



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSTGRADOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,**  
**MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS.**

*(Aprobado por: RPC-SO-19-No.302-2016-CES)*

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

<b>TÍTULO:</b>
Propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón
<b>AUTORA:</b>
Gabriela Alexandra Flores Obando
<b>TUTORA:</b>
PhD. Grisel Pérez Falco

**Quito Ecuador**

**2020**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Alfonso y Teresa por apoyarme en todo momento, pero sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir. A mis hermanos, sobrinos y cuñado por ser parte importante de mi vida y representar mi gran equipo familiar. A Lorena, Cristian y Byron por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir, a Emilio y Doménica por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

A la Universidad Israel, a sus autoridades y profesores, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional, a la vez aprovecho la oportunidad para agradecerle de manera muy especial a la PhD. Grisel Pérez Falco tutora del presente trabajo de titulación por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría para ser una excelente profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí vida, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>II</b>
<b>II INDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>III</b>
<b>III INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>IV</b>
<b>..... V ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>VI</b>
<b>..... VI RESUMEN .....</b>	<b>VII</b>
<b>..... VII</b>	
<b>ABSTRACT .....</b>	
<b>VVIII .....</b>	<b>VI</b>
<b>DESARROLLO).....</b>	<b>3</b>
2.1 Problema a resolver .....	3
2.2 Proceso de investigación y de desarrollo.....	4
2.2.1 Tipo de investigación .....	4
2.2.3 Recopilación de información .....	5
2.3 Vinculación con la sociedad que genera el proyecto .....	7
2.4 Indicadores de resultados del proyecto.....	8
2.4.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta .....	8
2.4.2 Interpretación de las entrevistas .....	17
<b>3. PRODUCTO QUE SE PROPONE COMO RESULTADO DEL PROYECTO .19</b>	
3.1 Fundamentos teóricos .....	19
3.1.1 Antecedentes investigativos .....	19
3.1.2 Fundamentación teórica .....	22
3.2 Descripción del producto.....	28
3.2.1 Estructura general de la propuesta .....	28
3.2.1.1 Título de la propuesta .....	29
3.2.1.2 Objetivo de la propuesta .....	29
3.2.2 Explicación del aporte .....	29
3.2.3 Herramientas y técnicas que se emplearon en la construcción del producto .29	

3.3 Matriz que resume la articulación de las aplicaciones realizadas .....	39
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA EMPLEADA .....</b>	<b>42</b>

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (INVESTIGACIÓN APLICADA Y</b>	
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>40</b>

#### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Edad .....	8
Tabla 2 Género .....	9
Tabla 3 de qué unidad médica la enviaron, o como se acercó .....	10
Tabla 4 Cómo se enteró para obtener turno para ser atendido en el Hospital .....	11
Tabla 5 Qué trato recibió hasta conseguir una cita en el Hospital .....	12
Tabla 6Cuál fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica .....	13
Tabla 7 Qué dificultades presento para poder agendar el turno .....	14
Tabla 8 Cuantas veces tuvo que acercarse al área de atención al cliente .....	15
Tabla 9 Qué es lo que debería mejorar el Hospital.....	16
Tabla 10 matriz de resumen.....	39

#### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Edad .....	8
Figura 2 Género .....	9
Figura 3 de qué unidad médica la enviaron, o como se acercó .....	10
Figura 4 Cómo se enteró para obtener turno para ser atendido en el Hospital .....	11
Figura 5 Qué trato recibió hasta conseguir una cita en el Hospital .....	12
Figura 6Cuál fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica .....	13
Figura 7 Qué dificultades presento para poder agendar el turno .....	14
Figura 8 Cuantas veces tuvo que acercarse al área de atención al cliente .....	15
Figura 9 Qué es lo que debería mejorar el Hospital .....	16
Figura 10 Distribución de funciones y tareas del área administrativa .....	23
Figura 11 Modelo Integral de gestión Humana .....	25
Figura 12 Esquema de un flujo de proceso.....	28

#### **Resumen**

El trabajo de propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, se desarrollará en la parroquia Calderón perteneciente al cantón Quito, la Ministra de Salud Carina Vance el 5 de enero de 2015 firma el acuerdo No. 00005217 de creación de la de la entidad con Registro Oficial N° 427, la cual se ubica en la parroquia de Calderón, mismo que atribuye al servicio de segundo nivel de atención y cuarto de complejidad., se define que el servicio de los servicios públicos son limitados por los escasos recursos económicos, falta de tecnología, trámites burocráticos, entre otros. La salud pública no es ajena a esta realidad que enfrentan día a día los pacientes realizado una peregrinación, un sinnúmero de tramites alargando el tiempo de espera lo cual agudiza su estado de salud, bajo esta problemática en primer instancia dentro del estudio se define un marco teórico, en la que se determina antecedentes investigativos acorde al tema para de esta manera el investigador presente mayores fundamentos, de igual manera de aplica la herramienta de encuestas y entrevistas para contar con perspectivas más claras de la problemática existente en relación al agendamiento de citas , y en base a ello se define la propuesta de un manual de procedimientos direccionado al agendamiento de la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, para de esta manera mejorar el servicio y satisfacer las necesidades primordiales del paciente.

**Palabras claves:** Proceso, agendamiento, citas, derivaciones.

## ABSTRACT

The proposal work of the scheduling process of medical appointments of the Calderón General Teaching Hospital will be carried out in the Calderón parish belonging to the Quito canton, the Minister of Health Carina Vance on January 5, 2015 signs the agreement No. 00005217 to create that of the entity with Official Registry No. 427, which is located in the parish of Calderón, which attributes the service of second level of care and fourth of complexity. It is defined that the service of public services is limited by scarcity economic resources, lack of technology, bureaucratic procedures, among others. Public health is no stranger to this reality faced by patients on a daily pilgrimage, countless procedures lengthening the waiting time which sharpens their state of health, under this problem, firstly, within the study, a framework is defined Theoretical, in which investigative antecedents are determined according to the subject so that in this way the researcher presents greater foundations, in the same way the survey and interview tool is applied to have clearer perspectives of the existing problem in relation to appointment scheduling, and based on this, the proposal for a procedures manual is defined, aimed at scheduling the management of scheduling medical appointments at the Calderón General Teaching Hospital, in order to improve the service and satisfy the patient's primary needs.

**Keywords:** Process, scheduling, appointments, referrals.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

<b>Programa de maestría:</b>	Administración Pública Mención Gestión por Resultados
<b>Denominación del proyecto:</b>	Propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.
<b>Autor/a del proyecto:</b>	Gabriela Alexandra Flores Obando
<b>Contextualización del tema del proyecto en el mundo profesional (entorno administrativo, educativo o tecnológico)</b>	<p>Es indispensable conocer los derechos que tiene la población ecuatoriana, entre los que se encuentra, el acceso a la salud, la educación, la seguridad social, la alimentación (Asamblea Constituyente, 2008). De igual forma de acuerdo a la Ley Orgánica de Salud, se garantiza el servicio como un derecho de la población (Asamblea Nacional, 2012).</p> <p>El Hospital de Calderón inicio la atención al público el 15 de julio de 2015 con una población de referencia de 976.549 habitantes y georeferenciación del norte de Quito y Ecuador. Al ser un Hospital de referencia del primer nivel el proceso de agendamiento inicia cuando un paciente solicita un turno a los Centros de Salud. Una vez atendido por un médico general o familiar si corresponde es referido de manera ambulatoria al Hospital Docente de Calderón (HGDC), direccionado a consulta externa.</p> <p>La investigación se efectuó en la parroquia Calderón perteneciente al cantón Quito. La Ministra de Salud Carina Vance el 5 de enero de 2015 firma el acuerdo No. 00005217 de creación de la entidad con Registro Oficial N° 427, la cual se ubica en la parroquia de Calderón, mismo que atribuye al servicio de segundo nivel de atención y cuarto de complejidad. Para la comunicación de las citas médicas se desarrolló un sistema de comunicación de mensajes de texto SMS, pero el 40% de los pacientes tienen analfabetismo disfuncional ya que en la historia clínica registran como educación ninguna o básica haciéndoles difícil el manejo de un teléfono celular. La</p>

	<p>apertura de horarios se realiza mensualmente para evitar que el paciente supera en ciertas especialidades en un 400% lista de espera mayor a los 180 días. Para hasta agendar su cita se ha incorporado al sistema en una lista de reserva y cada que se abre acuerdo a disponibilidad se procede al comunicación de los detalles de las citas médicas. En el Ecuador no existe un sistema de historial en los establecimientos de salud que individualmente han desarrollado registro y de agendamiento de citas para con el HGDC se aplica el sistema MD-SOS que se encuentra desde junio 2016, actualmente habilitado al servicio de emergencia y consistentemente no permite un óptimo desempeño, registro, de informes.</p>
Campo del conocimiento:	Administración
Línea de investigación institucional con la que se articula el proyecto:	Gestión Administrativa y Sociedad.
Objetivo general:	Realizar una propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón., con el fin de proponer estrategias que optimicen recursos y mejoren la atención a los pacientes.
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la fundamentación teórica, misma que facilita al investigador en el desarrollo del proyecto</li> <li>• Definir la metodología que permita obtener datos del entorno social en relación a la problemática.</li> <li>• Diseñar un manual de procedimientos para la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.</li> </ul>
Beneficiarios directos:	El beneficio está direccionado a los pacientes que utilizan el servicio del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.



## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (INVESTIGACIÓN APLICADA Y DESARROLLO)

### 2.1 Problema a resolver

Los servicios públicos son limitados por los escasos recursos económicos, falta de tecnología, trámites burocráticos, entre otros. La salud pública no es ajena a esta realidad que enfrentan día a día los pacientes realizado una peregrinación, un sinnúmero de trámites alargando el tiempo de espera lo cual agudiza su estado de salud. El cambio de gobierno y de las autoridades en relación al Ministerio de Salud ha derivado la sustitución de gerentes correspondiente al hospital por tres ocasiones lo cual conlleva en la renovación de mandos directivos y políticas internas que conllevan al cambio de procesos internos lo cual confunde a miles de personas, que se acercan con una necesidad de salud.

Actualmente en el hospital de Calderón no existe un proceso racional para el agendamiento de citas médicas, lo que obliga a los pacientes a realizar largas filas para optar por un turno. Aunque estamos en la llamada sociedad del conocimiento y la información, donde predominan los sistemas digitales e informáticos, todavía en este hospital se continúa aplicando el registro en una historia clínica física.

Toda esta situación llevó a la autora de este trabajo a plantearse la siguiente formulación del problema: ¿Cómo mejorar el proceso ineficiente de agendamiento de citas médicas en del Hospital General Docente de Calderón?

Este problema, a su vez condicionó las preguntas científicas que direccionaron la investigación

- ¿Cuáles son las teorías que sirven para el desarrollo de un manual para de agendamiento de citas médicas en del Hospital General Docente de Calderón?
- ¿Cuáles son las principales falencias del proceso actual de agendamiento de citas médicas en del Hospital General Docente de Calderón?
- ¿Cuáles son los principales lineamientos y procedimientos que deben incorporarse en el manual para de agendamiento de citas médicas en del Hospital General Docente de Calderón?

## **2.2 Proceso de investigación y de desarrollo**

### **2.2.1 Tipo de investigación**

La investigación se adscribió al paradigma mixto, por cuanto utilizó tanto métodos cualitativos como cuantitativos y fue del tipo descriptiva.

#### **Investigación descriptiva**

Según el autor Behar, da a conocer que el análisis descriptivo, es manifestado como un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos de las actividades, objetos, procesos y personas, se puede decir también que recoge las bases para solucionar una hipótesis, identificando dos o más variables de estudio (Behar, 2008).

