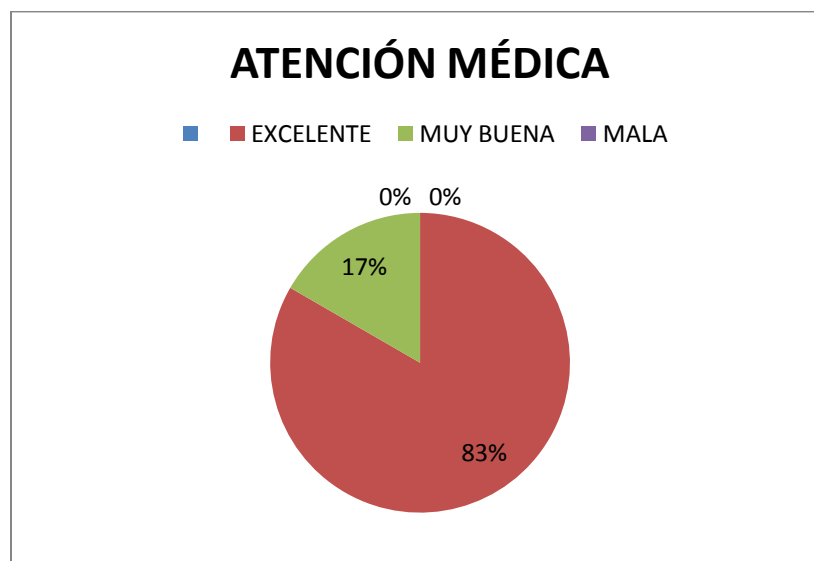
En relación a la encuesta establecida en la institución se puede observar que la atención del laboratorio clínico en su mayoría es excelente, pero se debe buscar una manera óptima de mejorar la calidad de atención a nivel de todos los servicios

6.- La atención que recibió usted por parte del médico fue

Tabla 20. Atención médica

Excelente	25
Muy buena	5
Mala	0

Ilustración 19. Atención médica



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

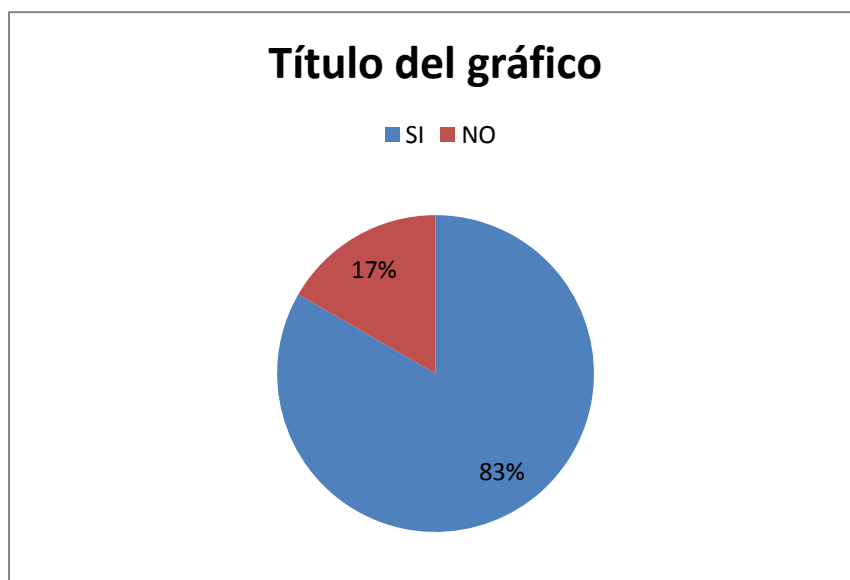
Se puede observar claramente que los pacientes se encuentran satisfechos en su totalidad con la atención que brinda el médico.

