

**ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

ESPAE - ESPOL

R

MAESTRIA EN GERENCIA HOSPITALARIA V

PRODUCTIVIDAD Y SISTEMAS DE CALIDAD

TEMA:

**CLIENTE INSASTIFECHA POR EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR
PARA ACCEDER A UNA ATENCIÓN MEDICA EN LA
CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO ONCOLOGICO SOLCA
CHONE**

INTEGRANTES:

**DR. LUIS ALVAREZ ALVAREZ
DR. JORGE BRAVO ALCIVAR
DRA. AIDA ALLAUCA CALI
DR. VICTOR BETANCOURT NOLE
LIC. MARGARITA APOLO ESPINOZA**

GUAYAQUIL, 29 – MARZO – 2013

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

EN PROCURA DE SALVAGUARDAR LOS MÁS LATOS INTERESA DE LA INTEGRIDAD ACADEMICA Y CONSCIENTE DE NUESTRA RESPONSABILIDAD COMO ESTUDIANTES DE CUARTO NIVEL DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS ESPAE MGH V, DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACION ES EXPRESIÓN FIEL DE LA VERDAD Y ORIGINALIDAD DEL TEMA Y CONTENIDO, SALVANDO DE EXPRESA RESPONSABILIDAD EN LO PRESENTE Y FUTURO AL DOCENTE DE LA MATERIA DE PRODUCTIVIDAD Y SISTEMA DE CALIDAD, DR. RUBEN ADOLFO ARMENDARIS VASQUEZ, EN DECLARACIÓN POR LA CUAL ASUMIMOS COMPLETA RESPONSABILIDAD LEGAL, MORAL Y ECONOMICA.

AUTORES:



Dr. Luis Alvarez Alvarez
CI: 0400515953



Dr. Jorge Bravo Alcivar
C.I. 1309435145



Dr. Victor Betancourt Nole
CI: 1102547732

Aida P. Allauca Cali

Dra. Aida Allauca Cali
CI: 09139167730



Leda. Margarita Apolo Espinoza
CI: 0913872537

INDICE

	Pag.
Capítulo I	
Introducción.	3
Descripción del Servicio de Consulta Externa.....	4
Análisis de la Atención del servicio de consulta Externa.....	5
Definición del Problema.....	6
Objetivos Generales	
Objetivos Específicos	
 Capitulo II	
Evaluación Preliminar.....	7
Metodología.	
Determinantes.....	7
Aplicaciones de herramientas.....	7
Diagrama de causa y efecto-----	8
Estructura de Diagrama de Isikawa.....	9
Diagnostico Cuantitativo.....	10
Propuesta de calidad.....	11
Restricciones y limitaciones	13
Propuesta de solución	13
Bibliografía.	14
Anexos.	

CENTRO ONCOLOGICO SOLCA CHONE

INTRODUCCION

El Centro Oncologico Solca - Chone se encuentra localizada en la ciudad de Chone, en las calles Rocafuerte y siete de Agosto, consta con los siguientes servicios: consulta externa, revisión ginecológica, papanicolaou, cauterización, cirugías menor oncológicas, polipectomía, biopsia quirúrgicas, biopsias , topificación, colposcopia, legrado de canal y exceresis.

Centro Oncologico de Chone, está enfocado a la atención primaria, prevención, diagnóstico precoz y tratamiento ambulatorio en especial a pacientes sospechosos y con cancer a nivel institucional y ambulatorio, además ofrece servicios de atención a la población en general.

En este trabajo de investigación se ha considerado al cliente desde su llegada al Centro Oncológico Solca Chone, desde la asignación de citas médicas que puede ser forma directa o vía telefónica, el cliente ingresa con ticket de turno para ser atendido en la ventanilla de admisión, realizan la apertura de nueva carpeta de Historia Clínica a quienes acuden por primera vez y un carnet, caso contrario quienes son pacientes consecutivos se busca su carpeta presentando su respectivo carnet que consta de una numeración, aquí le asigna el turno que le corresponde de acuerdo a la cita médica solicitada sea para medicina general, ginecología y/o realizarse algún procedimiento; pasa a sala de espera hasta que la enfermera lo llame e inicie la toma de los signo vitales, anamnesis, antecedentes patológicos y sintomatología actual, pasa a facturación hacer el pago de consulta médica y de algún procedimiento a realizarse en el día de la cita médica, se dirige nuevamente a sala de espera hasta que le toque el turno asignado para la atención médica en consultorio, pasa a enfermería nuevamente para que le asignen la siguiente cita médica. Anexo 2

Uno de los puntos críticos y más importantes para la atención de los pacientes, consta con un solo consultorio, con horario de atención de ocho horas laborables de lunes a viernes desde las 8h00 hasta las 16h00, es atendido por un Médico quien efectúa al mismo tiempo la función de Director Médico del Centro Oncológico Tipo B Solca Chone, Dr. Jorge Bravo Alcivar con número de contacto: 0998655228, consta con una sola enfermera, una trabajadora social Sra. Glenda Solórzano, secretaria del director médico está encargada del área de estadística Sra. Johanna Pacay, por último el personal de limpieza también cumple con la función de guardia de seguridad. Además es limitada la cobertura del paciente ya que solo se brinda atención primaria, todo paciente que presente mayor complejidad es remetido o transferido a la de la Institución de Solca de Portoviejo.