El tipo de investigación que se empleó dentro de la propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, es la descriptiva la cual inciden dentro de los servicios hospitalarios que beneficien al paciente con un servicio a tiempo y, en base a ello evitar que perjudique su salud.

### **2.2.2 Métodos de investigación**

Dentro de la propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, se empleó el método de investigación analítico, deductivo y estadístico, mismos que permitieron obtener datos valederos y, en base a ello se buscó alternativas de solución para la problemática encontrada.

#### **Método Analítico – Sintético**

“Consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto de estudio, la cual permitirá conocer nuevas teorías para poder aplicar en la solución de la problemática” (Hurtado & Toro, 2013, pág. 66).

Este método analítico, se utilizó en el conocimiento teórico y, en base a ello se podrá analizar la Propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital

General Docente de Calderón, con el fin de buscar una herramienta para solucionar la problemática del sector hospitalario y, de esta manera evitar que exista pacientes inconformes.

### **Método deductivo**

“Es el camino que facilitará solucionar una problemática encontrada dentro del mercado objetivo, con el fin de cubrir una necesidad dentro del mercado (Cegarra, 2013, pág. 84).

El método deductivo parte de una información aceptada, a través de la cual se realizará un estudio concreto y, en base a ello poder realizar la propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.

### **Método estadístico**

El método estadístico se conoce como “procedimientos que maneja datos cuantitativos y cualitativos, a través de las técnicas de recolección, con el fin de analizar la situación de la problemática” (García & Ramos , 2012, pág. 5).

El método estadístico permitió, recolectar datos e información mediante la aplicación de las herramientas de investigación de campo, como es la encuesta y entrevista.

### **2.2.3 Recopilación de información**

“Los instrumentos de investigación permitirán recopilar la información del mercado objetivo mediante las metodologías de indagación que se emplearán” (Kotler, 2010, pág. 107).

- **Revisión de documentos:** Se obtuvo información de proyectos relacionados al trabajo, a través de revisión bibliográfica de autores, e información estadística del Hospital General Docente de Calderón (documento manual de admisiones).

- **Encuesta:** Facilitó para obtener datos valederos de la problemática, dicha herramientas se aplicará a los usuarios que utilizan el servicio.
- **Entrevista:** Esta técnica permitió presentar información relevante sobre el proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.

### **Población**

La población a la que se aplicó las encuestas, se ha considerado a la zona de influencia del Hospital de Calderón corresponde a la parroquia de Calderón, Guayllabamba, Llano Grande, Carapungo, Nanegalito y parte de las provincias del norte del país totalizan 986.545 habitantes los cuales son referidos de un primer nivel de salud a la atención en el HGDC.

La población a la que se aplicó la herramienta de entrevistas corresponde al personal de atención de usuarios del Hospital General Docente de Calderón la cual corresponde a 6 personas, por lo ende no es necesario aplicar la fórmula de la muestra, la entrevista se aplicará a la totalidad.

### **Muestra**

Al presentar una población alta y no poder realizar la encuesta a su totalidad que corresponde a 986.545 habitantes, los cuales son referidos de un primer nivel de salud a la atención en el Hospital General Docente de Calderón, se efectúa el siguiente cálculo.

### **Fórmula:**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

### **Simbología:**

N= 986.545 habitantes

Z =1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

P= Probabilidad de éxito 50% q=Probabilidad

de fracaso 50% d= Margen de error 5%.

**Desarrollo:**

$$n = \frac{986.545 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0.05^2 * (986.545 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{947.477,82}{2467,32}$$

$$n = 384//$$

**Observación:** De esta manera se realizaron 384 encuestas de forma aleatoria simple, y en base a ello se obtendrá datos relevantes.

### 2.3 Vinculación con la sociedad que genera el proyecto

De acuerdo al artículo N° 32 de la Constitución menciona que “La salud es un derecho que garantiza el estado, el acceso permanente y exclusivo con políticas y programas sin exclusión” Las personas por encontrarse dentro del territorio ecuatoriano gozarán del derecho a la salud sin excepción, siendo de carácter mandatorio, mismo que se enmarca con coordinaciones zonales de salud los que generan políticas y, acciones que conlleven al cumplimiento de las disposiciones. Los ciudadanos que se encuentran de acuerdo a la georeferenciación en la zona de atribución en el Hospital de Calderón corresponde a la parroquia de Calderón, Guayllabamba, Llano Grande, Carapungo, Nanegalito y parte de las provincias del norte del país totalizan 986.545 habitantes los cuales son referidos de un primer nivel de salud a la atención en el HGDC.

Tener una cita médica en el menor tiempo, recibir la atención del especialista en el hospital dar el tratamiento adecuado es fundamental para impedir dificultades de salud hacia los pacientes, evitar el ausentismo por una mala comunicación, por factores endógenos y exógenos que derivan en que más de 60.000 citas no se hayan llevado, agudiza la situación de salud del paciente y genera mayor inversión en recursos para atender a los pacientes como cirugías, hospitalización, unidad de cuidados intensivos o adquirir enfermedades irreversibles como una diabetes, hipertensión, que luego deben

recibir diálisis donde los tratamientos tienen costos más elevados y genera frustración para los pacientes.

## 2.4 Indicadores de resultados del proyecto

### 2.4.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta

#### ¿Datos personales?

##### a) Edad

Tabla 1 Edad

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
20-30 años	170	44
31-40 años	274	71
41-50 años	120	31
51 en adelante	40	11
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

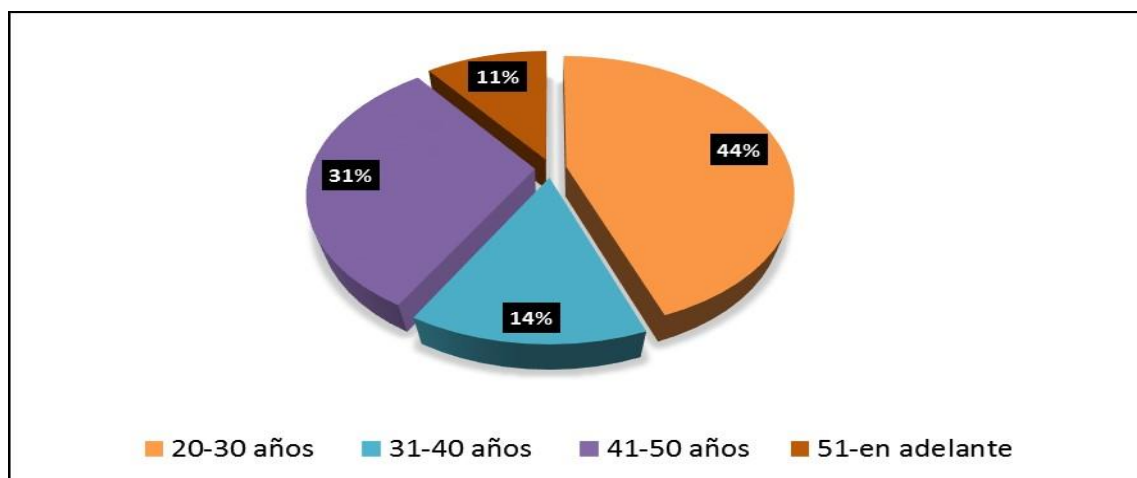


Figura 1 Edad

Fuente: Investigación de campo

#### Análisis

Dentro de la investigación de campo realizada, se planteó la interrogante de la edad en la que se pudo definir que el 44% pertenecen a una edad de 20 a 30 años mismos que realizan agendamiento de citas médicas en el Hospital General Docente de Calderón, seguido con el 31% una edad de 41 a 50 años, con el 14% de 31 a 40 años y, el menor

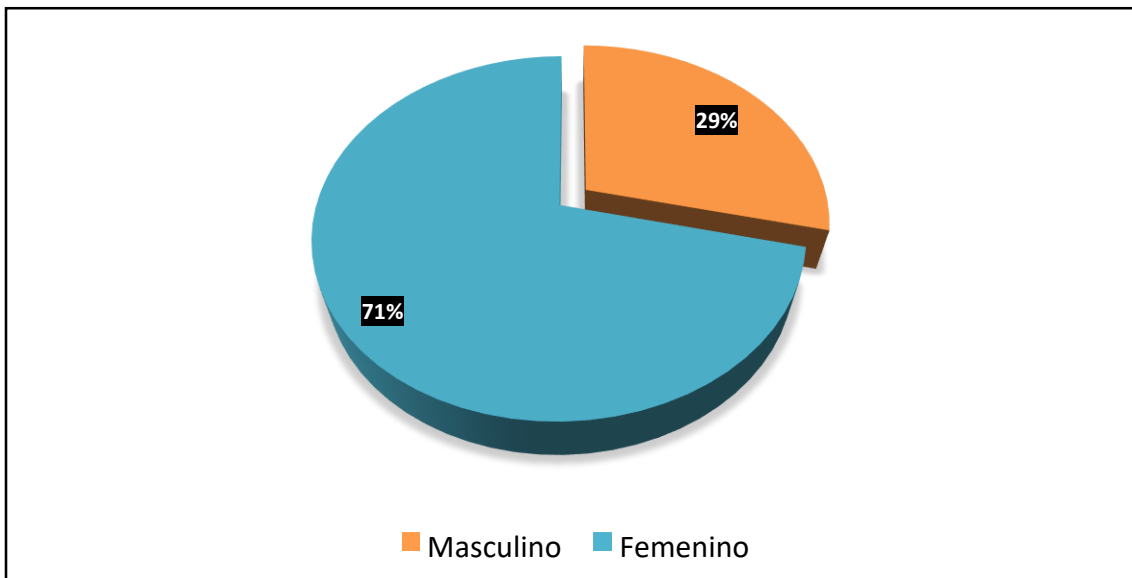
porcentaje con 11% de 51 años en adelante, perspectiva que permite conocer la edad de las personas que realiza un agendamiento en este tipo de hospital.

## b) Género

**Tabla 2 Género**

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Masculino	110	29
Femenino	274	71
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 2 Género**

Fuente: Investigación de campo

## Análisis

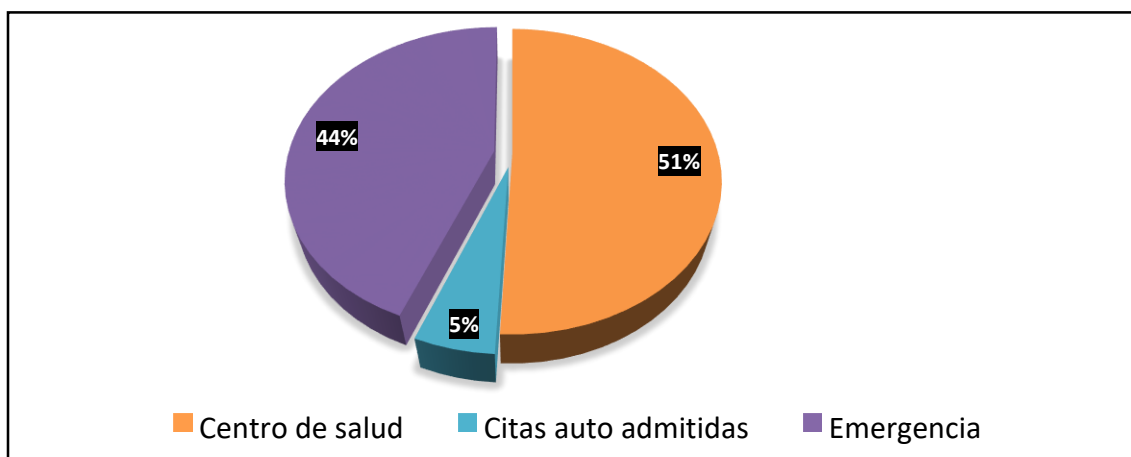
Dentro de la investigación de campo, también se planteó la interrogante de género en la que se pudo conocer que el 71% son de género femenino y, tan solo 29% pertenece al género masculino, es decir que la mayoría de las personas que agendan citas médicas dentro del Hospital General Docente de Calderón son las mujeres, dato estadístico que permite definir que las mujeres son propensas a presentar mayor tipos de enfermedades o problemas de salud.

