



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Plan de mejora de la atención en consulta externa de Urología del Hospital Quito
N° 1 durante el mes de Julio del 2023**

**Profesor
Dr. Ronnal Patricio Vargas**

**Autora
Dr. Luis Adrián Crespo Vélez**

2023

RESUMEN

El Hospital Quito N °1 de la Policía Nacional, desde 1990 ha venido brindando el servicio a la comunidad, siendo una de las entidades de la red pública de salud que ha mantenido la asistencia médica con excelencia a sus ciudadanos, bajo los diferentes estándares de calidad, cuyo compromiso es fortalecer y brindar una atención de calidad a cada uno de sus usuarios. Debido al incremento de pacientes y la demanda quirúrgica se ha identificado un problema, el cual sería solucionar las principales causas que se han generado debido al flujo de pacientes, demora en los tiempos de atención, la rotación excesiva del personal. Por tal motivo el presente trabajo tendrá como finalidad diseñar un plan que permita mejorar la calidad del servicio durante la atención de sus usuarios.

Se hizo uso del análisis FODA con la finalidad de determinar las distintas debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del servicio de Urología, para desarrollar un plan de gestión acorde que mejorará la calidad de atención al paciente, evitará equivocaciones en la atención al usuario e incrementará las expectativas del paciente. Los objetivos que se generen tendrán como misión disminuir los tiempos prolongados en la atención, mejorar la imagen institucional del Hospital Quito N°1, permitiendo que el servicio de Urología sea una especialidad referente a nivel Nacional por su atención de calidad, matizando sus buenas prácticas médicas.

ABSTRACT

The Quito Hospital No. 1 of the National Police, since 1990 has been providing service to the community, being one of the entities of the public health network that has maintained excellent medical assistance to its citizens, under the different standards of quality, whose commitment is to strengthen and provide quality care to each of its users. Due to the increase in patients and the surgical demand, a problem has been identified, which would be to solve the main causes that have been generated due to the flow of patients, delays in care times, excessive staff turnover. For this reason, the present work will have the purpose of designing a plan that allows improving the quality of the service during the attention of its users.

The SWOT analysis was used to determine the different weaknesses, threats, strengths and opportunities of the Urology service, to develop a consistent management plan that will improve the quality of patient care, avoid mistakes in user care and increase the expectations of the patient. The objectives that are generated will have the mission of reducing prolonged times in care, improving the institutional image of Hospital Quito No. 1, allowing the Urology service to be a specialty of reference at the National level for its quality care, qualifying its good medical practices.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INDICE DE TABLAS	5
INTRODUCCION	6
IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	7
RESEÑA HISTORICA.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	12
JUSTIFICACIÓN	14
REFERENCIAS	44

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	12
TABLA 2	17
TABLA 3	20
TABLA 4	23
TABLA 5	24
TABLA 6	26
TABLA 7	27
TABLA 8	29
TABLA 9	31
TABLA 10	32
TABLA 11	34
TABLA 12	36
TABLA 13	38
TABLA 14	40

INTRODUCCION

El presente trabajo propone una indagación sobre la atención que se desarrolla en el servicio de consulta externa en el Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional, documento que servirá para definir la problemática que cursa la institución en la actualidad; mediante la metodología de investigación y los objetivos que se trazarán se busca beneficiar, mejorar la atención de los servidores policiales y sus familias.

Esta casa de salud debe brindar una atención de calidad a sus usuarios, a través de la adecuación de su capacidad resolutive al ser una entidad de salud de tercer nivel que conforma parte de la RPIS, siendo necesaria una evaluación que permita solucionar los diversos inconvenientes o problemas que se suscitan. Una atención de salud deficiente en el servicio de consulta externa puede generar una serie de quejas sobre la calidad de atención, retrasos en la atención, provoca aglomeraciones a largo plazo de las personas que buscarán un turno para ser atendidos y poder sanar sus dolencias, colapsando temporalmente sus instalaciones lo que ocasiona insatisfacción en sus afiliados.

Por tal motivo es necesario que se invierta en la implementación de nuevas tecnologías (sistema informático), contratación de un servicio de Centro de atención telefónica eficaz, aplicación de telemedicina; como medios que permitan descongestionar esta cartera de servicio del Hospital de la Policía Nacional. (Burbano Enriquez, 2016)

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

El presente Plan de mejora de la atención a los usuarios del Hospital Quito N° 1 de la Policía Nacional es necesario realizarlo , con la finalidad de determinar el tipo y la calidad de atención que reciben los afiliados , teniendo como punto de partida la descripción y análisis de los problemas que se suscitan en el área de consulta externa como son : la escasas de turnos , elevado flujo de pacientes lo que a su vez genera el colapso de la infraestructura institucional , escasas de insumos , escasa capacidad de atención médica por incumplimiento de horario de atención en la consulta , y otros factores tecnológicos como un sistema Informático desactualizado, motivo por el cual resulta de importancia determinar en el contexto local los factores determinantes que influyen en la satisfacción de los usuarios.

El producto de esta investigación será de gran valor e interés social y administrativo debido a que existe la apertura de los directivos, autoridades para brindar y mejorar la atención que brinda el Hospital de la Policía Quito N°1 por el incremento de pacientes que se generan todos los años por el elevado número de servidores policiales y afiliados.