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

Descripción del Servicio de Consulta Externa

Inicia con la llegada del paciente al Centro Oncológico Solca Chone, debe tomar un turno para ingresar a la institución al momento que se realiza la apertura de la puerta principal, pasan a sala de espera donde toman asiento hasta ser atendidos por ventanilla de admisión, ahí receptaran sus datos personales; si es primera vez realizaran Carpeta para la Historia Clínica con sus respectiva numeración o en el caso que sea paciente frecuente ya consta con Carpeta Clínica en el dispensario médico, luego se dirigen al área de enfermería para que le realice la toma de signos vitales, la anamnesis, antecedentes patológicos, antecedentes familiares y sintomatología actual, pasan a facturación donde realizan la cancelación de la consulta médica o de algún procedimiento médico, nuevamente se dirigen a la sala de espera para hacer atendidos

por el médico de consulta externa, al salir del consultorio nuevamente se dirigen al área de enfermería donde le asigna la siguiente fecha de cita médica, direccionan al paciente de acuerdo a las recomendaciones e indicaciones dadas por el médico. Ver Anexo 3

Análisis de la Atención del Cliente en el Servicio de Consulta Externa

El cliente llega al dispensario médico aproximadamente desde las 06h00 am., realizar columna para poder acceder al ticket de turnos, inicia la repartición a las 07h00 am. Por el guardia de la institución; el cliente ingresa a sala de espera a partir de las 07h30 am. Hasta que inicie la atención en el área de admisión a las 08h00 am. De acuerdo al ticket de turno previamente dado.

En admisión le efectúan la pregunta si por primera vez va a realizarse una atención médica o consta con carpeta de historia clínica de la institución, solicitan sus datos personales como: Nombres y Apellidos, número de cedula, edad, dirección y teléfono; en el caso de primera vez se apertura una nueva carpeta para Historia clínica con sus respectiva numeración, en cambio cuando el paciente o cliente es frecuente se busca su carpeta de Historia clínica de acuerdo a su apellido y nombre. Pasa al área de enfermería, aquí recepta la carpeta, empieza a llama al paciente para iniciar la atención pre consulta con la toma de los signos vitales colocándole el termómetro oral, control talla y peso, control de presión arterial, retiro del termo mentó oral, registro de datos como antecedentes patológicos, antecedentes familiares, anamnesis y diagnostico presuntivo; finalmente orienta al paciente de acuerdo al turno para que se dirija a facturación.

En facturación el cliente o paciente se le efectuara el cobro del valor de acuerdo al servicio requerido sea este por: consulta externa, consulta ginecológica, Papanicolaou, solicitud del estudio de biopsia.

De acuerdo al flujograma pre-establecido por la institución de las funciones que debe realizar en área de facturación observa anexos 3, con factura en mano el paciente pasa a sala de espera hasta que el médico lo llame para atención médica o procedimiento a realizarse, al final de la consulta el paciente debe dirigirse nuevamente a enfermería

donde recibe atención post-consulta para el refuerzo de las indicaciones médicas dadas por el médico, educación sobre el tratamiento, higiene y fecha de su próxima cita.

Cuando el médico emite el diagnóstico de sospecha de Cáncer y/o deba recibir tratamiento específico quirúrgico, el paciente es remitido al Hospital Oncológico Solca de Portoviejo con la ayuda de Trabajo Social, este procedimiento se observa en el flujograma preestablecido por la institución. Anexo 4.

De acuerdo al cuadro estadístico según sexo se observa la atención médica que ha realizado el Centro Oncológico Solca Chone, desde mes de Enero hasta Diciembre durante el año 2012, determina que se han atendido 277 hombre y 3.311 mujeres que da un total 3.678 pacientes atendidos.

Definición del Problema

Demora en la atención médica de consulta externa del Centro Oncológico Solca Chone que provoca la insatisfacción al cliente.

Los usuarios y/o clientes cumplen acciones y pasos repetitivos de procedimiento en el área de la consulta externa previo a la cita con el Médico.

Objetivo General

- Brindar mejor atención al cliente de una forma más ágil y efectiva, corrigiendo procedimientos preestablecidos por la Institución Centro Oncológico Solca Chone.

Objetivo Especifico

- Reducir tiempo de esperas prolongados por el cliente para acceder a una atención médico y/o procedimiento médico
- Incremento de Personal médico en el Centro Oncológico Solca Chone.
- Reducir los pasos a seguir de los procedimientos preestablecidos por la institución.
- Modificar los procedimientos para brindar una mejor atención al cliente y/o paciente.

EVALUACION PRELIMINAR

En el Centro Oncológico Solca Chone se brinda atención primaria, preventiva, diagnóstico precoz y tratamiento ambulatorio prioritariamente, ante la probabilidad del hallazgo de patologías de mayor complejidad como la detección de Cáncer en un paciente.

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

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

Anexo 5,6,7

DETERMINANTES

APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS

Para realizar la medición de la calidad de la atención del cliente desde su llegada hasta la salida del Centro Oncológico Solca Chone vamos a utilizar herramientas como: Flujograma, Diagrama de Pareto y Diagrama de Ishikawa.

ESTRUCTURA DEL FLUJOGRAMA

El Centro Oncológico tipo B Solca Chone consta de varios flujogramas de procesos preexistente, son estandarizados para todas las instituciones SOLCA, no han considerado el tamaño del establecimiento ni su capacidad de atención del cliente. Por

lo tanto no han realizado una evaluación para la realización y aplicación de flujograma específico para este centro médico tipo B.

Consideraremos el flujograma de Proceso de admisión del paciente, proceso de atención de enfermería hasta la atención médica.

- Llegada del Paciente a Ventanilla
- Investigan que tipo de atención requiere el paciente
- Revisión de tarjeta de Cita del Paciente
- Desarchivo de la Carpeta de Historia Clínica (Paciente Frecuente)
- Efectúan Nueva Carpeta de Historia Clínica (Primera Vez Paciente)
- Entrega del turno de acuerdo elección del paciente: Medicina General o Ginecología y/o Procedimiento.
- Facturación
- Asistencia de Enfermería Pre-consulta (Control de Signos Vitales, Anamnesis, Diagnostico Presuntivo y Ubicación de turno de la Consulta)
- Sala de Espera
- Ingreso al Consultorio Médico del Paciente
- Asistencia de Enfermería Post-consulta (Educación, guía indicaciones del tratamiento, higiene y próxima cita).