2. ¿Al ser atendido por primera vez en el Hospital General Docente de Calderón, de qué unidad médica la enviaron, o como se acercó?

**Tabla 3 de qué unidad médica la enviaron, o como se acercó**

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Centro de salud	195	51
Citas auto admitidas	20	5
Emergencia	169	44
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 3 de qué unidad médica la enviaron, o como se acercó**

Fuente: Investigación de campo

### Análisis

Mediante la investigación de campo aplicado a través de la encuesta, se pudo conocer con respecto a la interrogante, que al momento de ser atendido por primera vez en el Hospital General Docente de Calderón qué unidad médica le enviaron o cómo se acercó, en la se puede conocer con un porcentaje alto del 51% que obtuvo un turno al ser derivado de un centro de salud y menores porcentajes con el 44% se acercó por emergencia y, tan sólo un 5% a través de citas auto admitidas, perspectiva que nos permite analizar que el hospital cuenta con especialidades que no pueden ser atendidos en otras



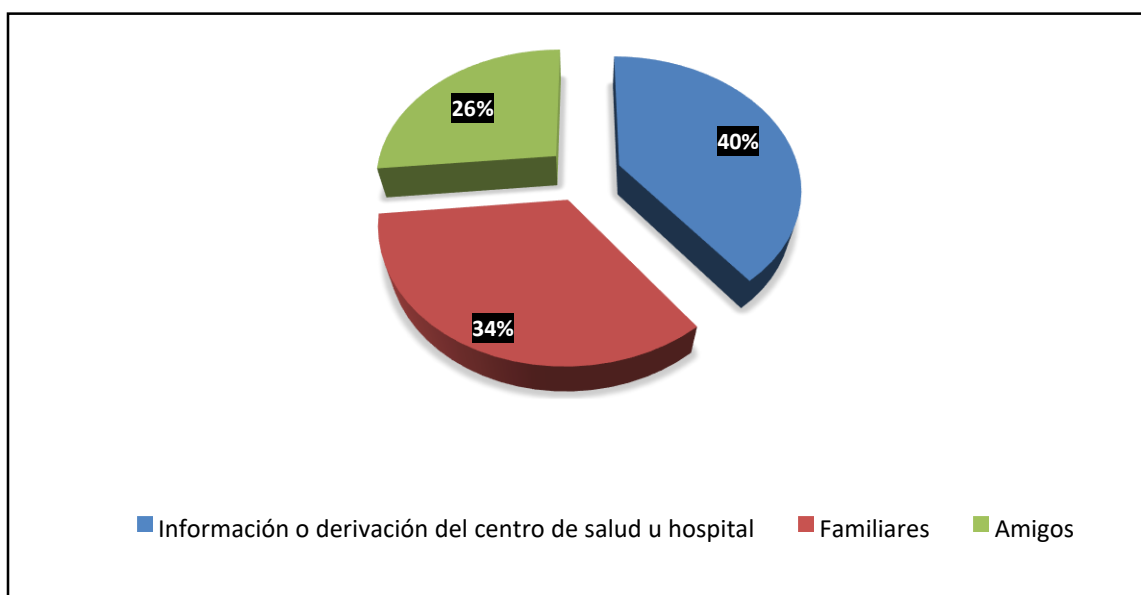
entidades hospitalarias por lo cual es importante que se brinde un servicio más rápido y con mayor calidad hacia el paciente.

### 3. ¿Cómo se enteró para obtener turno para ser atendido en el Hospital General Docente de Calderón?

**Tabla 4** Cómo se enteró para obtener turno para ser atendido en el Hospital

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Información o derivación del centro de salud u hospital	152	40
Familiares	130	34
Amigos	102	26
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 4** Cómo se enteró para obtener turno para ser atendido en el Hospital

Fuente: Investigación de campo

### Análisis

A través de la investigación de campo, en la que se planteó la interrogante de cómo se enteró para obtener un turno para ser atendido en Hospital General Docente de Calderón en la que se pudo conocer que el 40% fue derivación de un centro de salud y un hospital, seguido con el 34% que se informó por familiares y, el 26% por amigos como se

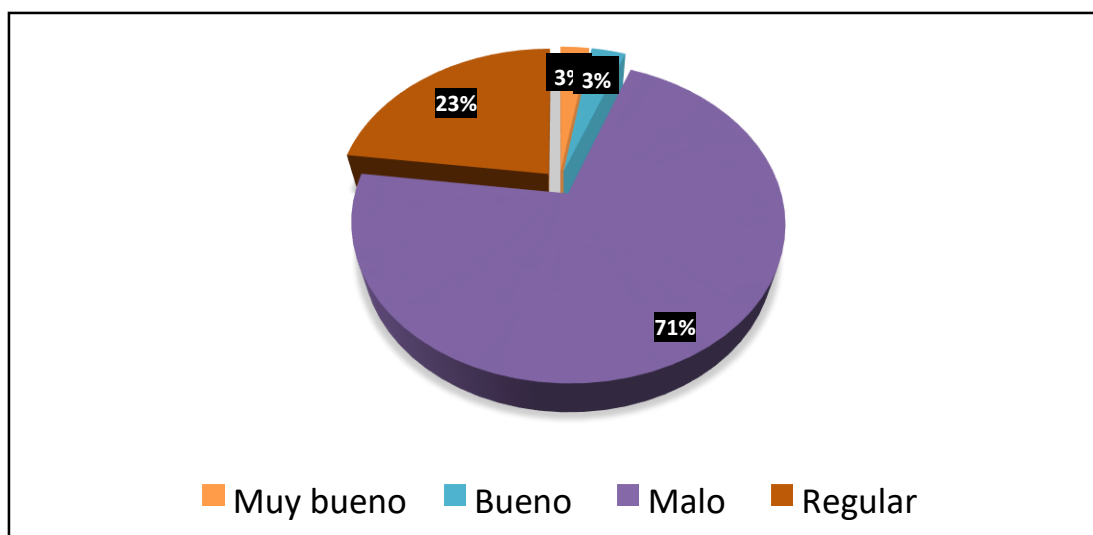
puede apreciar un mayor porcentaje son derivaciones de otros sitios hospitalarios con el fin de garantizar una mejor atención y cubrir su necesidad del paciente.

**4. ¿Qué trato recibió hasta conseguir una cita en el Hospital General Docente de Calderón?**

**Tabla 5 Qué trato recibió hasta conseguir una cita en el Hospital**

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy bueno	10	3
Bueno	12	3
Malo	274	71
Regular	88	23
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 5 Qué trato recibió hasta conseguir una cita en el Hospital**

Fuente: Investigación de campo

**Análisis**

Con la aplicación de la encuesta también se planteó una interrogante, qué tipo de trato recibió hasta conseguir una cita en Hospital General Docente de Calderón, de esta manera dan a con que el servicio en un 71% fue malo con el 23% dan a conocer que fue regular y, con el mismo porcentaje del 3% dan a conocer que fue muy bueno y bueno, parámetros a tomar en cuenta, en la que se determina que el servicio hospitalario es muy bajo, por lo cual se debería mejorar estas perspectivas con el fin de lograr que la persona

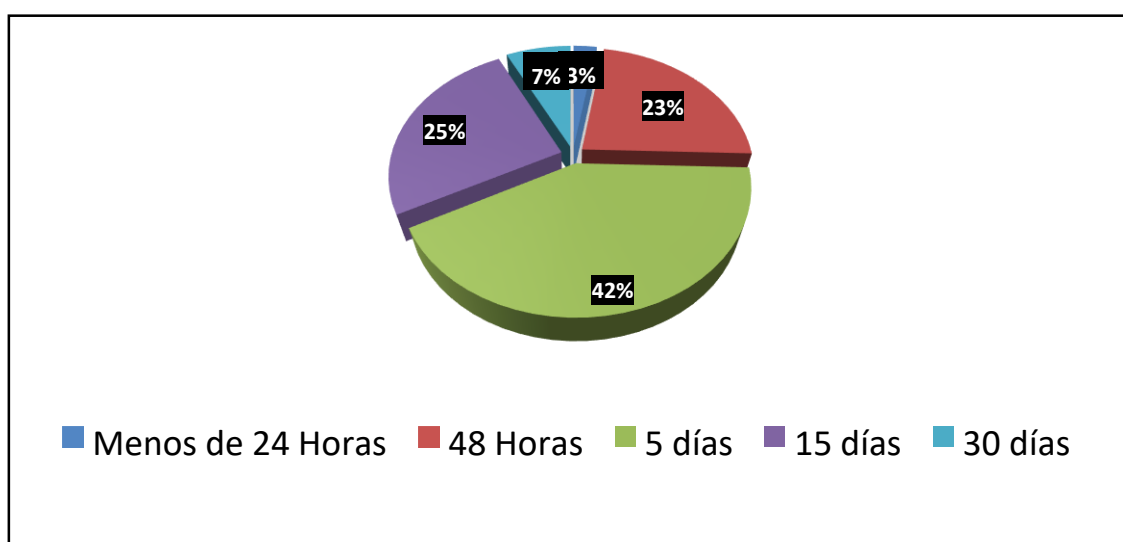
o el paciente pueda ser atendido de la mejor manera, es decir obtener un turno más rápido y con un atención de calidad.

**5. ¿Cuál fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica en el Hospital General Docente de Calderón?**

**Tabla 6** Cuál fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Menos de 24 Horas	10	3
48 Horas	88	23
5 días	160	42
15 días	98	25
30 días	28	7
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 6** Cuál fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica

Fuente: Investigación de campo

**Análisis**

A través de la aplicación de una herramienta de encuestas, se planteó la interrogante que cuál fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica en el Hospital General Docente de Calderón se pudo conocer que el 42% da conocer en 5 días seguido con el 25%, que nos da a conocer 15 días y, menores porcentajes con 7 menciona 30 días y, tan sólo un 3% a conocer que esperó menos de 24 horas para conseguir una cita médica, perspectiva que hay que demostrar que no es acordé al servicio hospitalario esperar tanto

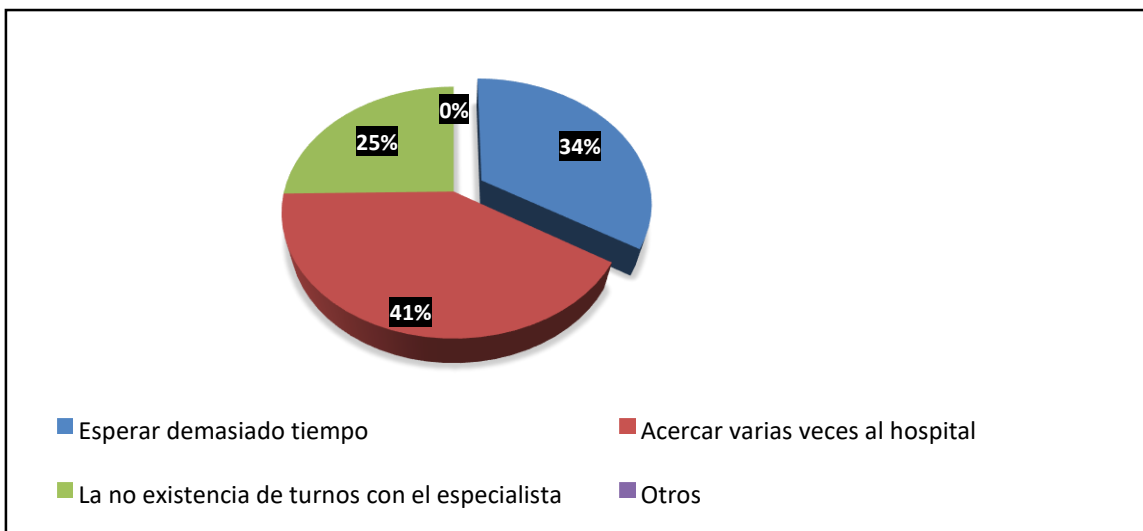
tiempo para ser agendado para una cita médica ya, que el mismo puede tener una urgencia de ser atendido.