(Burbano Enriquez, 2016)

RESEÑA HISTORICA

La Policía Nacional desde el año de 1938 hasta 1944 tuvo el nombre de Cuerpo de Carabineros (incluyendo al personal de salud que elevada de categoría el 4 de julio de 1946 como Departamento de Sanidad según se expedición de la Ley Orgánica de la Guardia Civil Nacional). En el mes de septiembre de 1948 se ejecutó el primer curso para formar camilleros, enfermeros; años más tarde , a inicios de 1950 se dió por inaugurado el Policlínico de la Policía Nacional, se apertura el servicio de hospitalización con capacidad de 10 camas para servidores policiales directivos y con 20 camas para personal técnico operativo.(BuenasTareas.com, s/f)

El 20 de agosto de 1951, mediante acuerdo con el Ministerio de Gobierno se conformó el Comité Pro-Construcción del Hospital Quito en los terrenos del Rancho San Vicente, sin embargo, la iniciativa no logró consolidarse. A finales de noviembre de 1958 se aprobó el Reglamento de Sanidad Policial, donde se contempló los departamentos Médicos y odontológicos. Por lo que el general Poveda Burbano, el 22 de mayo de 1978 fue el encargado de autorizar la suscripción de contratos para equipar los Hospitales de la Policía Nacional de Quito y Guayaquil, mientras tanto en el año de 1981 se procedió a la construcción de esta casa de salud, mediante la ejecución del contrato suscrito con la compañía Cogetar Impresit , acción concretada durante 1985 al conformar la Unidad Técnico Administrativa de los Hospitales Quito y Guayaquil .(BuenasTareas.com, s/f)

La obra y equipamiento del Hospital Quito N° 1 fue culminada y equipada a finales de 1990. Para el mes de abril de 1991, todos los servicios prestados por el policlínico fueron trasladados hacia el Hospital Quito N°1 hecho que es festejado de manera anual. Este suceso determinó un hecho significativo para la institución y el alto mando policial, quienes fueron los que tomaron decisiones históricas para fortalecer el eje de la Salud policial. En la actualidad el HQ1 cuenta con 36 especialidades clínica, emergencias, terapia intensiva, quirúrgica, laboratorio, etc. Hay que mencionar que en el campo de la neurocirugía son pioneros a nivel regional y nacional. En el campo educativo, mantiene convenios con diversas universidades a nivel nacional e internacionales, A futuro se espera ser un referente de calidad a nivel país y de las Américas.(BuenasTareas.com, s/f)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital Quito N° 1 de la Policía Nacional, cumplirá 25 años de servir a la sociedad, desde sus inicios en 1990 y durante este tiempo el personal que labora en esta casa de salud ha desempeñado funciones, bajo los distintos estándares de calidad que el Ministerio de Salud Pública como ente rector que lo exige, con la finalidad de mantener fortalecido el sistema de salud. (Ministerio de Gobierno, 2022)

En sus inicios el Hospital Quito N°1 tenía un aproximado de 10000 (diez mil) usuarios. Cuenta con alrededor de 731 trabajadores, de los cuales el 60% corresponde a personal policial. En el Año 2015 el hospital atendió a 133.900 usuarios en los distintos servicios que conforman esta casa de salud, lo cual indica que año tras año este flujo de pacientes se ve incrementado, provocando una serie de retos, que en ocasiones generan malestar en los usuarios debido al tiempo en que se generan las citas o el tiempo en la que son atendidos los pacientes. En el año 2023 esta cifra ha cambiado, contando con cerca de 47000 (cuarenta y siete mil) usuarios, sumado a cada usuarios cerca de cinco familiares de los uniformados tales como madre, padre, hijos, cónyuge, llegando a una cifra promedio de 130000 (ciento treinta mil) usuarios de esta casa de salud .(Ministerio de Gobierno, 2022)

Cabe mencionar que en esta casa de salud el servicio de atención por consulta externa ha sido considerada la puerta de entrada de los paciente a esta casa de salud, siendo un área crítica y básica para la atención de los servidores policiales y familiares en busca de atención médica . Es un área destinada a brindar atención a pacientes que provienen del medio nacional, provincial, local , pero debido a ciertos problemas que se suscitan tales

como : consultorios ubicados de manera indistinta en el hospital , infraestructura limitada, priorización de pase de visita médica en el servicio de hospitalización en la mañana , genera inconformidad en los pacientes , los mismos que debes realizar filas numerosas previas a la obtención de un turno , atención tardía , la falta de extensión de horarios en cada una de las especialidades debido al espacio físico limitado , lo que obliga a que varias especialidades compartan los consultorios. (Burbano Enriquez & Galarraga Carvajal, 2014)

Uno de los principales inconvenientes es conseguir un turno a través del Call Center, esto ha generado más quejas, en la cual los pacientes indican que nunca contestan las llamadas telefónicas realizadas a este medio. La institución policial es una institución pública en crecimiento, siendo un indicador de incremento de afiliados, esto significa que a corto o largo plazo no podrá abastecer la atención si no se soluciona la problemática actual en consulta externa.