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO (ISHIKAWA)

1. Efecto o Problema:

2. Causas o Factores:

3. Magnitud de los Factores

ESTRUCTURA DEL DIAGRAMA DE ISHIKAWA

En la espina hemos registrado como causa considerado los problemas que se han observado durante la evaluación preliminar, análisis estadísticos, el método de trabajo: ya que al inicio de la atención al cliente entre el área de admisión y facturación no existe tiempo prolongado considerables; sin embargo se observa tiempo prolonga desde la atención de enfermería pre-consulta, atención médica hasta la atención de enfermería post-consulta.

Procesos

- Recirculación de procesos
- Lento
- Repetitivo

Medio

- Clientes Impacientes
- Incomodidad del Cliente
- Quejas del Cliente

Material

- Falta de Call center
- Espacio físico reducido
- Uso de carnet para la cita (inadecuado)

Mano de Obra

- Sobreutilización de talento humano
- No hay seguridad
- Carga no balanceada



Anexo 8

DIAGNOSTICO CUANTITATIVO

DRIVER

Política de Calidad de la Institución

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

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Para poder realizar el diagnóstico se hizo seguimientos de las horas de atención durante 3 días, determinando rangos que van desde 1 hora a más de 2 horas.

En el anexo 11 podemos ver gráficamente en el diagrama de Pareto los resultados de las mediciones.



PROPUESTA DE CALIDAD

Nuestra propuesta parte del Ciclo de Demming analizando los siguientes puntos:

El primer paso del Ciclo es

1. Planificar :

- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

2. Hacer :

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Reducir el tiempo de espera del usuario

3. Verificar :

- Analizar y determinar mejoras
- Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores aun persistentes
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

4. Actuar :

- Incorporar la mejora en los procesos
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- Identificar nuevos proyectos/problemas

Implementar y dar a conocer a todo el personal involucrado en la atención al cliente en el Centro Oncológico Solca Chone las Políticas de Deming que deber ser de nuestra institución para mantener siempre mejoras continuas de calidad:

Ver anexo 9 y 10

Política de Recursos Humanos. Contar con personal capacitado, motivado, estimulado y que contribuya con su opinión para el logro del mejoramiento continuo para la atención del cliente en el Centro Oncológico Solca Chone.

Política de Servicio al Cliente. Analizar y Evaluar las opiniones de los usuarios en el desarrollo de los servicios del Centro Oncológico. Brindar un servicio ágil y de calidad por parte del personal reduciendo los procesos y tiempo de espera.

Política de Ética. La información de los diagnósticos y resultados de biopsias de los pacientes se manejarán con la más absoluta confidencialidad.

Los 14 puntos de calidad se cumplen en nuestra propuesta de programa de calidad:

- Disminuir costos unitarios
- Disminuir demoras
- Disminuir mermas
- Disminuir procesos
- Mejorar el uso del tiempo
- Mejorar el uso de recursos
- Capacitar al personal
- Mejorar la productividad
- Disminuir precios y/o costos totales
- Incrementar prestigios y posicionamiento
- Incrementar ventas y/o atenciones
- Generar empleo
- Generar lealtad
- Obliga a retroalimentación constante

RESTRICCIONES Y LIMITACIONES

Se debe disminuir constantemente las limitaciones y restricciones procesando mayor cantidad de servicios que el volumen para el que están preparados. Al conocer claramente ¿Cuáles son las causas que limitan la calidad de la atención del cliente en el Centro Oncológico Tipo B Solca Chone?, ponemos en consideración:

- Falta de Profesional Médico
- Incremento de Consultorios en Consulta Externa.
- Ampliar la Sala de espera
- Incrementar un Turnometro
- Dar a conocer a Dirección principal de la Institución para que modifiquen los flujogramas de procesos preexistentes que se realizan para la atención del cliente.

PROPOSITO DE SOLUCIÓN

Centro Médico cuente con un Software accesible, rápido, confiable y de fácil manejo para el personal administrativo, médico y de enfermería. Previa instrucción y capacitación del mismo que no presente posteriores problemas en la ejecución del sistema a ser probado, comprobando su eficacia en el cumplimiento de su objetivo. Así se disminuiría la papelería, ahorrando tiempo y dominando el flujo de pacientes. Se debe utilizar para ello formatos uniformes y prácticos.

Modificar los flujogramas preexistentes de procesos en el Centro Oncológico Solca Chone para evitar procesos repetitivos u omitir pasos innecesarios e incluir un perfil de valoración en cuanto a número de usuarios atendidos en cada turno .que cada uno de los pasos tengan un tiempo mínimo requerido en la atención médica.

BIBLIOGRAFIA

- Datos Estadísticos de la Institución Centro Oncológico Solca Chone, año 2012, dados por
- Flujogramas Preestablecidos por la Institución Centro Oncológico Tipo B Solca, elaborado por Pachay, S. J. (s.f.). Archivos, Estadísticas, Chone.
-