**6. ¿Qué dificultad presentó para poder agendar el turno dentro del Hospital General Docente de Calderón?**

**Tabla 7 Qué dificultades presento para poder agendar el turno**

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Esperar demasiado tiempo	130	34
Acercar varias veces al hospital	157	41
La no existencia de turnos con el especialista	97	25
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 7 Qué dificultad presentó para poder agendar el turno**

Fuente: Investigación de campo

**Análisis**

Mediante la investigación de campo se puede conocer en relación a la siguiente interrogante, qué tipo de dificultades ha presentado para poder agendar el turno dentro del Hospital General Docente de Calderón, personas que sufrieron manifestar en un 41% tuvieron que acercarse varias veces para obtener agendamiento, seguido con un 34% de espera demasiado y, en menor porcentaje con 25% la no existencia de turnos con el

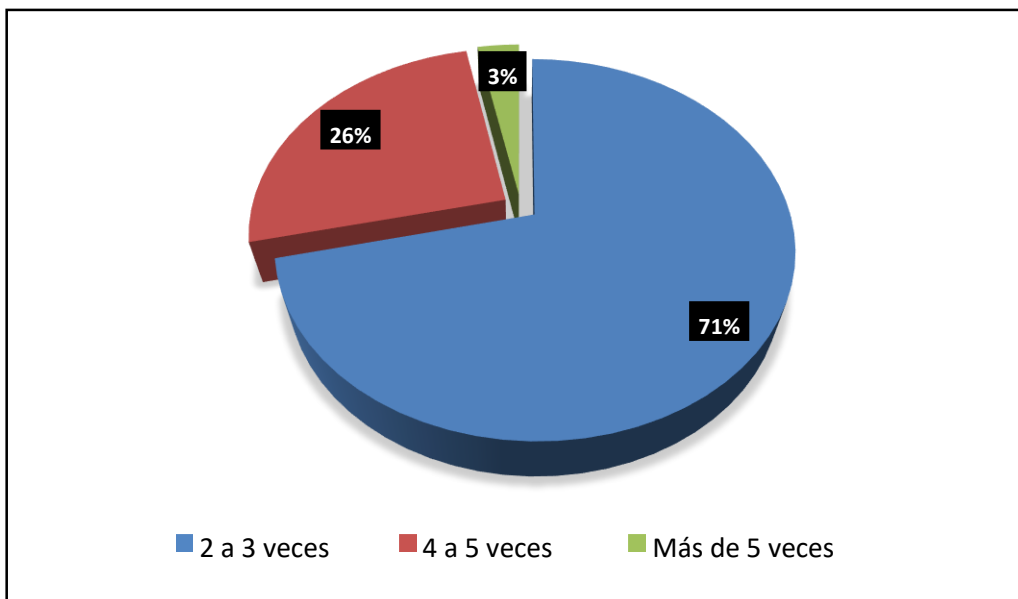
especialista, por lo que existe un porcentaje alto de insatisfacción por el tiempo de atención por parte del paciente provocándole molestias incluso perjudicando su salud.

**7. ¿Cuántas veces tuvo que acercarse al área de atención de usuarios para conseguir el turno dentro del Hospital General Docente de Calderón?**

**Tabla 8 Cuántas veces tuvo que acercarse al área de atención de usuarios**

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
2 a 3 veces	274	71
4 a 5 veces	98	26
Más de 5 veces	12	3
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 8 Cuántas veces tuvo que acercarse al área de atención usuarios**

Fuente: Investigación de campo

**Análisis**

A través de la aplicación de una encuesta ,se pudo conocer en relación a interrogante qué cuántas veces tuvo que acercarse al área atención a usuarios para conseguir el turno dentro del Hospital General Docente de Calderón, en la que se pudo conocer que 71% de personas se han acercado de 2 a 3 veces seguidas, de cuatro a cinco veces con el 26 % y, en menor porcentaje más de 5 veces por lo cual se determina que el

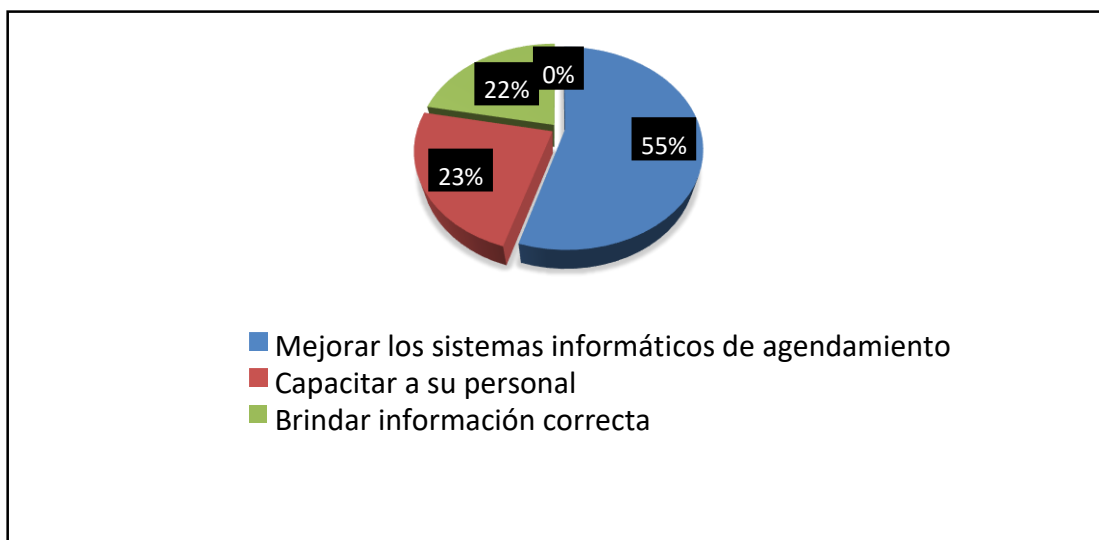
agendamiento de citas médicas, no es correcta para contar con un servicio eficiente para los usuarios, con el fin de contribuir con el cuidado de su salud de los pacientes.

**8. ¿Qué es lo que debería mejorar el Hospital General Docente de Calderón, para agendar un turno de manera más rápido?**

**Tabla 9 Qué es lo que debería mejorar el Hospital**

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mejorar los sistemas informáticos de agendamiento	210	55
Capacitar a su personal	90	23
Brindar información correcta	84	22
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 9 Qué es lo que debería mejorar el Hospital**

Fuente: Investigación de campo

**Análisis**

Dentro de las interrogantes planteada se formuló la siguiente pregunta, qué es lo que debería mejorar el Hospital General Docente de Calderón para agendar un turno de manera más rápida, en la que se pudo conocer que el 55% mencionan mejora los sistemas

informáticos de agendamiento, seguido con 23% capacitar al personal y, con el 22% brindar información correcta, aspecto que se debería tomar en cuenta para generar una mejor servicio y poder agendar una cita médica de manera rápida.

## **2.4.2 Interpretación de las entrevistas**

### **1. ¿Al agendar una cita se cumple con la normativa del (MSP)?**

De acuerdo a las personas entrevistadas dieron a conocer con respecto a la interrogante, que al agendar una cita se cumple con la normativa del (MSP), en la que mencionan que los términos que manejan en algunos procesos no son adecuados, es decir que no se cumple con la normativa o manuales vigentes que se encuentran dispuestos por el ente regulador (MSP), por ejemplo la problemática esta en realizar un mal proceso entre la transferencia y derivaciones, provocando una mala agendación de citas, lo que provoca pacientes inconformes.

### **2. ¿Usted cree que hace falta aplicaciones informáticas estandarizadas, para mejorar el agendamiento de citas médicas?**

Lo que provoca espera de mucho tiempo para agendar una cita se debe, que para los turnos para los especialistas pueden no estar disponibles al momento que el paciente lo requiere es importante indicar que estas citas pueden ser realizadas directamente por el médico o por las ventanillas de atención al cliente). Sin embargo, cuando la unidad de servicio médico no dispone de la capacidad para asignar una cita, por alguno de los medios indicados previamente, el usuario ha realizado una visita en vano, debido a que su requerimiento no ha sido atendido, y su escasez no ha sido inscrita en ningún, por tal circunstancia su asignación de cita no puede ser realizada sistemáticamente, por lo que es necesario que se estandarice este tipo de sistemas de agendamiento de citas médicas.

### **3. ¿Existe ausentismo de los médicos, provocando un nuevo agendamiento del paciente por la cita médica?**

De acuerdo a la interrogante se pudo conocer que, aunque el paciente haya obtenido su turno con una fecha, hora y especialista asignado, aún existen casos en que el profesional de la salud ha generado permisos personales o profesionales (vacaciones, congresos, reuniones, conferencias, entre otros), y al no contar con un reemplazo

preestablecido, esto ocasiona que el cliente pierda su turno por estas causas, de manera que se le vuelve a reagendar para el final de la lista de espera, y esto hace que incremente significativamente su tiempo para recibir una atención efectiva, provocando molestia al paciente y en muchas ocasiones más problemas a su salud.

**4. ¿Piensa usted que es indispensable un filtro médico apropiado en el triaje de agendamiento de una cita médica?**

De acuerdo a la interrogante planteada se pudo conocer, que debe existir una área dentro del hospital que cuente con un grupo de funcionarios quienes realizan el triaje a los pacientes o usuarios, de tal forma que se intenta determinar si este corresponde efectivamente al nivel de atención y, si cuenta con la documentación que garantice que debe ser atendido en la unidad médica. Sin embargo el recurso humano establecido para tomar esta decisión no es médico sino administrativo, por tal razón esta función no se ha realizado con un criterio técnico adecuado, debido a que estos responsables no tienen la formación, convirtiendo en una problemática de agendamiento de citas, provocando molestia hacia los pacientes.



### **3. PRODUCTO QUE SE PROPONE COMO RESULTADO DEL PROYECTO**

#### **3.1 Fundamentos teóricos**

##### **3.1.1 Antecedentes investigativos**

Dentro de los antecedentes investigativos se analiza el estudio realizado por los autores; Ortiz y Sagñay con su tema: “Perfeccionamiento de un sistema web para el agendamiento de turnos”, los cuales dan a conocer las siguientes conclusiones del estudio.