OBJETIVO GENERAL

- Identificar problemas durante la atención en consulta externa de Urología del Hospital Quito N°1 durante el mes julio del 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el índice de satisfacción de los usuarios de consulta externa.
- Brindar una atención de calidad a los pacientes de consulta externa.
- Determinar los reclamos generados por los pacientes que acuden al servicio de consulta externa.

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Tabla 1

Universidad de las Américas Escuela de Negocios Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud Plan de mejora de la atención a los usuarios del Hospital Quito N° 1 de la Policía Nacional.					
Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de Solución	Unidad de Gestión Responsable
1. Falta de turnos.	Canales de comunicación deficientes.	Turnos extemporáneos.	Minimizar la pérdida de turnos agendados.	Implantación de Centro de atención telefónica eficiente.	Calidad / Dirección Hospitalaria Quito
2. Elevado Flujo de Pacientes.	Incremento de Afiliados y asegurados	Retrasos en los tratamientos y citas.	Atención de calidad en poco tiempo.	Fortalecer el primer y segundo nivel de atención en salud	Calidad/Logística
3. Insumos escasos	Déficit en la gestión de	Desabastecimiento.	La falta de recursos humanos	Capacitar al personal y mejorar el	Logística

	insumos, falta de recursos.		capaces de gestionar procesos técnicos y sistema de suministros.	sistema logístico hospitalario.	
4. Sistema Informático Desactualizado.	Caídas del sistema informático.	Dejar sin acceso a registro de salud en medios electrónicos.	Desarrollar sistema simplificado y moderno.	Mantenimiento de los sistemas informáticos	Tics
5. Falta de Talento Humano.	Limita la continuidad de los servicios de salud.	Caos y desorganización.	Mantener la atención médica constante de especialistas	Fortalecimiento del capital humano.	Talento Humano. DNTH
6. Infraestructura Institucional limitada.	Falta de inversión para desarrollar infraestructuras sostenibles.	Escasa provisión de servicios de salud.	Transformar el sistema de salud mediante la RPIS para garantizar el acceso a la salud.	Control de la ejecución presupuestaria.	Dirección Hospitalaria Quito
<p>Notas de Tabla 1.</p> <p>Fuente:(Díaz, 2023; Guerrero Mieles & Escobar García, 2022; Ministerio de Salud Pública, 2022; Pozo Rosero, 2022)</p> <p>Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez</p> <p>Fecha: 15 de Julio del 2023</p>					

La falta de calidad en servicio de atención a los paciente del Hospital de La Policía Nacional Quito N°1 causa insatisfacción de los usuarios, siendo necesario que las autoridades sean quienes busquen soluciones inmediatas para atenuar las expectativas generadas por el hospital .(Burbano Enríquez & Galarraga Carvajal, 2014)

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se considera de importancia realizarla con la finalidad de conocer y determinar la calidad de atención que se ofrece a los usuarios en el Hospital de la Policía Nacional Quito N°1 durante el año 2023, siendo el punto de partida el análisis de inconvenientes que ocurren en el servicio de consulta externa debido a la falta de turnos, ausencia de médicos tratante durante las primeras horas de la mañana debido a que asisten al pase de visita en hospitalización, falta de personal en el servicio de información, aglomeración de pacientes en determinados espacios físicos de la casa de salud, por lo que resulta importante determinar los factores que inciden en la satisfacción de los pacientes de esta casa de salud.

La investigación es de interés institucional, social, personal, teniendo como finalidad el mejorar la calidad de la prestación de servicios en el área de consulta externa, es prioritaria la atención intrapersonal, identifica que las expectativas de los usuarios se cumplan junto a la satisfacción respecto a la calidad de servicio otorgada por sus galenos.

De la información levantada se determinarán las principales conclusiones, las que servirán de instrumento para crear un plan de capacitación, que se proporcione al personal médico y administrativo donde se explique con claridad de cómo se puede mejorar la calidad del servicio al usuario, cuyo beneficio será para todas las personas que acudan a esta casa de salud, contanto con personal capacitado, competente y con afán de servicio profesional, que cumpla las expectativas y necesidades de los pacientes. (Burbano Enríquez & Galarraga Carvajal, 2014).

Enfoque

- **Cuantitativo:**

La investigación que se desarrolla tendrá un enfoque de tipo cuantitativo, el cual nos permita generar cambios y colaborar con una propuesta de aporte al desarrollo de la atención de calidad al paciente que acude a la consulta externa del Urología del Hospital de la Policía Nacional N°1.

El enfoque cuantitativo nos permitirá determinar los índices de la atención inadecuada en el Hospital de la Policía nacional Quito N°1.

Modalidad de la atención:

- **Investigación bibliográfica:**

La información fue tomada de revista, libros, artículos, e internet que son fundamentales para el desarrollo y ejecución de la investigación.

- **Investigación de campo:**

Se realizará investigación de campo en el área de consulta externa del Hospital de la Policía Nacional N°1, con la finalidad de tomar contacto con los usuarios, quienes mediante la encuesta indicarán las falencias que se suscitan en la casa de salud.