ANEXOS

Anexo 1 - FOTO DE LA INSTITUCIÓN CENTRO ONCOLOGICO SOLCA CHONE



1. FOTO DE LA SALA DE ESPERA EN CONSULTA EXTERNA



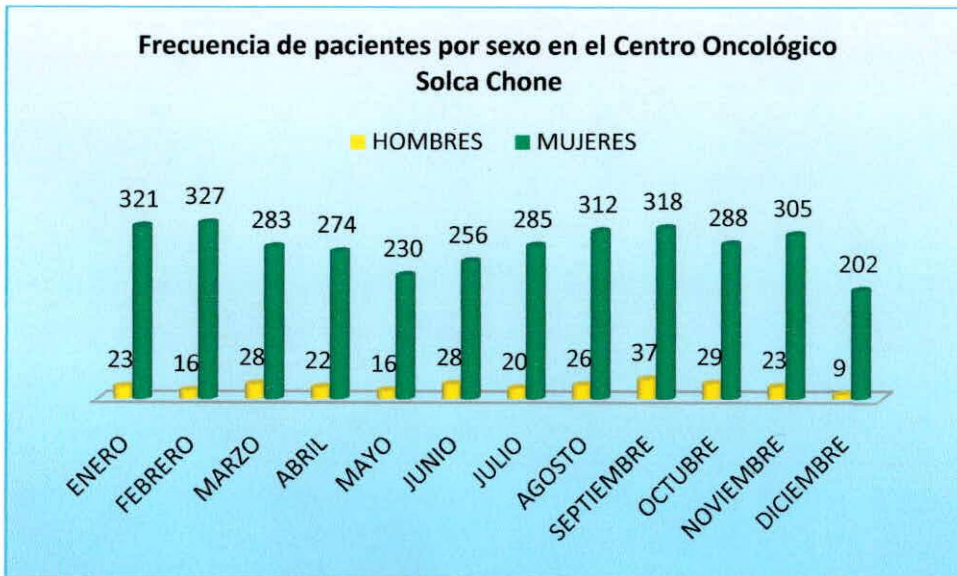
**TABLA ESTADISTICAD DE LA ATENCIÓN MEDICA POR
SEXO ANUAL 2012**

MESES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ENERO	23	231	344
FEBRERO	16	327	343
MARZO	28	283	311
ABRIL	22	274	296
MAYO	16	230	246
JUNIO	28	256	284
JULIO	20	285	305
AGOSTO	26	312	338
SEPTIEMBRE	37	318	355
OCTUBRE	29	288	317
NOVIEMBRE	23	305	328
DICIEMBRE	9	202	211
TOTAL	277	3311	3678