- El estudio realizado por los autores, dan a conocer que para obtener datos valederos aplicaron la herramienta de encuestas, enfocado a los pacientes y médicos, en la que pudieron conocer que es indispensable que los consultorios manejen plataformas digitales de agendamiento de citas, para evitar congestión de pacientes al agendar de manera presencial, por lo cual es un factor que se debe mejorar.
- Además de demostrar la falta de control del registro de historias hospitalarias, existe la contingencia de duplicar la información archivada entre tanto papeles de la misma unidad de salud, lo que ha provocado un mal servicio o mala atención hacia el paciente, ocasionando que exista más tiempo en el servicio, errores de tratamiento en los pacientes y, por ende también existe un conflicto interno del control al momento de brindar turnos de cada una de las especialidades, por lo cual es importante emplear una herramienta que permita reducir este tipo de problemáticas y, en base a ello brindar al paciente un servicio rápido y de manera pronta con el fin de precautelar su salud y el bienestar de su vida.
- Otro factor dentro del estudio para conocer que al implementar una herramienta de gestión, permitirá mejorar el servicio de turnos dentro del agendamiento, beneficiarán a la rentabilidad del centro de salud y, de esta manera valorar a los pacientes mismo que tendrán aceptabilidad dentro del sector médico, por lo cual

se tendrá una mejor coordinación y, satisfacción total del cliente interno y externo (Ortiz & Sagñay , 2017, pág. 87).

Dentro del estudio se tiene un panorama más claro del proceso de agendamiento de citas médicas, por lo cual es importante que implemente nuevos procesos que permitan solucionar esta problemática y, en base a ello poder ofrecer un servicio eficiente hacia los pacientes y, de esta manera cubrir su necesidad para mejorar su estilo de vida de cada uno de ellos.

Se analiza el estudio realizado por la autora Gómez, con el tema: Análisis de procesos en relación a los tiempos de citas médicas”, mismas que dan a conocer las siguientes conclusiones del estudio realizado.

- En este estudio se pudo conocer que la problemática está en espera entre 15 y 90 días para poder ser atendido por el hospital Carlos Andrade Marín, circunstancia que ha ocasionado una mala gestión en el agendamiento que realiza la institución, otro problema es que no existe el médico especialista para poder atender al paciente, por lo cual se incrementa la insatisfacción por parte del paciente, por lo que se siente inconforme con el servicio de las entidades públicas por lo cual es importante que se mejore este tipo de servicios con el fin de cubrir la necesidad y, qué mejor el estilo de vida del paciente.
- En segundo punto importante que se analizó es la coordinación o el proceso de asignación de turnos, en el cual se evidencia que no existe una estructura organizacional adecuada por lo que la asignación de citas médicas se encuentra muy abajo de una coordinación general de calidad, por lo cual surge la necesidad de realizar este análisis con el fin de poder mejorar este tipo de procesos y, de esta manera entregar un servicio cordial y a tiempo para el paciente.
- De esta manera se identifica los problemas que provocan insatisfacción del paciente, por lo cual el uso de una herramienta de calidad es primordial para en base a ello, mejorar los procesos de servicio y de agendamiento con el fin de cubrir la necesidad del paciente, mejorando la imagen del servicio y, cubriendo las insuficiencias del recurso humano necesario para lograr eficiencia en el servicio de salud (Gómez, 2019 , pág. 89).

Ese tipo de análisis ha permitido conocer la problemática existente, en relación al agendamiento de citas mismo qué es ocasionada por la falta de recurso humano en los hospitales y, por el mal manejo de los procesos de servicio que ocasionan insatisfacción para el paciente, por lo cual es importante aplicar una herramienta de gestión que permita mejorar estos procesos con él, fin de lograr una mejor imagen del hospitalaria.

El estudio realizado con el tema: “Factores relacionados con el ausentismo al servicio de consulta externa del hospital general docente de calderón, un abordaje desde el servicio y el paciente durante el período 2017” por la autora Adriana Granizo, da conocer las siguientes perspectivas y conclusiones.

- Una de las problemáticas o dificultades que se identifica en el hospital es la inasistencia de los usuarios a las consultas médicas programadas, sin realizar la cancelación de las mismas por lo cual surge un problema, el número de pacientes agendados y, en base a ello no se puede ofrecer un servicio idóneo a los usuarios y, el tiempo de agendamiento son de varios días o meses por lo cual muchas veces pacientes visitan otros sitios de salud ya sea por necesidad urgente de su enfermedad o presentan otro tipo de seguro, por lo cual el hospital cae en una mala imagen y, también influye en costos operacionales altos por la influencia de muchos pacientes no atendidos.
- Para mejorar la problemática presentada, es importante que existe un contexto de cumplimiento de las citas médicas o consultas externas así como también contar con el perfil de los pacientes que no acuden a la cita, que son factores que se debe analizar y, buscar nuevas herramientas para evitar esta problemática, en base a ello mejorar el nivel del servicio del establecimiento de salud, por lo cual es importante analizar nuevos procesos de agendamiento de citas en base a ello lograr los objetivos propuestos en beneficio de los pacientes que utilizan el servicio de salud del hospital de Calderón.
- Es importante también mencionar que un 10% no asiste a la consulta médica, lo que corresponde aun ausentismo en su mayoría de mujeres, las cuales realizan la

primera cita médica en un horario de la mañana, el tipo de especialidades que tiene ausentismo son; rehabilitación en un 17.3% ginecología el 13% traumatología 12%, oftalmología 10,3%, bajo esta perspectiva se tiene un panorama más claro de los procesos que se debería mejorar (Granizo, 2019 , pág. 58).

Dentro de este análisis realizado se tiene un panorama más claro para la propuesta del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón., cómo se puede apreciar muchas veces existen conflicto de agendamiento por las citas no canceladas, por lo cual es importante tomar en cuenta este factor en el desarrollo del proyecto a ejecutarse, con el fin de cubrir las necesidades y, buscar nuevas herramientas para mejorar el servicio de esta manera poder cubrir la necesidad del paciente.

### **3.1.2 Fundamentación teórica**

Dentro de la fundamentación teórica se analiza conceptos que están relacionados con los procesos administrativos y operativos que influyen dentro del agendamiento de citas médicas.

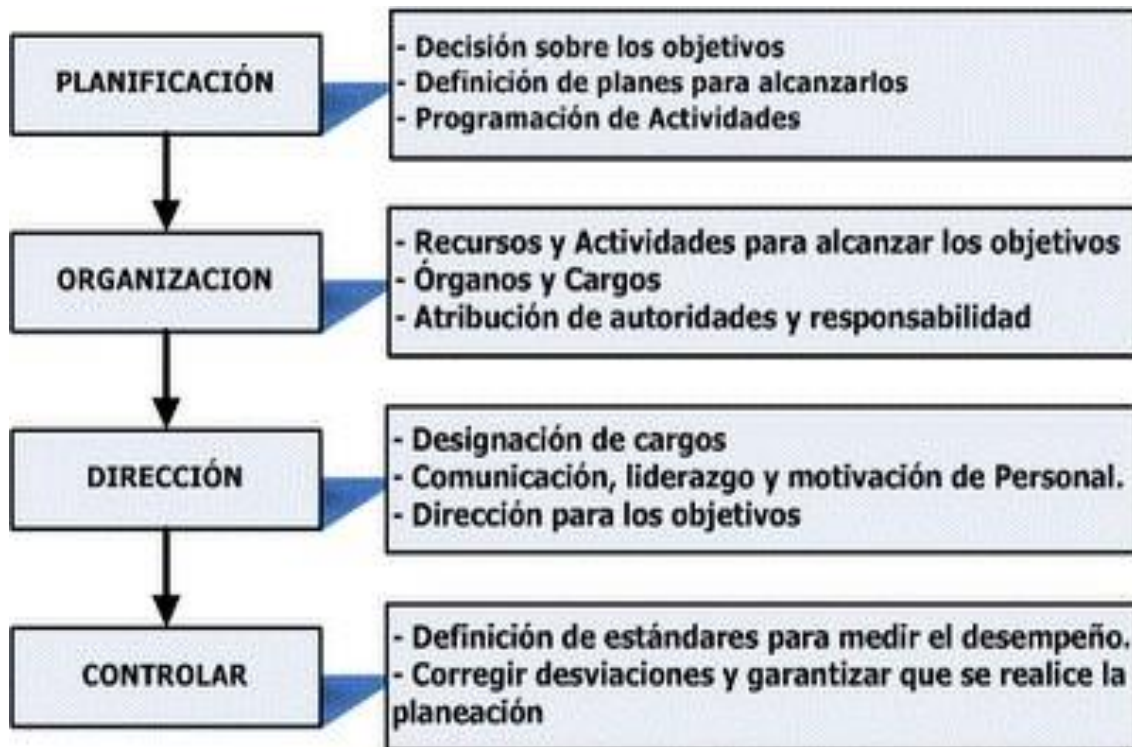
#### **Administración**

De acuerdo a la investigación de la autora; Rodríguez se puede definir que el “área administrativa constituye la estructura principal de un organigrama institucional, es decir que comprende las acciones de gestión del recurso humano, que están asociados con los aspectos estructurales y funcionales de las áreas que componen la unidad empresarial”. (Rodríguez, 2017, pág. 8).

De esta manera podemos decir que el área administrativa se encarga de brindar alternativas que permitan cumplir con los objetivos teniendo en cuenta el correcto manejo de los insumos económicos y la conducción del talento humano, bajo el enfoque del orden y la satisfacción laboral, con el propósito de brindar un servicio que cubra las expectativas de los clientes y en base a ello mejorar la situación económica de la organización.

Al hablar del área administrativa se habla del desempeño eficaz y, el cumplimiento de múltiples funciones que favorece a la potenciación y aprovechamiento tanto de los

recursos humanos como financieros, de esta manera en la siguiente figura se aprecia los parámetros, que se deberá manejar para obtener beneficios empresariales para en base a ello lograr la solides del servicio.



**Figura 10 Distribución de funciones y tareas del área administrativa**

Fuente: (Arbolea & López, 2000, pág. 55).

Aspectos que constituyen esenciales en el análisis de agendamiento de turnos, en el Hospital General Docente de Calderón, estructura que constituye vital para los resultados vitales para la gestión de alternativas de procedimientos que regulen las funciones y ejecución de procedimientos empresariales desde una visión integral que permita cumplimentar los objetivos del hospital desde el beneficio de los recursos, para mejorar el servicio de salud, todo ello en bienestar del paciente.

Bajo esta perspectivas el estudio requiere enfatizar en estos aspectos en tanto que el área administrativa posibilita al personal conocer absolutamente sus acciones y compromisos con el propósito de optimizar su desempeño y por consiguiente el de la propia hospital.

También la autora Araujo señala que: dicha área permite generar redes participativas enfocadas en la gestión del desarrollo profesional de los trabajadores y de este modo promover su incentivo y personalización con las proyecciones corporativas. (Araujo, 2013, pág. 243).

### **Talento humano**

Es importante contar con un personal calificado a las exigencias del mercado y las necesidades del contexto empresarial, se contempla dentro de las perspectivas del trabajo lo esencial y la experiencia del personal, que es primordial para el desarrollo de una entidad.

De esta manera se asume que el talento humano es parte clave para el desarrollo empresarial, el autor Castillo da conocer que: “la dimensión administrativa es la que se encarga de monitorear y recepcionar aquellos individuos que de acuerdo a sus competencias poseen conocimientos y habilidades que permiten el cumplimiento de los cargos y funciones que se requieren (Castillo, 2006, pág. 122).

De esta manera dentro del análisis del proceso de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, se conoce que si se presenta un personal calificado a las exigencias, sin embargo los procesos no son los adecuados para que conlleve a brindar un servicio eficiente de agendamiento, característica negativa también es que no se cuente con un manejo cuidadoso del recurso externo como es el paciente, en cancelar o anular la cita médica que ya no lo necesita, esto con el manejo ineficiente de las historias clínicas crea un conflicto interno por lo que se genera altos índices de insatisfacción por parte de los clientes.

De acuerdo con las especificidades del departamento del personal, se especifican algunas de las dimensiones en la gestión del recurso humano.