7.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Tabla 21. Privacidad

SI	25
NO	5

Ilustración 20. Privacidad



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

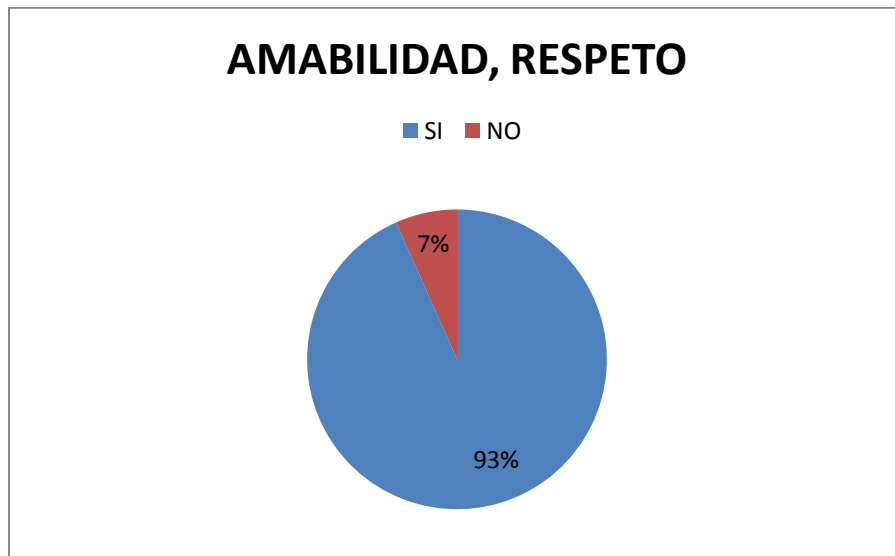
En un 83% de los encuestados refieren que se sienten satisfechos con la privacidad que se brinda en la institución durante la atención médica, hay que tomar en cuenta que un 17% se encuentra inconforme razón por la cual la importancia de tomar en cuenta para mejorar la calidad de atención.

8.- ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 22. Amabilidad, Respeto

SI	28
NO	2

Ilustración 21. Amabilidad, Respeto



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

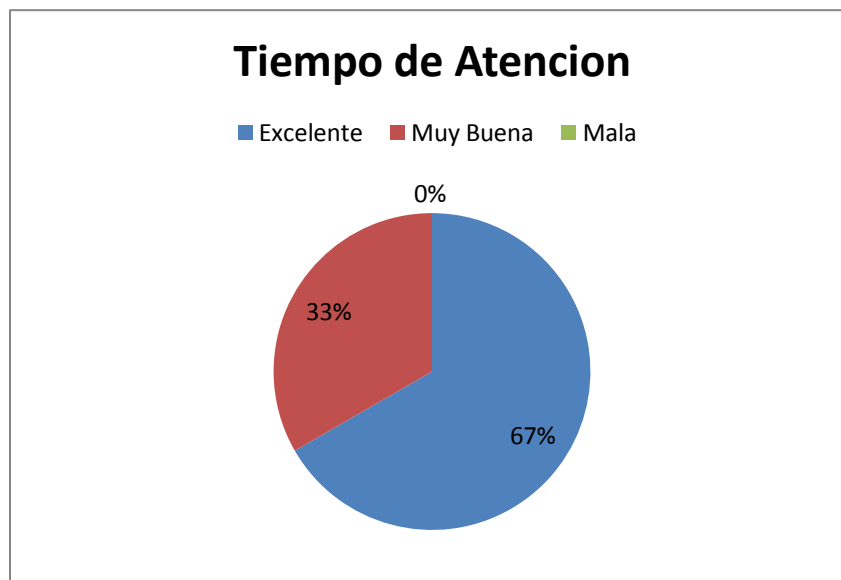
Se evidencia claramente que el 93% de los usuarios internos tratan con respeto, amabilidad a los pacientes que acuden a la institución a recibir atención médica.

9.- Considera usted que la atención que recibió en la consulta externa fue

Tabla 23. Evaluación de la atención

Excelente	20
Muy Buena	10
Mala	0

Ilustración 22. Evaluación de la atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES mayo 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Se puede concluir que los pacientes que acuden a recibir atención se encuentran en un 67% satisfecho.