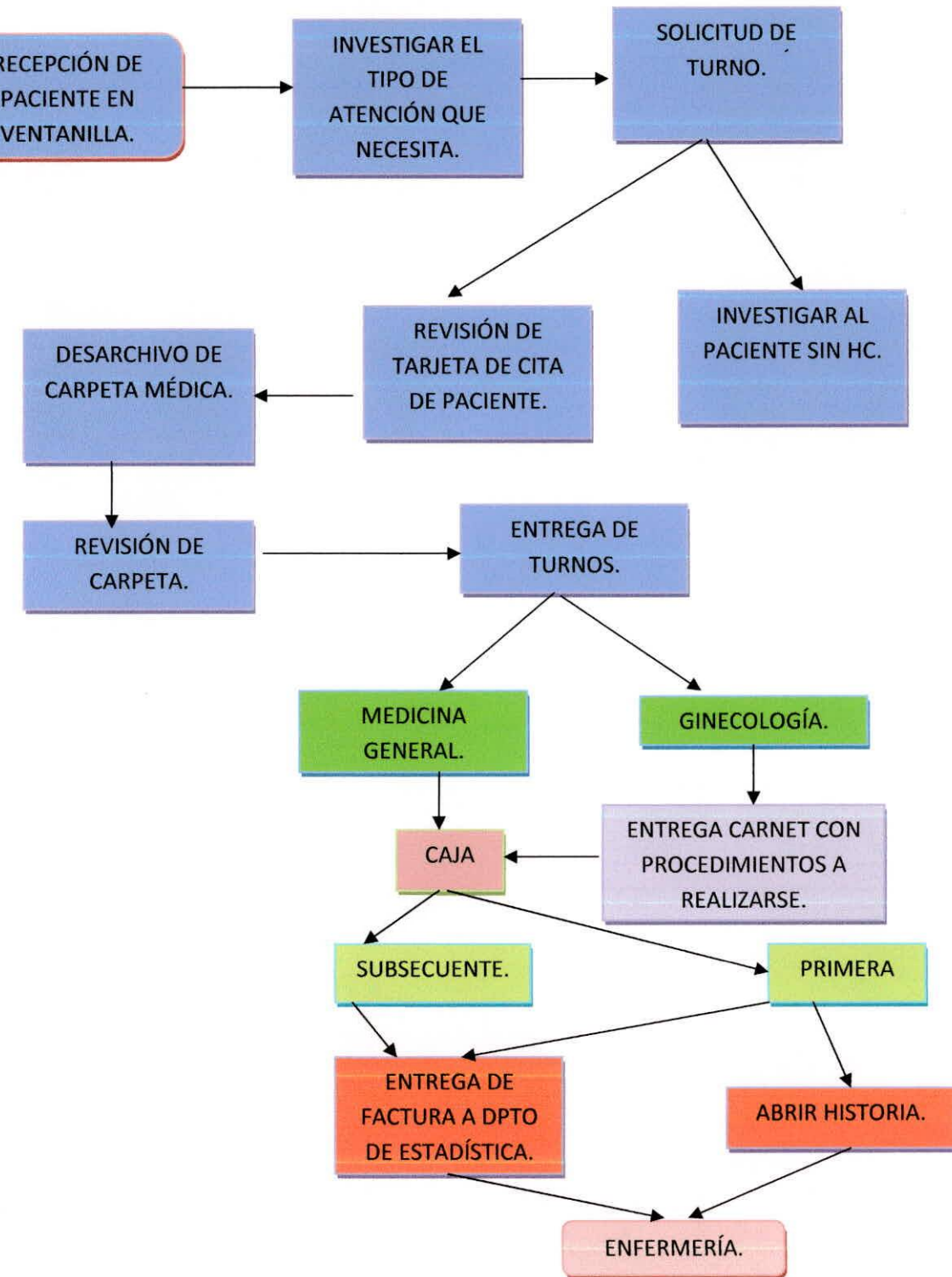
Fuente: Parte Diario

Elaborado por: Lcda. Ma. Belén Alcivar

**GRAFICO ESTADISTICO FRECUENCIA DE PACIENTES
AÑO 2012**

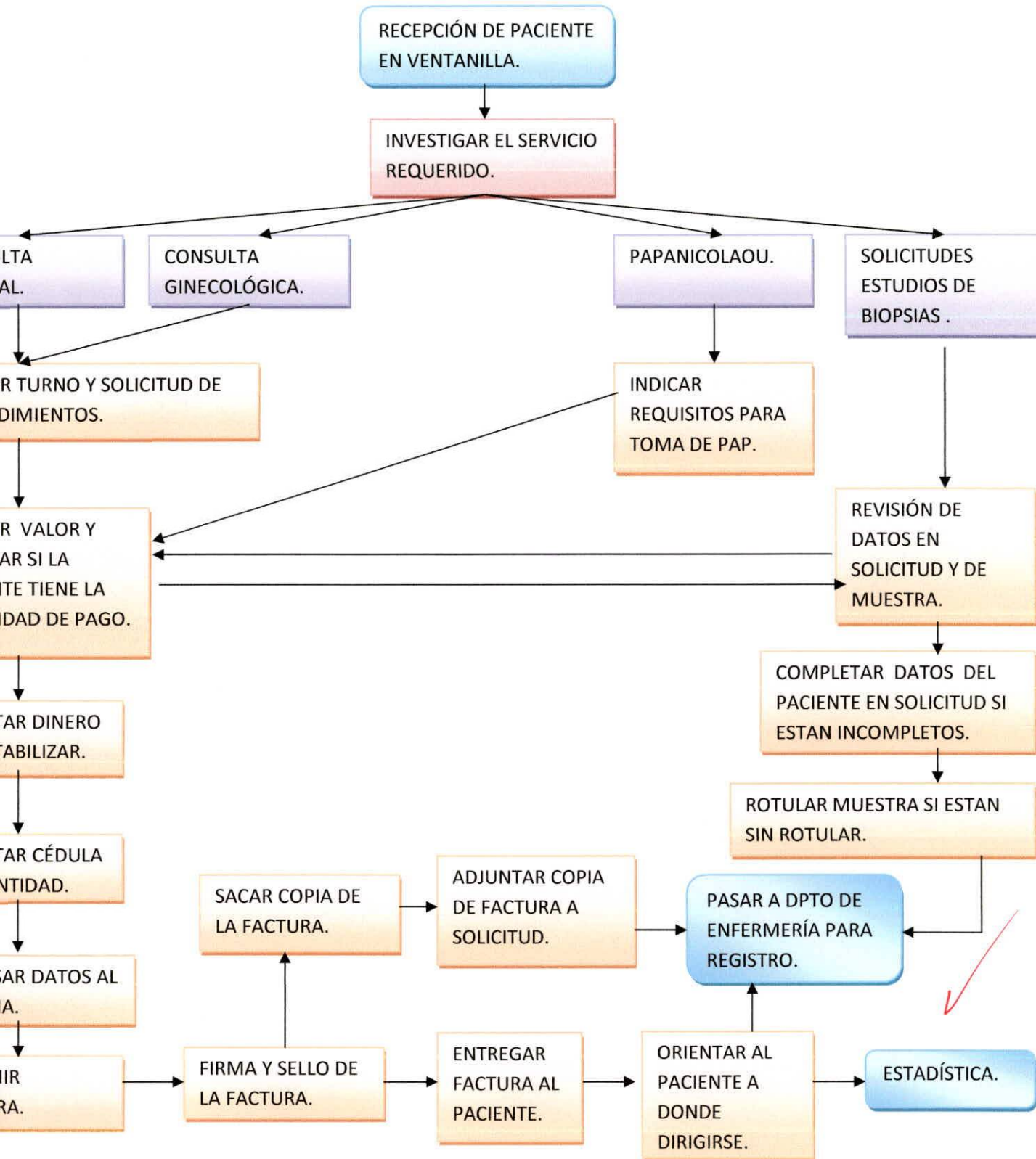


PROCESO DE ADMISIÓN DE PACIENTES.