**Figura 11 Modelo Integral de gestión Humana**

Fuente: (González, 2006, pág. 30)

El área de recursos humanos tendrá que manejar estos parámetros para contar con colaboradores que es parte esencial para el desarrollo de una organización empezando desde el diseño de cargos hasta atraer al colaborador, por ende el hospital tiene una debilidad es este aspecto que se deberá cumplir si desea mejorar en su funcionamiento de los procesos de agendamiento de las citas médicas.

De una manera u otra los aspectos visualizados en la presente figura ofrecen coordenadas esenciales para la proyección estratégica de la gestión operativa y administrativa del hospital de estudio. En tanto que se pormenorizan acciones de gestión de desempeño, desarrollo organizacional, ambiente laboral, diseño de cargos entre otras perspectivas que permiten organizar las estructuras y funciones para promover un eficaz desempeño del hospital de acuerdo acorde a las necesidades de los pacientes que ocupan el servicio.

Desde los análisis anteriores se delimita que el talento humano constituye un componente fundamental para ofrecer un servicio eficiente hacia usuarios que se posee, bajo un precepto se identifica que la mayor parte de las organizaciones poseen empleados

que carecen de destrezas demandadas para la operatividad de los recursos tecnológicos, provocando que exista un mal manejo operativo de los procesos de agendamiento de citas medidas por parte del Hospital General Docente de Calderón.

### **Gestión de operaciones**

El autor Heizer da conocer que la gestión de operaciones “Es el conjunto de técnicas, herramientas, tecnología, filosofía, comunicaciones y mejores prácticas que manejadas adecuadamente permiten efectuar una adecuada gestión de producción o servicios” (Heizer, 2014, pág. 10).

Es parte esencial para el progreso de los pasos operativos de cualquier organización, por lo cual es importante que se empleen herramientas que permitirá alcanzar el máximo de su productividad, con el fin de cubrir las expectativas del mercado objetivo, y en base a ello lograr un índice alto de satisfacción a los clientes.

### **Área operativa**

De esta manera se determina que el área operativa es aquella que está asociada a los procesos de producción, logística, compras y calidad de una entidad u organización determinada. Generalmente esta área es la que se encuentra en interacción directa con el personal que resulta la mano de obra. De acuerdo a la definición de los autores Jacobs & Homburger que dan a conocer que:

El área operativa se asocia con la gestión de la calidad, la ingeniería industrial procesos que requieren garantizar las fallas técnicas y ofrecer soluciones para perfeccionar los métodos de producción o gestión de procesos de agendamiento de cualquier servicio, donde también se puede contratar a un administrador de operaciones entre otros cargos que encaucen el éxito de los objetivos de trabajo con el fin de cubrir una necesidad dentro del mercado objetivo (Jacobs & Homburger, 2013, pág. 21).

De esta manera cada elemento a cumplir dentro del área de agendamiento de citas médicas resulta esenciales para lograr la eficiente hospitalaria en cuanto se refiere a la atención de pacientes, de esta manera la estructura comprende acciones y políticas



institucionales que favorecen al manejo integral de los elementos que sustentan la percepción de los pasos de manera interna y externa. De la misma forma esta área permite proyectar acciones que identifiquen los puntos vulnerables para proyectar mecanismos de intervención que minimicen las alternativas que obstruyen la fluidez y calidad de los procesos de servicios hospitalarios.

### **Flujogramas de proceso**

Los flujogramas de procesos constituyen herramientas básicas que permiten definir tiempos y procesos productivos de los servicios, evitando tiempos muertos que perjudiquen el nivel establecido en la elaboración de los productos. Desglosan los diversos ciclos y actividades que deben seguir las empresas para obtener un resultado determinado en la rama productiva, en este caso en el servicio de agendamiento de citas médicas, mismas que tienen que ser eficiente para cubrir la demanda hospitalaria existente dentro del Hospital General Docente de Calderón.

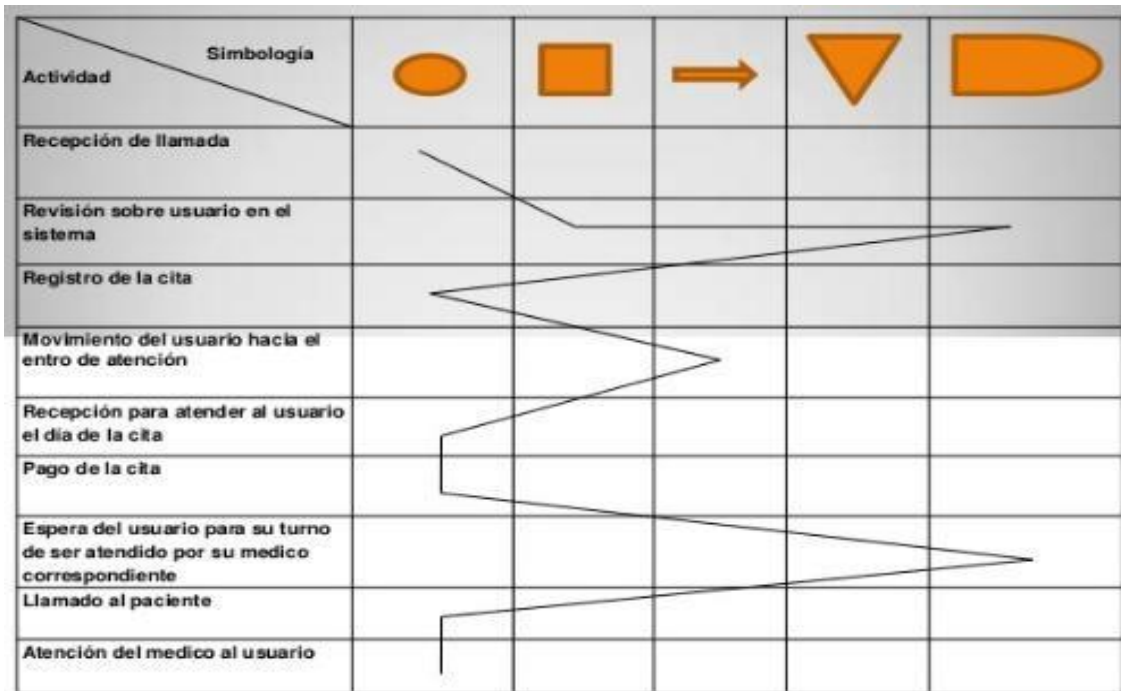
De acuerdo a la teoría del autor Fernández se define a los flujogramas de procesos como una:

Representación gráfica de situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de distintivos en los que se explica o describe un proceso con el propósito de identificar las oportunidades de mejorar la situación actual.

(Fernández, 2013, pág. 110 ).

Estas perspectivas analizadas de los flujos de procesos permiten aplicarse a la temática estudiada teniendo en cuenta que estos gráficos posibilitan diseñar un nuevo proceso en el cual emerjan asociadas aquellos progresos; favorecer la comunicación entre los usuarios; de forma clara y específica, indagaciones sobre los pasos de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, con el fin de evitar conflictos internos que afecte tanto al cliente interno y externo, de esta manera no perjudicar la salud al paciente por no ser atendido a tiempo, bajo esta perspectiva es importante mejorar los procesos de servicio, y definir una cita médica de manera favorable.

Desde estos preceptos resulta esencial enfatizar en los componentes que comprenden estos flujos de procesos a partir de la consulta de los elementos que se visualizan en la siguiente figura:



**Figura 12 Esquema de un flujo de proceso**

**Fuente:** (Landívar, 2017, pág. 82)

Los esquemas de flujo de procesos nos dan los parámetros a seguir de acuerdo a la actividad que se realiza, es importante conocer las actividades principales y secundarias para seguir una secuencia en el proceso de servicio de esta manera contribuir al mejoramiento de agendamiento de las citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.

### 3.2 Descripción del producto

#### 3.2.1 Estructura general de la propuesta

Se plantea como propuesta la mejora de los procesos, por ende de acuerdo a la problemática se implementará un manual de procedimientos, para de esta manera tener claro los datos al registrar cuando el paciente realiza un agendamiento de una cita médica en el Hospital General Docente de Calderón, cuyo fin es evitar que pierda su atención y exista conflictos internos provocando afectaciones a la salud.

### **3.2.1.1 Título de la propuesta**

Manual de procedimientos de la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.

### **3.2.1.2 Objetivo de la propuesta**


Elaborar un manual de procedimientos de la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, mismo que permitirá mejorar el servicio, beneficiando la atención al paciente.

### **3.2.2 Explicación del aporte**

De acuerdo a la problemática existente de agendamiento de citas médicas surge la necesidad de implementar una herramienta con la perspectiva de cubrir una demanda alta referente a los habitantes y georeferenciación del norte de Quito, al ser un Hospital de referencia del primer nivel, el proceso de agendamiento inicia cuando un paciente solicita un turno a los Centros de Salud una vez atendido por un médico general, es referido de manera ambulatoria al servicio de consulta las cuales necesitan una atención médica, por lo cual un manual de procedimientos favorecerá a cubrir una necesidad del paciente a través de la mejora en los procesos.


### **3.2.3 Herramientas y técnicas que se emplearon en la construcción del producto**

Una vez empleado las herramientas de recolección de datos e información como las encuestas y entrevistas en la que se pudo conocer que es necesario realizar un diseño manual de procedimientos de la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, con el fin de corregir la problemática. De igual manera se realizó una fundamentación teórica la cual permitió definir los parámetros para el desarrollo de un flujograma de procesos.

 <p>Ministerio de <b>Salud Pública</b> Hospital Docente de <b>CALDERÓN</b></p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
<b>CÓDIGO: HGDC- ADM-PROC-ACE</b>	<b>Gestión de agendamiento de citas</b>
<b>Edición N° 1</b>	<b>Página 1/9</b>

### Contenido

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. DEFINICIONES
5. MARCO LEGAL
6. POLÍTICAS
7. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS
8. FLUJOGRAMAS
9. INDICADORES
10. ANEXOS:

Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	Revisado por: Evelin Esparza Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	Aprobado por: María Piedad Bastidas Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1
		
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>		
CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE	<b>Gestión de agendamiento de citas</b>	
Edición N° 1	Página 2/9	

## 1. PROPÓSITO

Programar citas médicas a fin de garantizar a los pacientes el acceso a los servicios de consulta en el Hospital General Docente de Calderón.

## 2. ALCANCE

El proceso de agendamiento inicia cuando un paciente solicita un turno a los Centros de Salud y, una vez atendido por un médico general, es referido de manera ambulatoria al servicio de consulta las cuales necesitan una atención médica, otro factor es la emergencia.


## 3. RESPONSABLES

- Responsable de Admisiones.
- Responsable de Archivo.

## 4. DEFINICIONES


- **Cita.**-Es cuando un paciente necesita ser atendido por una unidad médica, y solicita el servicio mediante medios de comunicación, para qué se le otorgue una fecha y hora.
- **Paciente.**- Es la persona que tiene o padece una enfermedad, mismo que requiere una atención médica.

□

<p><b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.</p>	<p><b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.</p>	<p><b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1</p>
 <p>Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN</p>		
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b></p>		
<p>CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE</p>	<p><b>Gestión de agendamiento de citas</b></p>	
<p>Edición N° 1</p>	<p>Página 3/9</p>	

- **Capacidad resolutive.-** Es la respuesta que presenta una institución médica sobre la demanda existente de pacientes, cuyo objetivo es dar una solución inmediata, con el fin de cubrir una necesidad de salud.
- **Derivación.-** Se define como los pasos en la que los prestadores de salud, remiten a los pacientes a un prestador externo de salud pública o privado, para que puedan presentar la atención de salud requerida por parte del usuario, mismos que presentan los implementos necesarios para esta laborar, cubriendo todas las seguridades.  
**MAIS.-** Modelo de Atención Integral de Salud.
- **MD-SOS.-** Sistema Informático Interno del Hospital General Docente de Calderón.
- **Historia Clínica.-** Se conoce como el instrumento médico-legal, el cual surge del contacto entre el profesional de la salud y el paciente, en la cual se toma los datos necesaria para la correcta atención.
- **Transferencia.-** Se conoce que es el traslado de paciente en una ambulancia de un lugar de salud a otro, con compañía de un trabajador.