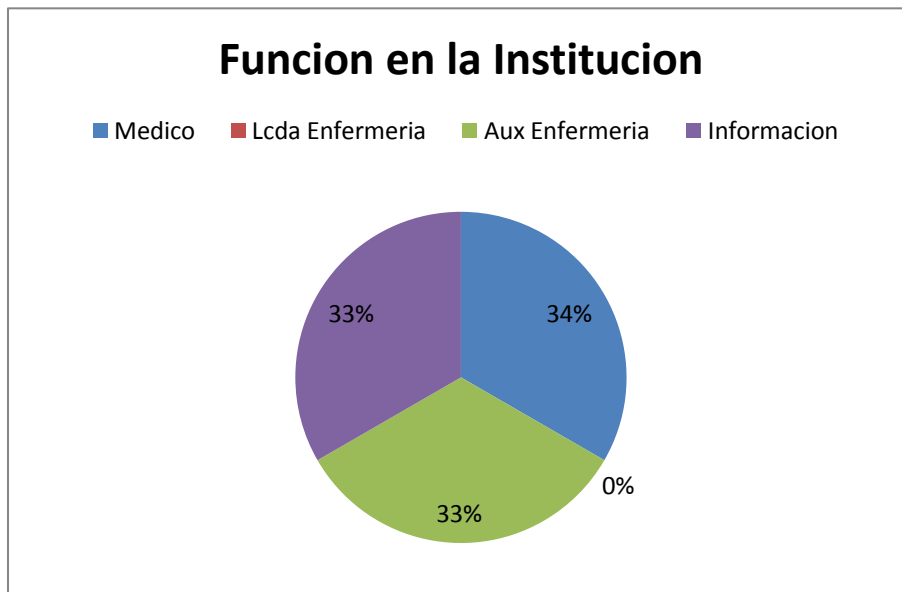
TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTA PARA LOS USUARIOS INTERNOS

1.- Cual es su función en la institución

Tabla 24. Función en la institución

Medico	2
Lcda. Enfermería	0
Aux Enfermería	2
Información	2

Ilustración 23. Función en la Institución



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

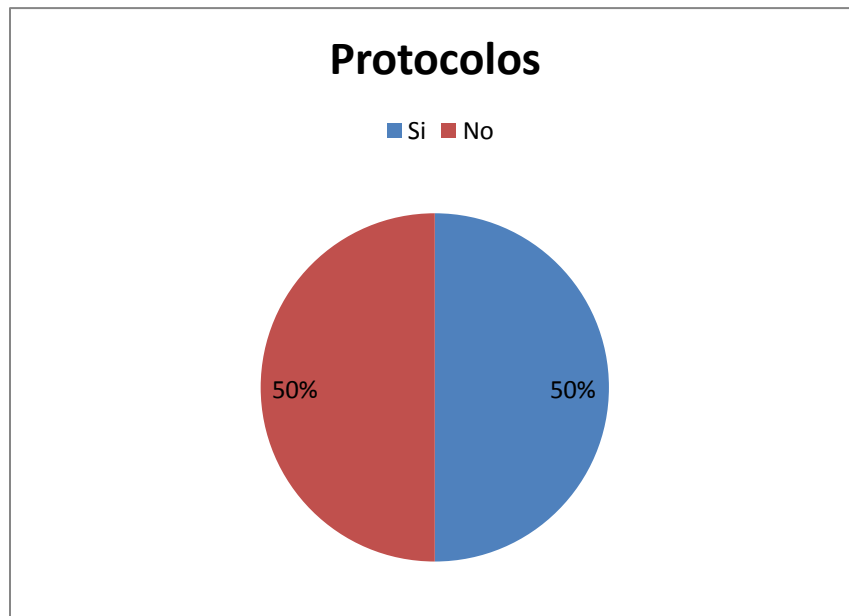
Se puede observar claramente que en la consulta externa de la Clínica INFES el personal está igual entre médicos, aux enfermería y señoritas de información y que no hay la presencia de licenciadas en Enfermería.

2.- Conoce usted protocolos de atención establecidos en la institución

Tabla 25. Protocolos

Si	3
No	3

Ilustración 24. Protocolos



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Se evidencia que en la institución no se han difundido oportunamente los protocolos, ya que algunos usuarios internos refieren conocer, pero que no están escritos y que se desearía implementar un manual de protocolos.

