**RESUMEN**

El desarrollo de este trabajo se basó en la necesidad de mejorar la atención que reciben los pacientes del área de consulta externa de un Hospital de la ciudad de Guayaquil y tiene como objetivo principal reducir los tiempos que el paciente debe esperar para recibir la atención médica que requiere.

Para esto se realizó un estudio del proceso de atención con la finalidad de detectar los problemas críticos y aplicar las técnicas de mejora continua que contribuyan a eliminarlos.

Finalmente se proponen estrategias para mejorar la calidad del servicio de atención.

La metodología seguida en este estudio el cual inicia con el análisis del proceso central de atención a pacientes mediante la elaboración de diagramas de flujo y la medición de indicadores que permita conocer la situación actual.

Continúa con la identificación del problema utilizando las herramientas diagrama de pareto y diagrama causa efecto para luego implementar las técnicas de mejoramiento continuo que permitan eliminarlos, se medirán nuevamente los indicadores con la finalidad de compararlos con los tomados al inicio del estudio.

Finalmente se realiza un análisis costo beneficio que permite evaluar los resultados de las mejoras implantadas.

**Situación Actual**

**Proceso de Atención a Pacientes**

El horario de atención de la consulta externa es de 7:00 am. hasta las 6:00 pm. El tipo de pacientes que acude a esta casa de salud proviene de zonas sub urbanas de la provincia del Guayas, así como también de las diferentes provincias del Ecuador, los mismos acuden desde las 5:00 am.

En el área de consulta externa ingresan en promedio 2000 pacientes diarios entre las cuales reciben atención médica ambulatoria alrededor de 700, de los cuales el 64% corresponde a pacientes con citas subsecuentes y el 36% a citas por primera vez, el resto de pacientes acude a realizarse exámenes de apoyo, cambiar citas, pago de exámenes, entre otros.

El paciente que acude por primera vez debe ser valorado por un médico admisionista el que mediante una evaluación decidirá que especialidad es requerida en cada caso. Una vez que el médico admisionista le entrega una ficha llamada interconsulta el paciente debe acudir a cancelar en caja el valor de la consulta, en este instante la cajera ingresa al sistema para crearle una historia clínica y asignarle la fecha y hora de la cita médica.

El día de la cita el paciente debe esperar hasta que sea llamado por la auxiliar de enfermería quien lo prepara para que el médico lo examine. Una vez que es examinado el médico le entrega una orden de exámenes que deberá ser cancelada en caja y luego acudir a las distintas áreas (Imágenes, Laboratorio, Cardiología) del hospital para coordinar las citas de exámenes.

**Problemas Existentes**

Los problemas existentes se clasificaron por tipos de desperdicios, los que se definen como:

Espera.- La espera corresponde a los tiempos muertos que no agregan valor.

Traslado.- El desperdicio por traslado ocurre cuando el paciente se moviliza de un lugar a otro con el fin de obtener un servicio.

Los problemas detectados fueron el traslado excesivo de los pacientes para obtener las citas para los exámenes, la ausencia de médicos, el tiempo excesivo de espera para un paciente quirúrgico y la aglomeración de pacientes en el laboratorio.