<b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	<b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	<b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE	<b>Gestión de agendamiento de citas</b>
Edición N° 1	Página 4/9


## 5. MARCO LEGAL:

- Modelo de Atención Integral de Salud

## 6. POLÍTICAS

- Es importante que una vez agendada la cita, el personal responsable de Admisiones deberá informar al paciente el día de la cita mismo que deberá presentar con 30 minutos de anticipación, con todo lo requerido para su atención médica.
- Es primordial que se maneja los procesos dispuestos por el Ministerio de Salud al momento de realizar un agendamiento para una cita con el especialista que necesita el paciente para ser atendido.
- La importante que el recurso humano de atención, en el aspecto de agendamiento, se tendrá que dar una información correcta al paciente, para de esta manera evitar problemas posteriores de atención, mismos que puede ocasionar problemas internos, o contar con pacientes que pueden perjudicar su salud por una mala derivación.
- El personal tiene que estar capacitado y predispuesto ayudar al paciente, para de esta manera cubrir necesidad, de agendamiento de citas médicas.

<b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	<b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	<b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
<b>CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE</b>	<b>Gestión de agendamiento de citas</b>
Edición N° 1	Página 5/9

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS

Nº	CÓDIGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	HGDC-ADM-PROC-ACE	Verificar la capacidad de agenda y/o capacidad resolutive	Responsable de Admisiones	1- Referencia o Contrareferencia, mediante al Formulario Nro. 053. 2.- Cita subsecuente, a través de la una cita. 3.- Primera cita desde Hospitalización o Emergencia, mediante el Formulario de primera cita. <b>Observación.-</b> Una vez tomadas en cuenta las consideraciones anteriores, se procede a verificar en el sistema SAT-REC la capacidad de agenda y/o capacidad resolutive, si existe disponibilidad el proceso continúa, caso contrario se procede a agendar en lista de espera (15 días).
2	HGDC-ADM-PROCACE	Verificar si es paciente SAT-REC	Responsable de Admisiones	Se verificará en el sistema si es paciente SAT-REC, para continuar con el proceso, caso contrario se realiza la verificación de la historia clínica del mismo.
3	HGDC-ADM-PROCACE	Verificar si el paciente tiene historia clínica	Responsable de Admisiones	A continuación se verificará si el paciente tiene historia clínica, caso contrario se procederá aperturar la misma.
4	HGDC-ADM-PROCACE	Actualizar información general en el sistema	Responsable de Admisiones	Se actualizará en el sistema la información general del paciente: nombre, dirección, teléfono, etc.
5	HGDC-ADM-PROCACE	Verificar si el paciente es derechohabiente	Responsable de Admisiones	Se verificará que el paciente no sea derechohabiente para continuar con los pasos; caso contrario se procede a identificar si pasó por planillaje para continuar con los pasos, caso contrario se deberá realizar las actividades de Planillaje.
6	HGDC-ADM-PROCACE	Agendar cita	Responsable de Admisiones	Se agendará la cita en el sistema MD-SOS.
7	HGDC-ADM-PROCACE	Descargar agendas del MD-SOS	Responsable de Archivo	Un día antes de la cita, el responsable de Archivo descargará la agenda del MD-SOS.
8	HGDC-ADM-PROCACE	Preparar actas de entrega	Responsable de Archivo	Se elaborará las actas para la respectiva entrega.
9	HGDC-ADM-PROCACE	Buscar historias clínicas en archivo	Responsable de Archivo	En base a la agenda descargada, se buscará las historias clínicas en Archivo. En caso de que no se encuentre alguna historia clínica se deberá realizar el subproceso <b>BÚSQUEDA DE HISTORIAS CLÍNICAS</b> .
10	HGDC-ADM-PROCACE	Agrupar por especialidad	Responsable de Archivo	Se agrupará las historias clínicas de acuerdo a la especialidad.
11	HGDC-ADM-PROCACE	Entregar historias clínicas en consulta externa	Responsable de Archivo	Se procederá a distribuir las historias clínicas en consulta externa.



<b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	<b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	<b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
<b>CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE</b>	<b>Gestión de agendamiento de citas</b>
Edición N° 1	Página 6/9

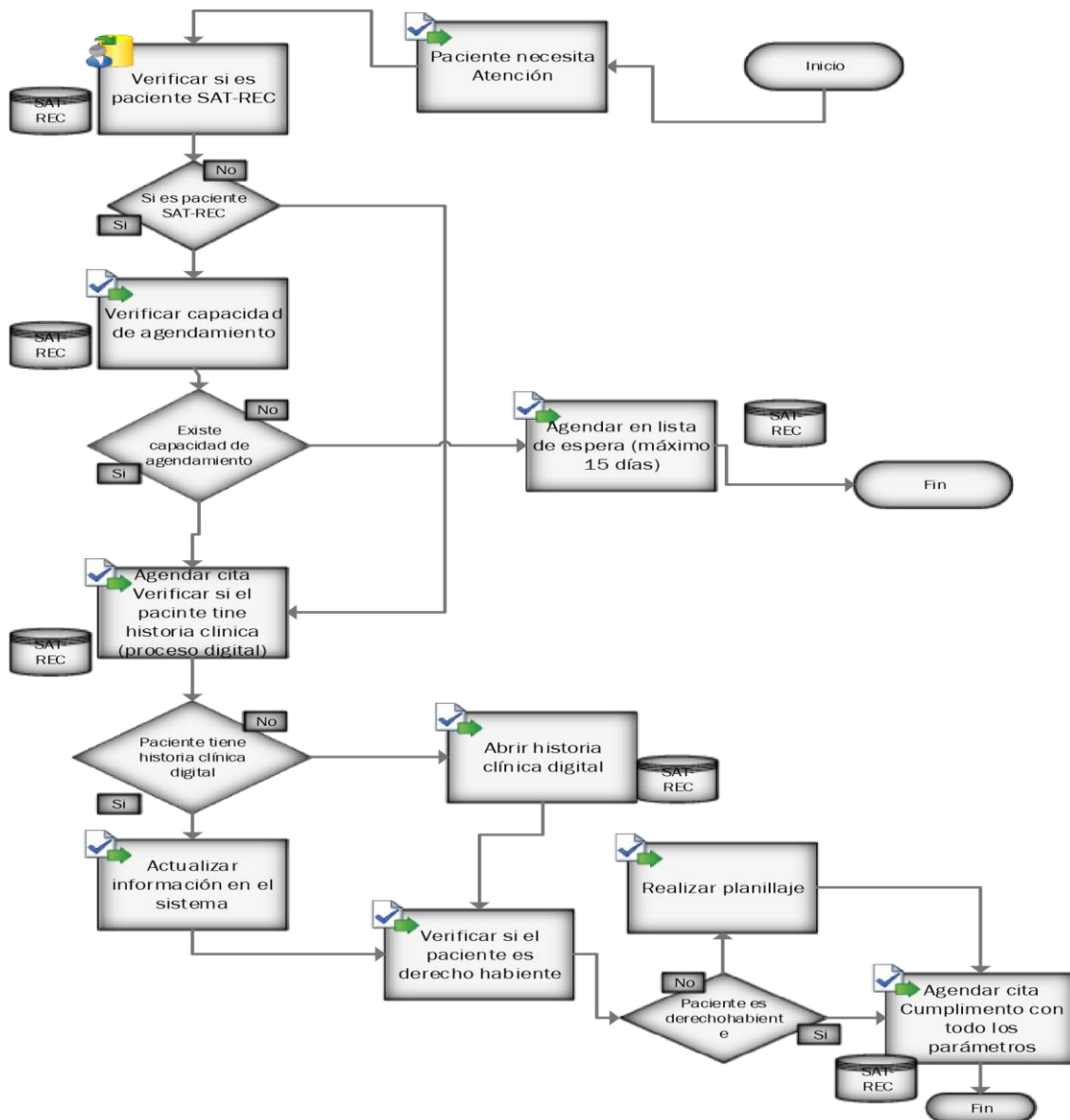
Nº	CÓDIGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
12	HGDC-ADM-PROC-ACE	Acudir a cita Consulta Externa	Paciente	EL paciente acudirá a la cita, a continuación se realizarán las actividades de CONSULTA EXTERNA. A continuación, de acuerdo a la situación se realizarán los siguientes subprocesos: AGENDAMIENTO DE IMAGENOLOGÍA, AGENDAMIENTO DE LABORATORIO,  AGENDAMIENTO DE REHABILITACIÓN,  AGENDAMIENTO DE HOSPITALIZACIÓN,  AGENDAMIENTO DE DIÁLISIS, AGENDAMIENTO HOSPITAL DEL DÍA Y CONTRAREFERENCIA, O MORGUE; y paralelamente se realizarán las actividades que se identifican a continuación.
13	HGDC-ADM-PROC-ACE	Retirar historias clínicas de consulta externa	Responsable de Archivo	Se retirará las historias clínicas, para posterior archivo de manera digital.
14	HGDC-ADM-PROC-ACE	Constatar número de historias clínicas retiradas	Responsable de Archivo	Se constatará si el número de historias clínicas retiradas es igual al número de historias clínicas retiradas, caso contrario se realizará el subproceso BÚSQUEDA DE HISTORIAS CLÍNICAS.
15	HGDC-ADM-PROC-ACE	Archivar historias clínicas	Responsable de Archivo	Se archivará las historias de manera digital.

## 8. FLUJOGRAMAS


Se detallan los flujogramas de agendamiento de citas médicas, mismo que se reflejan en la siguiente gráfica.

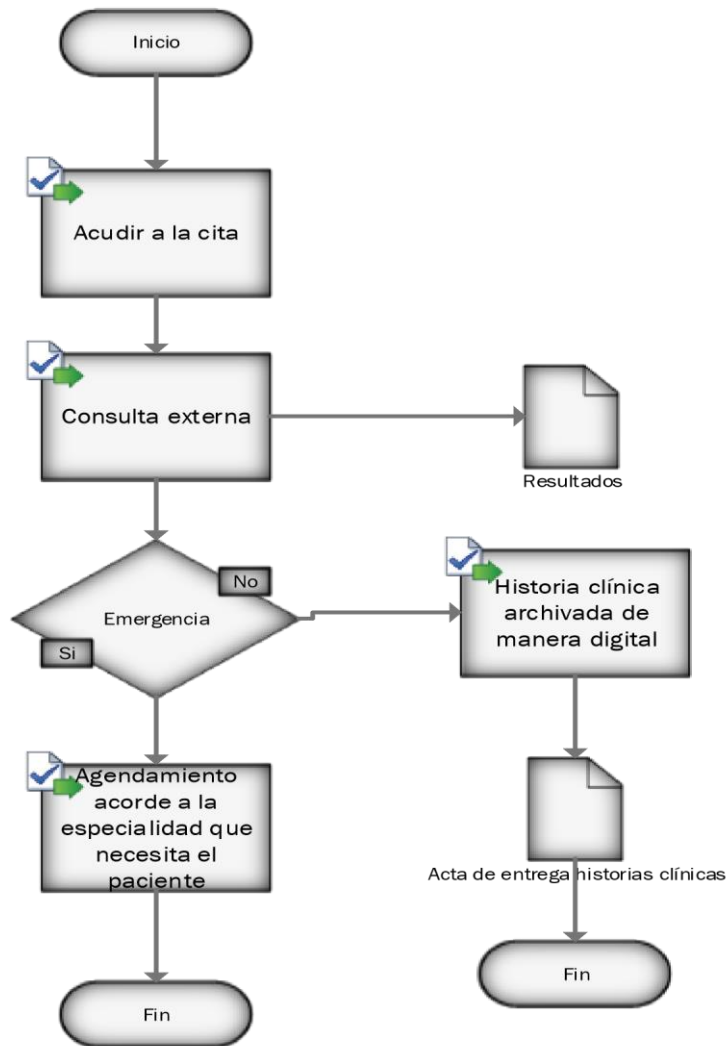
<b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	<b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	<b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión I