3.- Conoce usted si la institución tiene establecidos estándares e indicadores de gestión

Tabla 26. Estándares

Si	1
No	5

Ilustración 25. Estándares



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

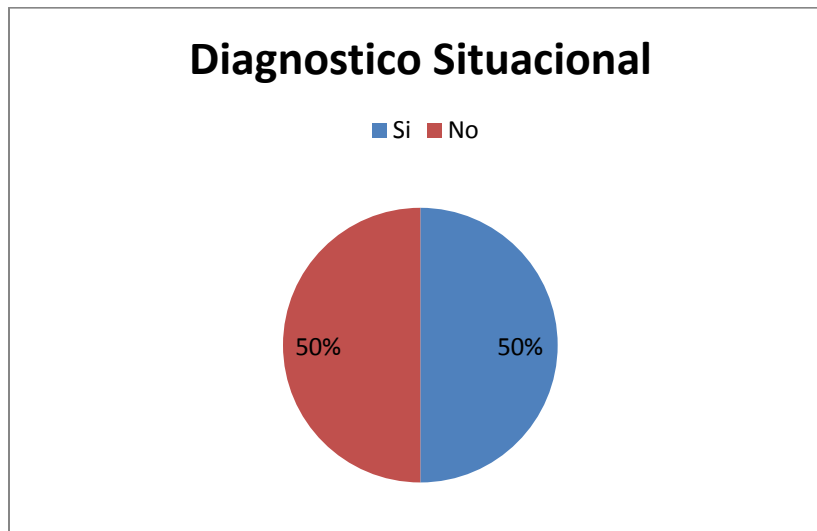
En las encuestas realizadas el 83% de los usuarios no conoce los estándares e indicadores de gestión del Servicio de Consulta Externa.

4.- Conoce usted el diagnostico situacional de la institución

Tabla 27. Diagnostico Situacional

Si	3
No	3

Ilustración 26. Diagnostico Situacional



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

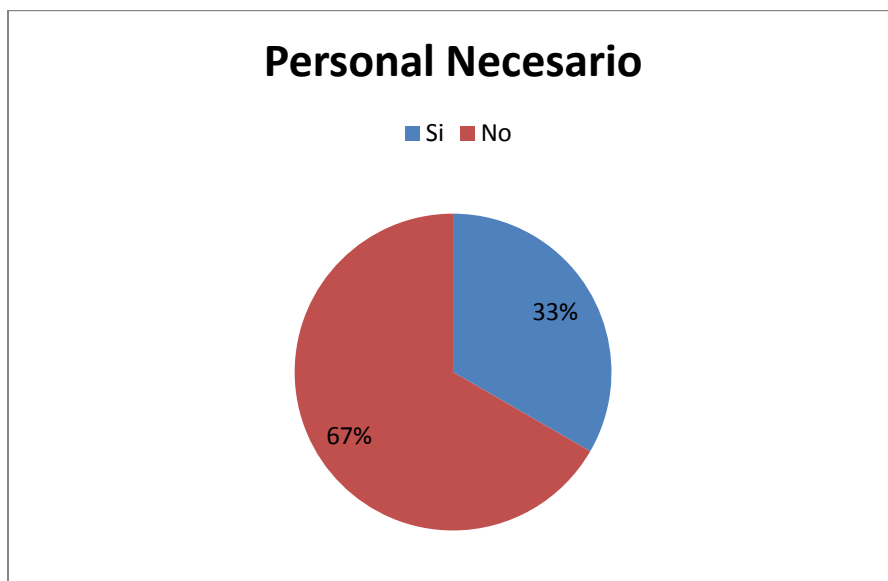
La mitad de los usuarios internos de la consulta de la Clínica INFES no conocen la existencia de un diagnostico situacional en la institución.

5.-Considera que la institución cuenta con el personal necesario para brindar una oportuna atención de calidad.