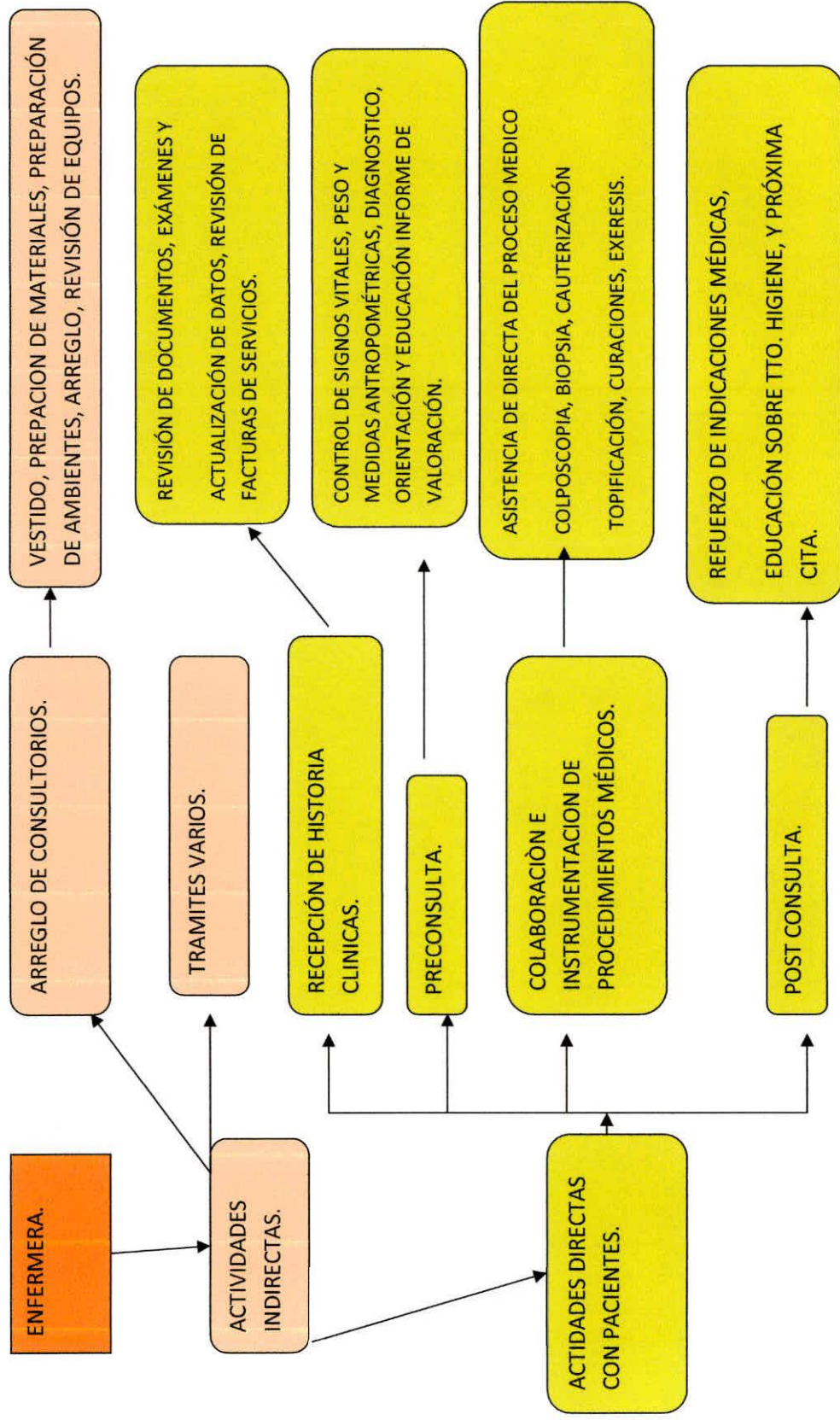


Anexo 4

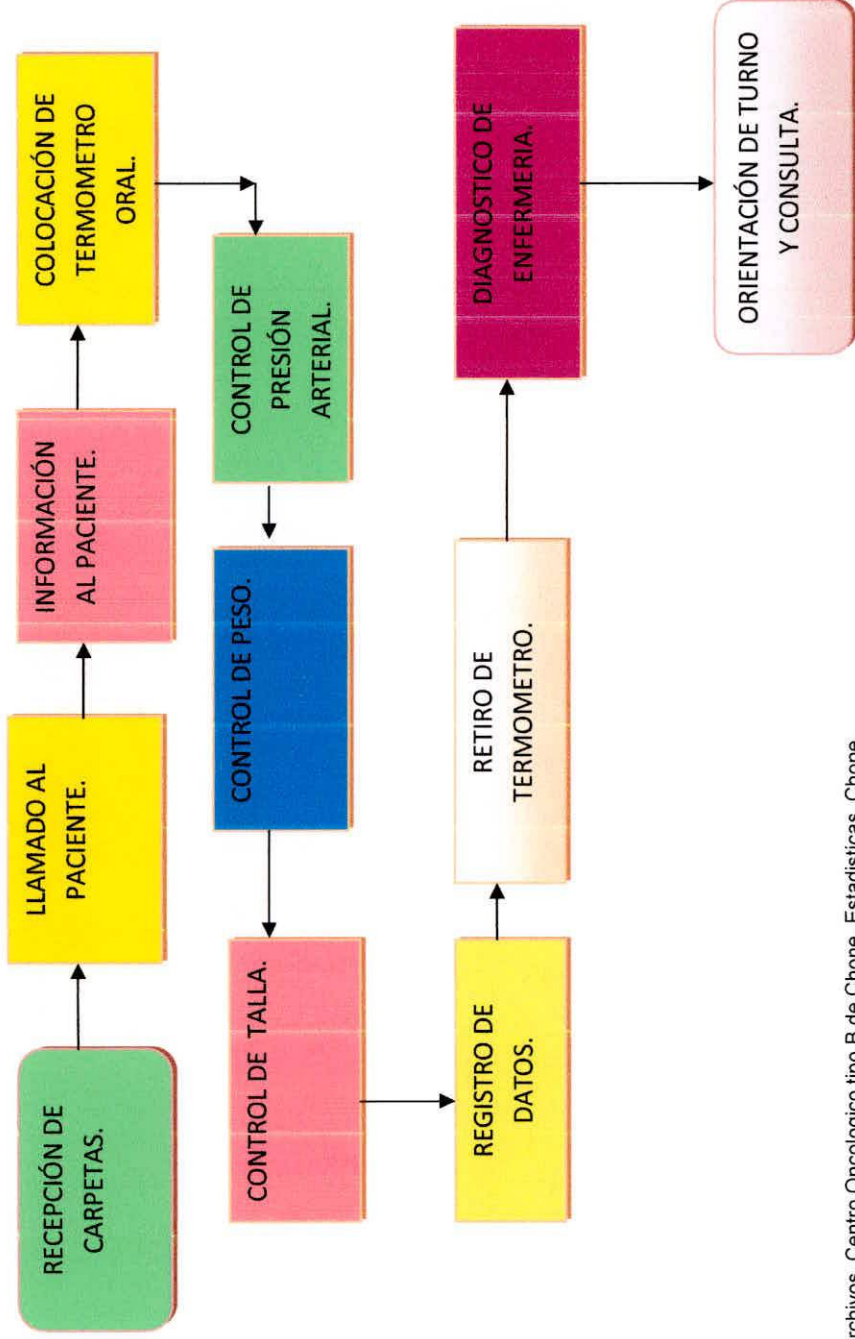
PROCESO DE COBRO DE VALORES EN CAJA.