Tipo de Investigación:

- **Exploratoria:**

El tipo de investigación será exploratoria debido a que el investigador debió ponerse en contacto con el medio, con el entorno, con los usuarios, con la finalidad de obtener y adquirir experiencias vivenciales de los usuarios, además de conocimientos que permitieron formular una hipótesis de una posible solución.

- **Descriptiva:**

Para el análisis de los datos y análisis de resultados e interpretación de estos se utilizará la estadística de tipo descriptiva.

Población:

La población hace mención al conjunto de elementos que necesitan investigarse , pueden ser : sucesos, personas, objetos, situaciones,etc. (*Población y muestra / Estadística, s/f*).

Para determinar la población se tomará en consideración la información facilitada por el departamento de estadística de esta casa de salud durante el tiempo comprendido de la investigación en el servicio de consulta externa de Urología exclusivamente durante

julio del 2023 donde se contó 606 pacientes atendidos, siendo esa cantidad la que será considerada como población, y de aquella se obtiene la muestra.

Tabla 2

Población 1

Especialidad	Demanda de Pacientes Julio 2023
Urología	606
<p>Notas de Tabla 2.</p> <p>Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)</p> <p>Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez</p> <p>Fecha: 29 de agosto del 2023</p>	

Cálculo de la Muestra:

Para determinar el cálculo de la muestra se identificó el universo de la población atendida en el servicio de consulta externa comprendido en un periodo de tiempo. La muestra se calculará mediante la fórmula.

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

Dónde:

Z	2 Nivel de Confianza	=1,96	Indica el nivel de confianza deseado en la encuesta (95%) .
p	Probabilidad de realización del evento	=0,5	Valor de p 0,5 dado los resultados de aceptación
q	Probabilidad no realización el evento	=0,5	Indica la probabilidad que no suceda el evento de 0,5 dado los resultados de aceptación.
e	Error permitido	=0,062	Indica máximo de error que se permite en el estudio
N	Tamaño de la Población		Número de personas que representa la población, de la cual se determinará la cantidad de encuestas a realizar /encuestar.

Con la aplicación de la presente formula se logra determina el número (N) de encuestas a realizar, según el universo de paciente que acudieron a la atención en el servicio de consulta externa en el tiempo planteado para el desarrollo de la investigación en el Hospital de la Policía Nacional Quito N°1 , siendo que la casa de salud presta atención a sus usuarios en la especialidad de Urología, siendo esta información la que permitirá determinar la satisfacción de los usuarios.

Desarrollo:

$$n = (1,96 \times 1,96) \times 0,5 \times 0,5 \times 606 // (606 - 1) \times (0,062 \times 0,062) + (1,96) \times 0,5 \times 0,5$$

$$n = 3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 606 // (605) \times (0,003844) + 0,49$$

$$n = 582,0024 // 2,81562$$

$$n = 206,704$$

$$n = 206$$

La aleatoriedad de la muestra calculada, la aplicación del cálculo probable y la inferencia estadística para indicar los resultados a estudiarse está asegurada, por lo que la cantidad de encuestas a realizarse serán de 206 para la presente investigación.

Recolección de la muestra:

Para recolectar la muestra se utilizó un cuestionario /encuesta anónima con preguntas cerradas para obtener la información necesaria para determinar la calidad de atención, insatisfacciones y necesidades que reciben los pacientes, usuarios que acudieron al servicio de consulta externa del Hospital de la Policía Nacional Quito N° 1.

En la presente tabla se indica el total de pacientes que fueron atendidos en el servicio de consulta externa de la especialidad de Urología durante el mes de julio del 2023.

Tabla 3

Área	Especialidad	Demanda de Pacientes Julio 2023	Encuestas realizadas
Consulta externa	Urología	606	206
Notas de Tabla 3. Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023) Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez Fecha: 29 de agosto del 2023			

Procesamiento y Análisis:

La información que se obtiene mediante la aplicación del cuestionario/encuesta será tabulada y posteriormente analizada, siendo de esta forma la cual nos permita detectar el problema según la interpretación de los datos obtenidos, los cuales serán interpretados y

en base a los resultados se planteará las posibles soluciones para mejorar la calidad de la atención en el servicio de consulta externa de Urología en el Hospital de la Policía Nacional Quito N°1.

Pasos para seguir para la recolección de información:

- Aplicar formulación de encuestas virtual
- Recopilar información mediante formularios de encuesta virtual
- Analizar la información
- Analizar de los resultados
- Interpretar resultados obtenidos.

Técnica e Instrumento

El principal instrumento a usarse será la encuesta virtual que se aplica a cada uno de los usuarios de la muestra obtenida y que acudan a la consulta externa Urológica durante el mes de julio de 2023 en el Hospital de la Policía Nacional Quito N°1, donde sentarán sus respuestas en base a preguntas cerradas para conocer si la atención y servicio es satisfactorio.

Técnica de recolección:

- Observación.

- Realización de la Encuesta tipo cuestionario.
- Tabulación de datos obtenidos.
- Presentación de los resultados.