Tabla 28. Personal necesario

Si	2
No	4

Ilustración 27. Personal Necesario



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

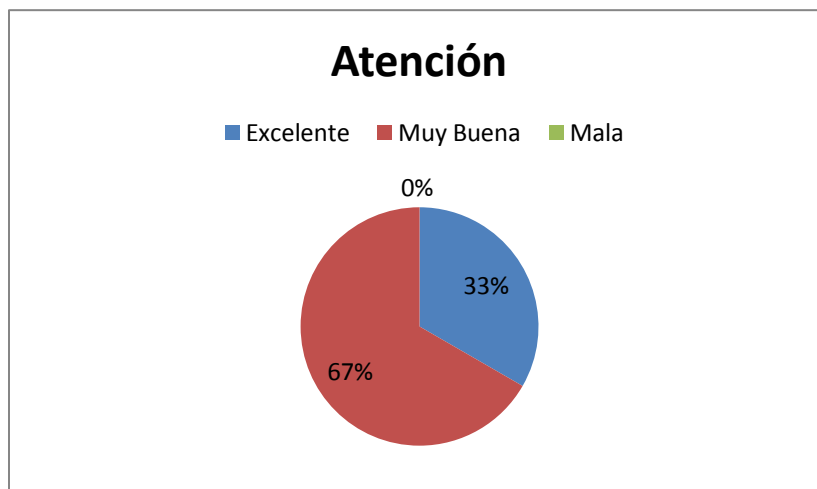
En un 67% de los usuarios internos refieren que hace falta el incremento de personal de salud para brindar una mejor calidad de atención.

6.- Considera que la atención que brindan al usuario interno es

Tabla 29. Atención

Excelente	2
Muy Buena	4
Mala	0

Ilustración 28. Atención



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

Los usuarios internos en esta pregunta autoevaluaron su trabajo y consideran que la calidad de atención que brindan es excelente y muy buena, lo que ayuda a establecer que se encuentran satisfechos con la calidad de trabajo que brindan a los usuarios externos.

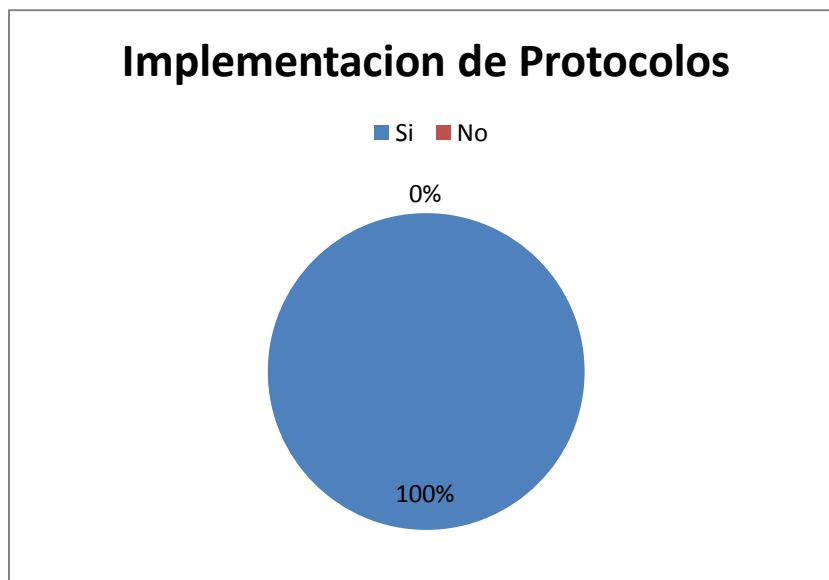
7.- Cree usted que se deberían implementar protocolos de atención de salud

Tabla 30. Implementación de Protocolos

Si	6
No	0

Grafico 7

Ilustración 29. Implementación de los peotocolos



Fuente. Encuestas realizadas Clínica INFES Enero 2014

Realizado por. Lcda. Milena Paspuel

El 100% de los encuestados refieren que se debería implementar protocolos en la institución ya que esto ayudara a mejorar la calidad de atención y lograr la satisfacción del usuario externo.

8.- Que aspectos cree usted que se deberían de implementar para mejorar la calidad de atención de salud

En las encuestas realizadas los usuarios internos refieren que se debe implementar más personal, también protocolos en todos los servicios capacitaciones, seguimiento de satisfacción al usuario externo, evaluaciones periódicas y motivación e incentivos hacia el personal para que de esta manera desempeñen óptimamente su trabajo.