FLUJOGRAMA PROCESO DE ATENCION DE ENFERMERIA EN AREA DE CONSULTORIOS.



PROCESO DE INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PRECONSULTA.

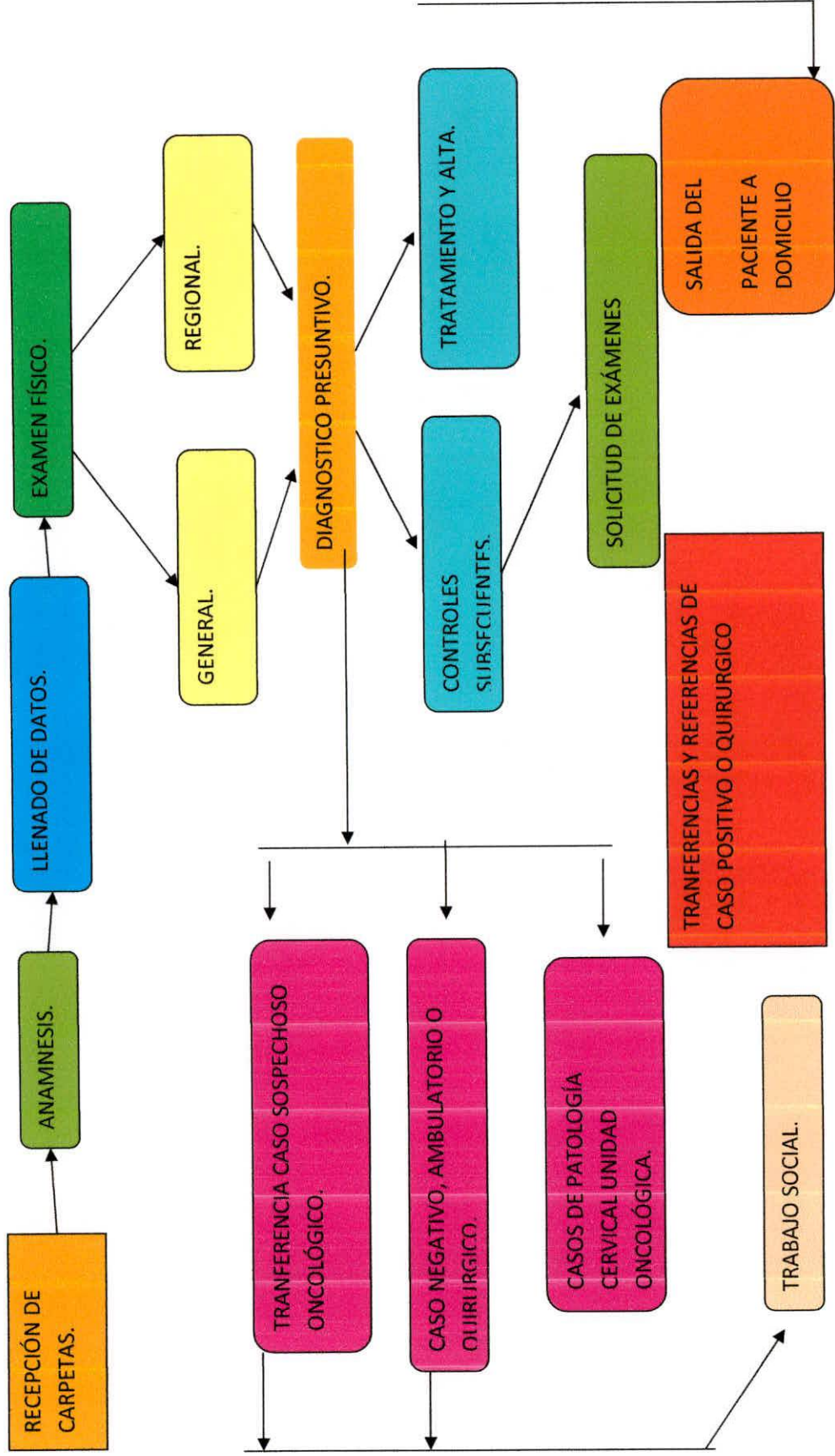


FUENTE: Archivos, Centro Oncológico tipo B de Chone, Estadísticas, Chone.

Elaborador por: Pachay, S. J. (s.f.).