Análisis e interpretación los resultados:

En el presente ítem se indica la información obtenida de la encuesta virtual mediante el uso de Google forms, por lo que nos permitimos detallar en forma ordenada , los porcentajes estadísticos , elaboración de cuadros con datos tabulados y gráficos de pastel los cuales nos facilitarán el detalle y exposición de los resultados obtenidos , para su posterior análisis del resultado final de la encuesta ejecutada a los pacientes del servicio de consulta externa de la especialidad de Urología durante Julio del 2023.

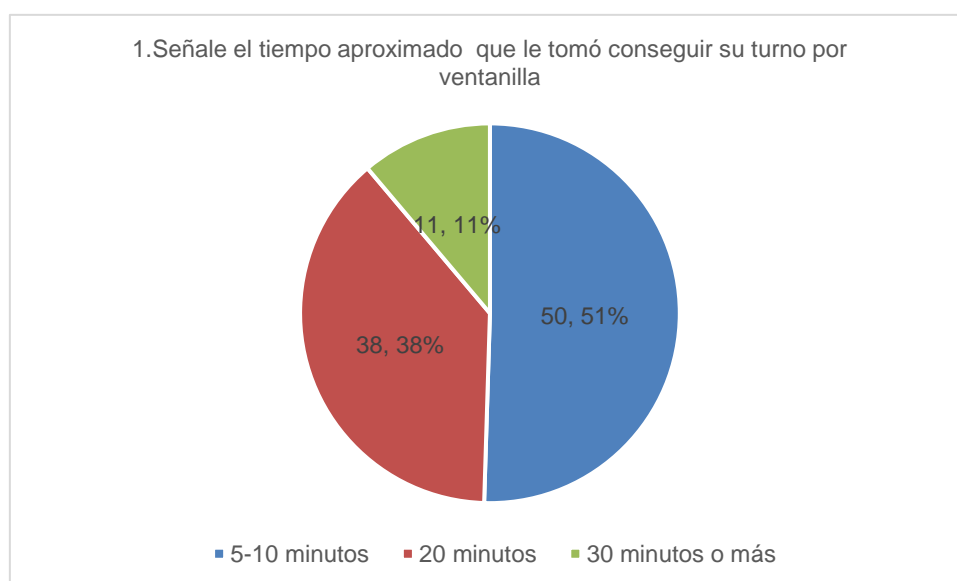
Finalidad de la encuesta: Obtener información que nos permita establecer la calidad de atención que se brinda en el área de consulta externa de la especialidad de Urología durante julio del 2023 en base a las preguntas formuladas que se detallan a continuación:

Pregunta 1. ¿Señale el tiempo aproximado que le tomó conseguir su turno por ventanilla?

Tabla 4

Pregunta 1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
5-10 minutos	104	50.51%
20 minutos	79	38.38%
30 minutos o más	23	11.11%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 4.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis

En lo que corresponde al tiempo aproximado que le tomó al usuario conseguir un turno por ventanilla para obtener su atención en el área de consulta externa 104 usuarios que corresponden al 50,49% respondieron que esperaron entre 5-10 minutos, 79 usuarios

que corresponde al 38,35% esperaron 20 minutos, mientras que 23 personas que conforman el 11,17% esperaron 30 minutos o más.

Interpretación:

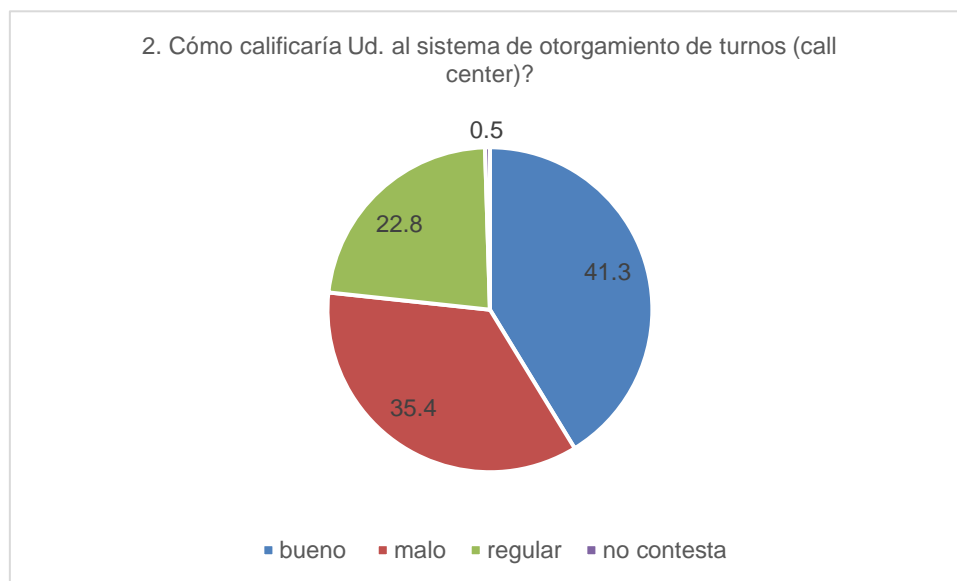
Los usuarios que corresponden a la mayoría indicaron el tiempo de espera para obtener en ventanilla no es muy extenso, pero sin embargo a medida que el flujo de paciente se incrementa en la mañana esto provocaría el incremento en el tiempo de obtención de un turno.