 <p>Ministerio de <b>Salud Pública</b> Hospital Docente de <b>CALDERÓN</b></p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
<b>CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE</b>	<b>Gestión de agendamiento de citas (responsable de admisiones)</b>
Edición N° 1	Página 7/9




<b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	<b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	<b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1

 <p>Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
<b>CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE</b>	<b>Gestión de agendamiento de citas (responsable de admisiones)</b>
Edición N° 1	Página 8/9



<b>Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor</b> Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	<b>Revisado por: Evelin Esparza</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	<b>Aprobado por: María Piedad Bastidas</b> Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 1

 <p>Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.</b>
<b>CÓDIGO: HGDC-ADM-PROC-ACE</b>	<b>Gestión de agendamiento de citas (responsable de admisiones)</b>

## 9. INDICADORES

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia
1	Pacientes agendados	$(\text{Número de pacientes agendados} / \text{Número total de pacientes agendados}) * 100$	Responsable de Admisiones	Quincenal
2	Porcentaje de pacientes agendados atendidos	$(\text{Número de pacientes agendados atendidos} / \text{Número total de pacientes agendados atendidos}) * 100$	Responsable de Admisiones	Quincenal

## 10. ANEXOS

Revisar el anexo 3 Formulario de derivaciones del Ministerio de Salud Pública.

Elaborado por: Dr. Marco Andrés Sotomayor Gerente del Hospital General Docente de Calderón Subrogante.	Revisado por: Evelin Esparza Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	Aprobado por: María Piedad Bastidas Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión I

### 3.3 Matriz que resume la articulación de las aplicaciones realizadas

**Tabla 10 matriz de resumen**

Ejes o partes principales del proyecto:	Breve descripción de los resultados de	Sustento teórico que se aplicó en la construcción del proyecto	Metodologías, herramientas técnicas y
---	--	--	---------------------------------------

		cada parte		tecnológicas que se emplearon
1	Aspecto Metodológico	Datos de agendamiento de citas médicas.	Análisis de técnicas de investigación.	Herramientas utilizadas: <input type="checkbox"/> Encuestas <input type="checkbox"/> Entrevistas
2	Fundamentación teórica	Conocimiento teórico para el investigador. - Antecedentes investigativos. - Esquemas de flujos de procesos.	Antecedentes investigativos, y fundamentación teórica.	Utilización del método analítico- sintético.
3	Propuesta	Diseño de un manual de procedimientos de agendamiento de citas médicas.	• Análisis de técnicas de investigación. • Antecedentes investigativos, y fundamentación teórica.	• Utilización del método analítico sintético. • Herramientas utilizadas: ○ Encuestas ○ Entrevistas

Fuente: Investigación de campo

#### 4. CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica permitió conocer en primera instancia, antecedentes investigativos en relación a proyectos realizados en temas referentes al estudio, definición de términos y, diagramas de procesos donde se visualizó cómo efectuar un flujograma y, en base a ello el investigador cuenta con el suficiente conocimiento para diseñar un manual de procedimientos para la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón.
- El diagnóstico realizado permitió conocer, que el trato recibido hasta conseguir una cita en Hospital General Docente de Calderón fue malo con el 71%, siendo un factor suficiente para conocer que no se manejan procesos adecuados para el agendamiento de citas médicas. De igual forma al aplicar la entrevista direccionada al personal de atención al cliente, se conoció que hace falta aplicaciones informáticas estandarizados, para mejorar el agendamiento de citas médicas.
- Se realizó un diseño de un manual de procedimientos para la gestión de agendamiento de citas médicas del Hospital General Docente de Calderón, mismo que tiene como propósito programar citas médicas a fin de garantizar a los pacientes el acceso a los servicios de consulta, para su control se planteó indicadores, mismas que se analizarán de forma quincenal para validar su cumplimiento.

## 5. BIBLIOGRAFÍA EMPLEADA

- Araujo, A. (2013). La economía de empresa como eslabon en la evolución de la administración como ciencia. *Revista Visión Gerecial*, 241-257.
- Arboleya, G., & López, A. (2000). *La Administración Que Deja Ver el Fondo: Manual de Administración para Organizaciones Sociales*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2012). Ley Orgánica de la Salud.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Shalom.
- Castillo, J. (2006). *ADMINISTRACION DE PERSONAL: UN ENFOQUE HACIA LA CALIDAD*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Cegarra, J. (2013). *Los métodos de investigación*. España: Díaz de Santos.
- Fernández, M. (2013). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gómez, R. (1 de Febrero de 2019 ). Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del hospital Carlos Andrade Marín. Quito , Pichincha , Ecuador : Universidad Andina Simón Bolívar .
- González, Á. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Bogotá: Universidad del Norte.
- Granizo, A. (15 de Febrero de 2019 ). Factores relacionados con el ausentismo al servicio de consulta externa del hospital general docente de calderón, un abordaje desde el servicio y el paciente durante el período 2017. Quito , Pichincha , Ecuador : PUCE .
- Hurtado, I., & Toro, J. (2013). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC.S.A.
- Jacobs, D., & Homburger, A. (2013). *Cómo hacer que su empresa sea competitiva*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.



Kotler, P. (2010). *Dirección de Marketing* . Mexico : Pearson .

Landívar, c. O. (2017). *DESCRIPCIÓN DE LA TECNOLOGÍA UTILIZADA EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA PEQUEÑA INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*.  
Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas.

Naghi, N. (2013). *Metodos de investigacion*. Mexico: limusa.

Ortiz, F., & Sagñay , F. (29 de Mayo de 2017). Desarrollo de un sistema web para el agendamiento de citas médicas y manejo del historial clínico para consultorios.  
Guayaquil, Guayas , Ecuador : Universidad de Guayaquil.

Unidad de Estadística HGDC. (2020). *Informe de producción condensado*.

### Anexo 1 Encuesta direccionado a los pacientes que utilizan el servicio

**Objetivo:** Conocer la perspectiva de los usuarios en relación al agentamiento de turnos para ser atendidos **Instrucciones:**

**1. ¿Datos personales?**

**b) Edad**

**c) Género**

Masculino

Femenino

**2. ¿Al ser atendido por primera vez en el Hospital General Docente de Calderón, de qué unidad médica la enviaron, o como se acercó?**

Centro de salud

Citas auto admitidas

Emergencia

**3. ¿Cómo se enteró para obtener turno para ser atendido en el Hospital General Docente de Calderón?**

Información o derivación del centro de salud u hospital

Familiares

Amigos

**4. ¿Qué trato recibió hasta conseguir una cita en el Hospital General Docente de Calderón?**

Muy bueno

Bueno

Malo

Regular

**5. Cual fue el tiempo de espera para conseguir una cita médica en el Hospital General**

**Docente de Calderón?**

Menos de 24 Horas

48 Horas

5 días

15 días

30 días

**6. ¿Qué dificultades presento para poder agendar el turno dentro del Hospital General**

**Docente de Calderón?**

Esperar demasiado tiempo

Acercar varias veces al hospital

La no existencia de turnos con el especialista

Otros \_\_\_\_\_

**7. ¿Cuántas veces tuvo que acercarse al área de atención de usuarios para conseguir el turno dentro del Hospital General Docente de Calderón?**

2 a 3 veces

4 a 5 veces

Más de 5 veces

**8. ¿Qué es lo que debería mejorar el Hospital General Docente de Calderón, para agendar un turno de manera más rápido? Mejorar los sistemas informáticos de**

agendamiento

Capacitar a su personal

Brindar información correcta

Otros \_\_\_\_\_

**Anexo 2. Diseño de la entrevista direccionada al personal de atención de usuarios del Hospital General Docente de Calderón**

**Objetivo:** Conocer la perspectiva del servicio de agendamiento de citas médicas, que se maneja en el Hospital General Docente de Calderón.

**1. ¿Al Agendar una cita se cumple con la normativa del (MSP)?**

---

---

---

---

**2. ¿Usted cree que hace falta aplicaciones informáticas estandarizados, para mejorar el agendamiento de citas meditas?**

---

---

---

---

**3. ¿Existe ausentismo de los médicos, provocando un nuevo agendamiento del paciente por la cita médica?**

---

---

---

---

**4. ¿Piensa usted que es indispensable un filtro médico apropiado en el triaje de agendamiento de una cita médica?**

---

---

---

---

## Anexo Formulario de derivaciones del Ministerio de Salud Pública.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA											
FORMULARIO DE REFERENCIA, DERIVACIÓN, CONTRAREFERENCIA Y REFERENCIA INVERSA											
<b>I. DATOS DEL USUARIO/USUARIA</b>											
Apellido paterno		Apellido materno		Nombres		Fecha de Nacimiento		Sexo			
						dia mes año		M / F			
Nacionalidad	País	Cédula de Ciudadanía o Pasaporte	Lugar de residencia actual		Dirección Domiciliaria			N° Telefónico			
			Municipio, Censo, Parroquia								
<b>II. REFERENCIA:</b> 1 <input type="checkbox"/> <b>DERIVACIÓN:</b> 2 <input type="checkbox"/>											
<b>1. Datos Institucionales</b>											
Entidad del sistema		Hist. Clínica No.		Establecimiento de Salud		Tipo		Distrito/Área			
Refiere o Deriva a:								Fecha			
								dia mes año			
<b>2. Motivo de la Referencia o Derivación:</b>											
limitada capacidad resolutoria				1 <input type="checkbox"/>		Saturación de capacidad inista		4 <input type="checkbox"/>			
Ausencia temporal del profesional				2 <input type="checkbox"/>		Otros (Especifique)		5 <input type="checkbox"/>			
Falta de profesional				3 <input type="checkbox"/>							
<b>3. Resumen del cuadro clínico</b>											
<b>4. Hallazgos relevantes de exámenes y procedimientos diagnósticos</b>											
<b>5. Diagnóstico</b>											
							CE-10	PRE	DEF		
1											
2											
Nombre del profesional:				Código MSP:		Firma:					
<b>III. CONTRAREFERENCIA:</b> 3 <input type="checkbox"/> <b>REFERENCIA INVERSA:</b> 4 <input type="checkbox"/>											
<b>1. Datos Institucionales</b>											
Entidad del sistema		Hist. Clínica No.		Establecimiento de Salud		Tipo		Servicio		Especialidad del servicio	
Contrarefiere o Referencia inversa a:								Fecha			
								dia mes año			
<b>2. Resumen del cuadro clínico</b>											
<b>3. Hallazgos relevantes de exámenes y procedimientos diagnósticos</b>											
<b>4. Tratamientos y procedimientos terapéuticos realizados</b>											
<b>5. Diagnóstico de la Contrareferencia o Referencia inversa</b>											
							CE-10	PRE	DEF		
1											
2											
<b>6. Tratamiento recomendado a seguir en Establecimiento de Salud de menor nivel de complejidad</b>											
Nombre del profesional especialista:				Código MSP:		Firma:					
<small>OPS-MSP/VIGIA/Rev. 05/2013</small>											
7. RU				8. CI							
Sector de dep.				Sector de dep.							