Anexo 7

FLUJOGRAMA PROCESO DE ATENCIÓN DEL MÉDICO GENERAL



Anexo 9

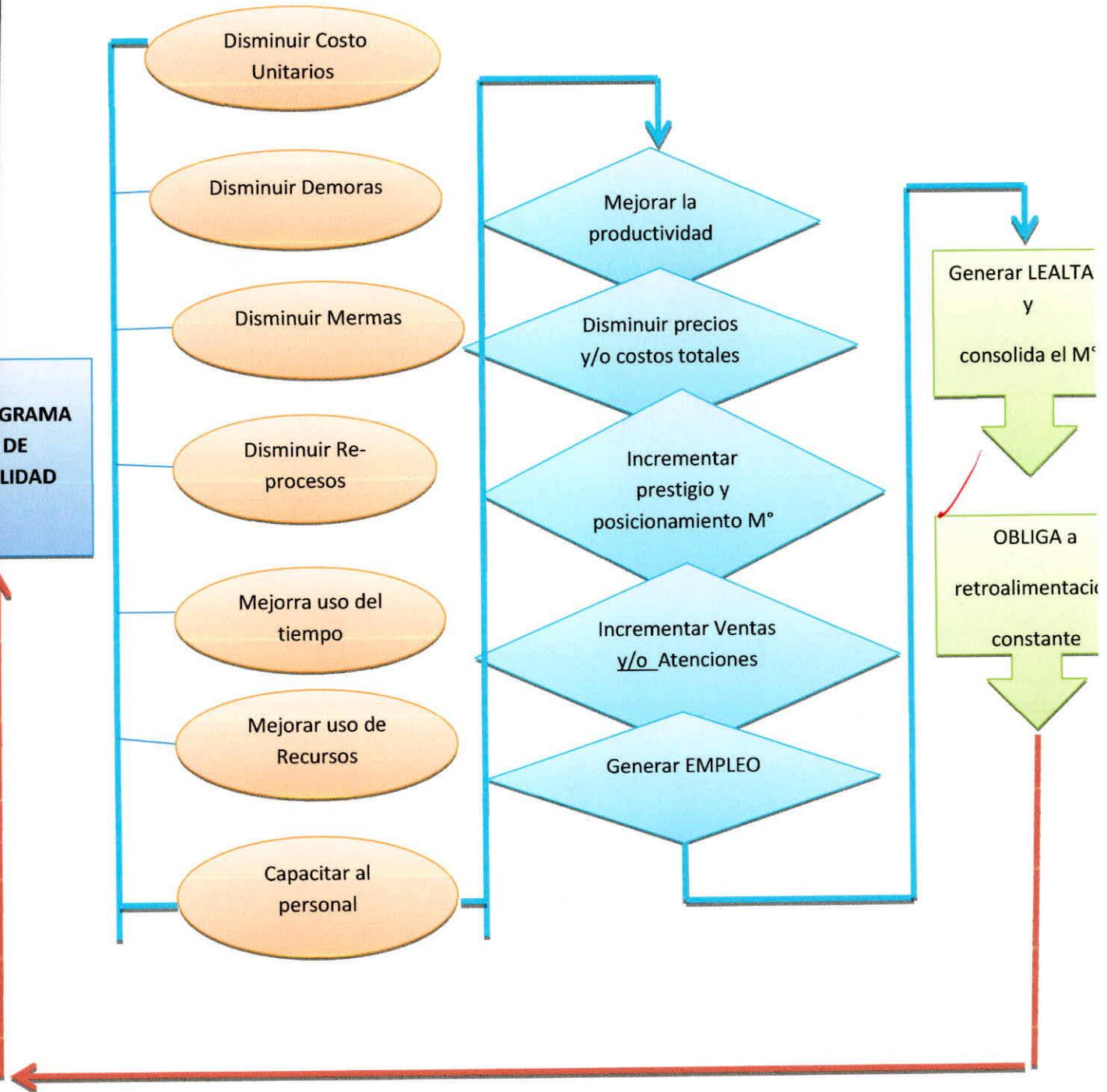
CICLO DEMMING



Anexo 10

LOS 14 PUNTOS DE CALIDAD DE DEMING

SE CUMPLEN TODOS LOS PUNTOS EN NUESTRO PROGRAMA DE CALIDAD.



Anexo 11

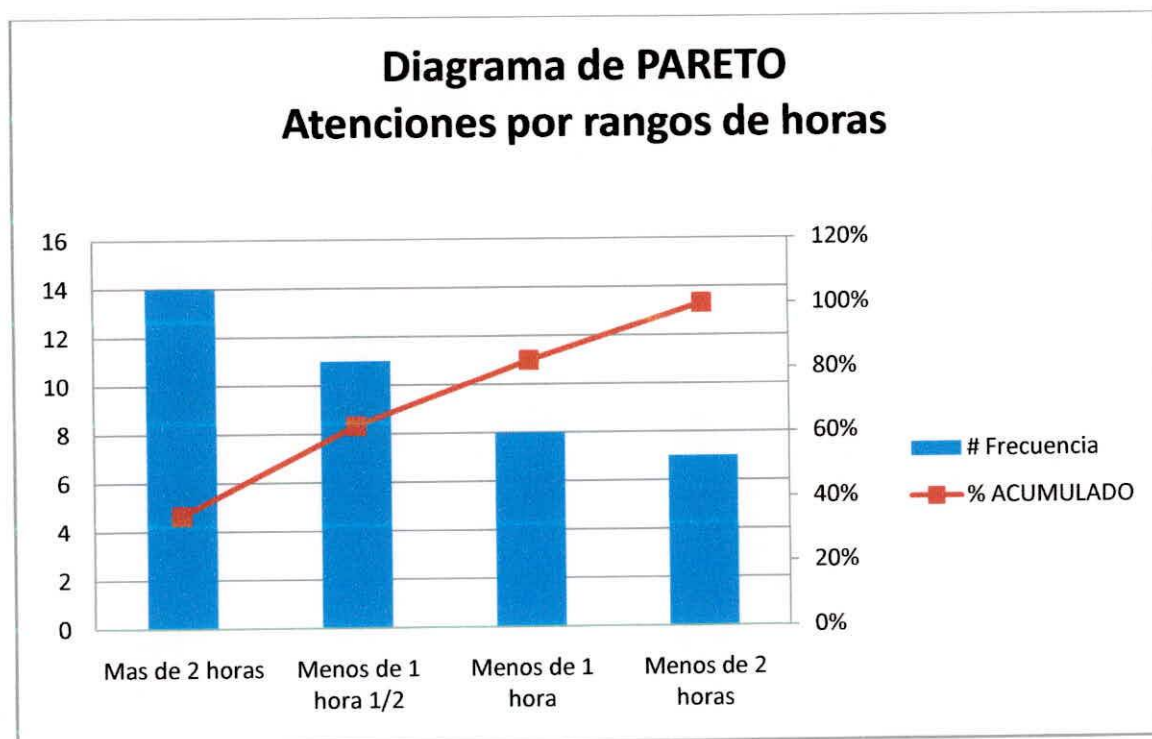


Tabla de Frecuencias

Resumen de pacientes atendidos por rango			
Rangos	# Frecuencia	% ACUMULADO	% PROBLEMA
Mas de 2 horas	14	35%	35%
Menos de 1 hora 1/2	11	63%	28%
Menos de 1 hora	8	83%	20%
Menos de 2 horas	7	100%	18%
Total de Pacientes	40		100%