Pregunta 2. ¿Cómo calificaría Ud. al sistema de otorgamiento de turnos (call center)?

Tabla 5

Pregunta 2	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bueno	85	41,26%
Malo	73	35,4%
Regular	47	22.8%
No contesta	1	0,5%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 5.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

Como podemos apreciar en la tabla 5, del total de los 206 usuarios encuestados el 41,26% califica como bueno el sistema de otorgamiento de turnos, el 35,4% indica que es malo y tenemos un grupo que conforma el 22,85% quienes señalaron que es malo para otorgar un turno mediante el centro de atención telefónica.

Interpretación:

Como resultado se podría señalar que existe un grupo que representa el 22,85% quienes señala estar disconformes con el sistema del centro de atención telefónica, debido a que

señalan que la línea indicada para la gestión de turnos esta siempre ocupada o señalan no tener contestación alguna, por lo que muchas de las veces son personas que prefieren madrugar para obtener un turno.

Pregunta 3.- Señale como fúe la atención recibida en ventanilla de admisión

Tabla 6

Pregunta 3	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buena	138	67%
Regular	51	25%
Mala	17	8%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 6.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En la tabla 6 apreciamos que el 67% de pacientes que realizaron la encuesta señalan que la atención que brinda la ventanilla de admisión es buena, además un 25% indica una prestación de servicios regular, a diferencia del 8% que percibe que es mala.

Interpretación:

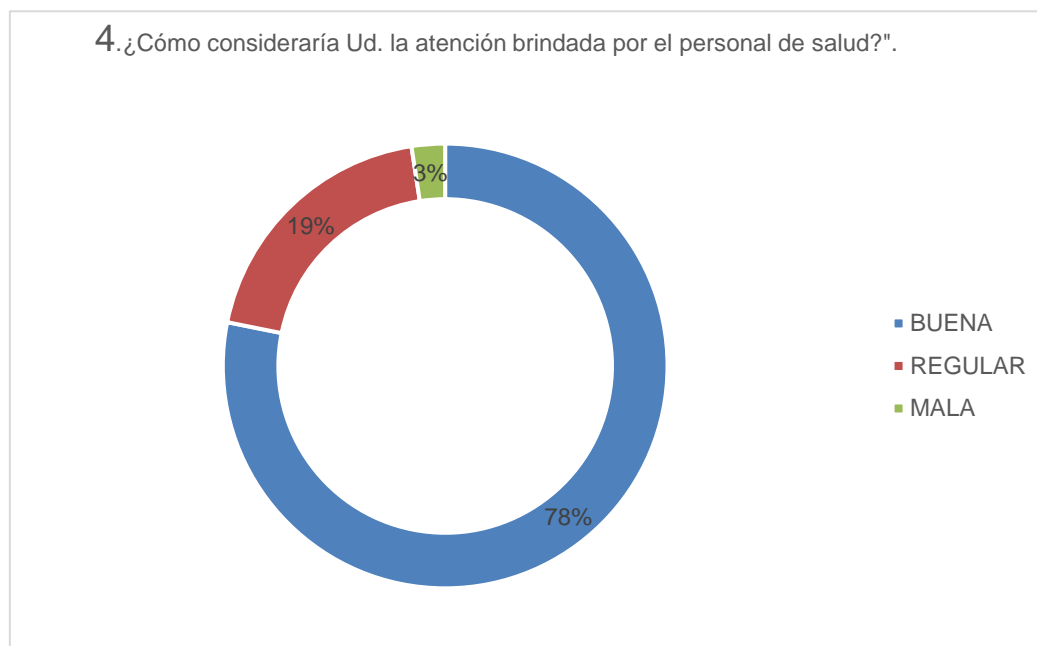
La prestación de servicio en admisión puede verse empañada en pocas ocasiones debido a que depende de un sistema informático que actualmente se encuentra obsoleto, algunas ocasiones el sistema colapsa o se generan fallos en la red generando como consecuencia una entrega de turnos tardía, retrasos en la atención a cada uno de sus usuarios, motivo por cuál podría ser una de las causales para que los usuarios encuestados hayan señalado como mala la atención recibida en ventanilla.

Pregunta 4.- ¿Cómo consideraría Ud. ¿La atención brindada por el personal de salud?

Tabla 7

Pregunta 4	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buena	161	78%
Regular	40	19%
Mala	5	3%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 7.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En la tabla 7 correspondiente a la atención brindada por el personal de salud del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional el 78% de las encuestas señaló que recibió una buena atención, seguido del 18 % que están en desacuerdo y señala una atención regular, por otro lado, apenas el 3% indica que la atención proporcionada es mala por parte del personal de salud.

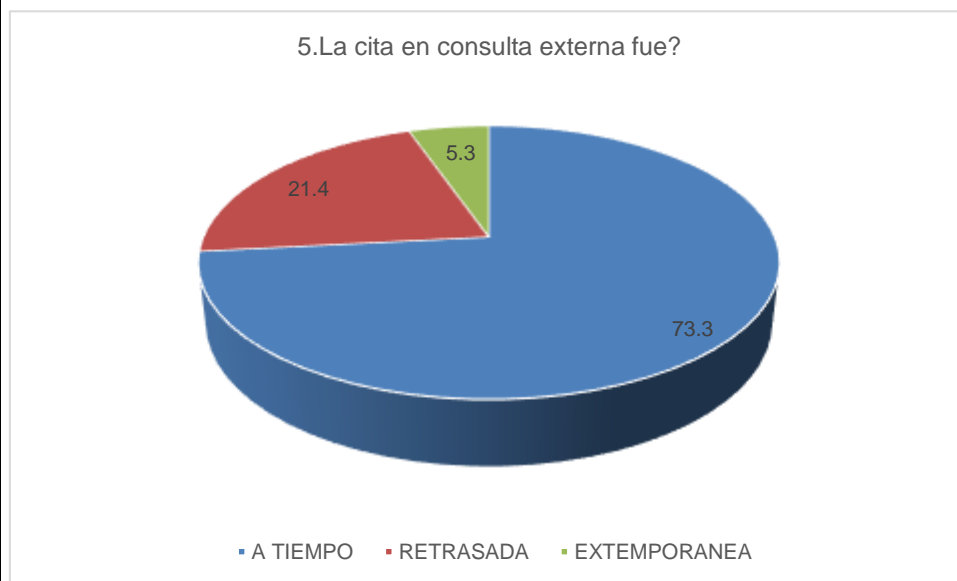
Interpretación:

Con los porcentajes señalados se interpreta que los usuarios del sistema de salud se sienten seguros con la atención que reciben por parte del personal de salud que labora en el Hospital Quito N° 1 de la Policía Nacional.

Pregunta 5.- ¿La cita en consulta externa fue?**Tabla 8**

Pregunta 5	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A tiempo	151	73,3%
Retrasada	44	21,4%
Extemporánea	11	5,3%
Total, general	206	100%

Notas de Tabla 8.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En la tabla 8 se señala que el 73,3% de las atenciones en consulta externa se dan a tiempo, seguido del 21,4 % con retraso y un 5,3% ocurren de manera extemporánea.

Interpretación:

Los porcentajes señalados en este gráfico (21,4 % y 5,3%) podrían deberse al pase de visita de los pacientes que se encuentran en el servicio de hospitalización , debido a que se tiene una cantidad fluctuante de ingresos diarios en el servicio de Urológica, haciendo mención que es una las especialidades con mayor flujo de usuarios atendidos , motivo

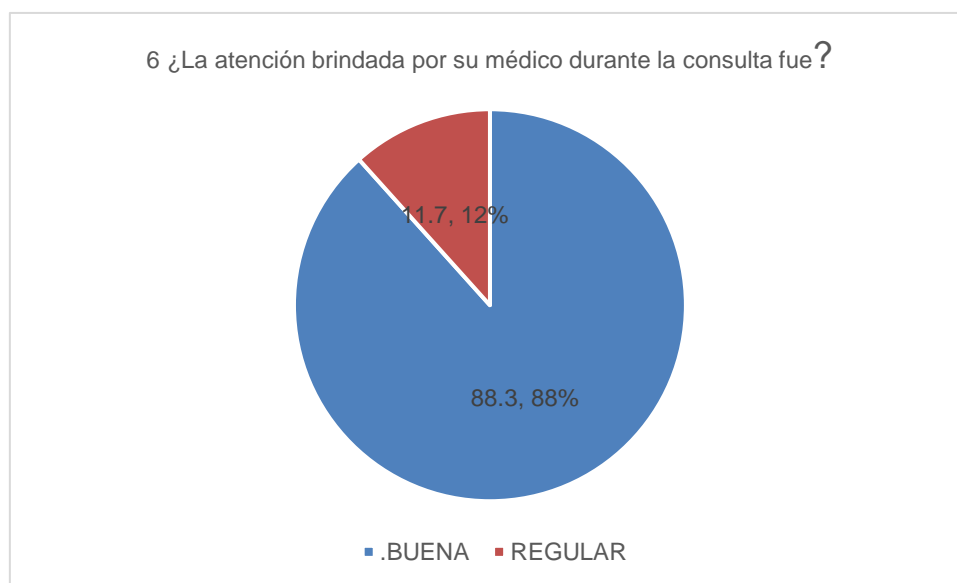
por el cual podría verse retrasada la atención, generando cierta inconformidad en los usuarios hasta que el médico acuda al servicio de consulta externa.

Pregunta 6.- ¿La atención brindada por su médico durante la consulta fue:

Tabla 9

Pregunta 6	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buena	182	88,3%
Regular	24	11,7%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 9.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En la tabla número 9 se aprecia que el 88,3% de pacientes señalan recibir una atención buena por parte de los galenos del servicio de Urología del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional, demostrando el grado de satisfacción, calidad y calidez que posee el equipo de salud que lo conforma.

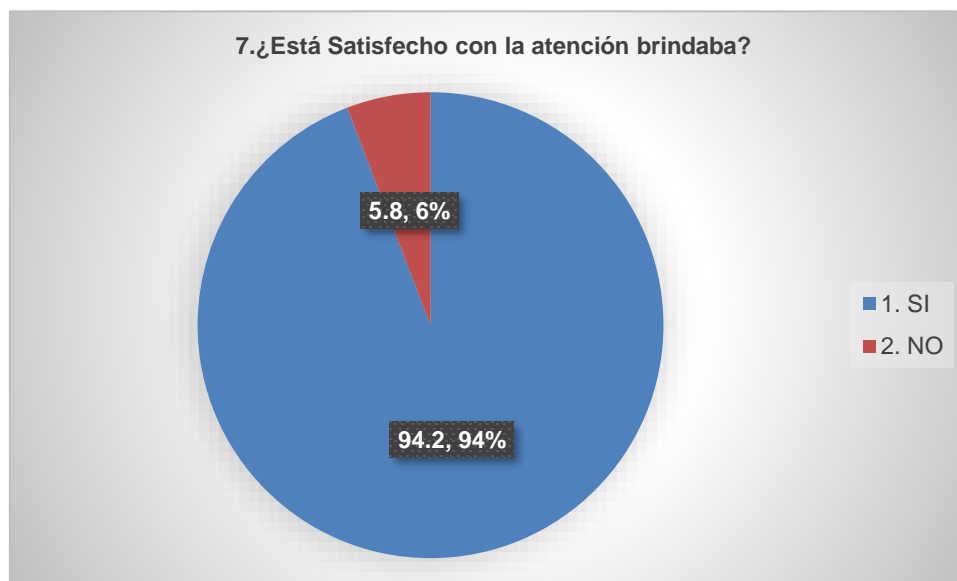
Interpretación:

El gráfico señala el grado o nivel de satisfacción que sienten los usuarios luego de ser atendidos por los especialistas y personal de médicos residentes del servicio, a pesar de existir ciertos retrasos en la atención debido a que se encuentran dando prioridad a pacientes hospitalizados, sin embargo, los pacientes al recibir su atención en consulta externa tienen una atención eficaz, calidad y calidez brindada por sus galenos en cada uno de los planes terapéuticos.

Pregunta 7.- ¿Está satisfecho con la atención brindada?**Tabla 10**

Pregunta 7	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	194	94,2
No	12	5,8
Total general	206	100%

Notas de Tabla 10.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En la tabla 10 correspondiente a la satisfacción en la atención se obtuvo como resultado un 94,2% versus un 6,8% de pacientes que indicaron desacuerdos durante la atención brindada en el Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional

Interpretación:

Un paciente satisfecho con la atención brindada es una persona que se sintió a gusto con el trato y calidad de servicio ofertada por los galenos del servicio de Urología, el

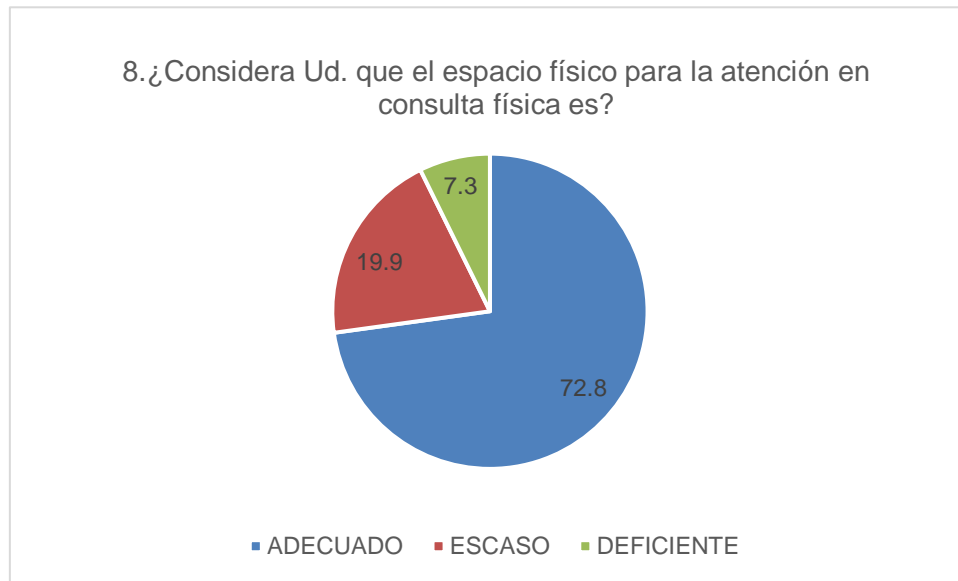
trato es 100% personalizado e indica la predisposición y afán de servir de cada uno de los médicos a su pacientes, haciendo de cada consulta una experiencia única , donde cada paciente pueda sentirse seguro mientras sana sus dolencias en base a los tratamientos indicados por su médico especialista.

Pregunta 8.- ¿Considera Ud. que el espacio físico para la atención en consulta externa es?

Tabla 11

Pregunta 8	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Adecuado	150	72,8%
Deficiente	41	19,9%
Escaso	15	7,3%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 11.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En la tabla 11 donde se considera el espacio físico para la atención en consulta externa se pudo evidenciar que el 72,8% de los encuestados indican que los espacios físicos están acordes a la atención que van a recibir, seguida del 19,9% de pacientes, quienes indican contar con escasos espacios físicos y un 7,3% señala el déficit de espacios para recibir atención en consulta externa.

Interpretación:

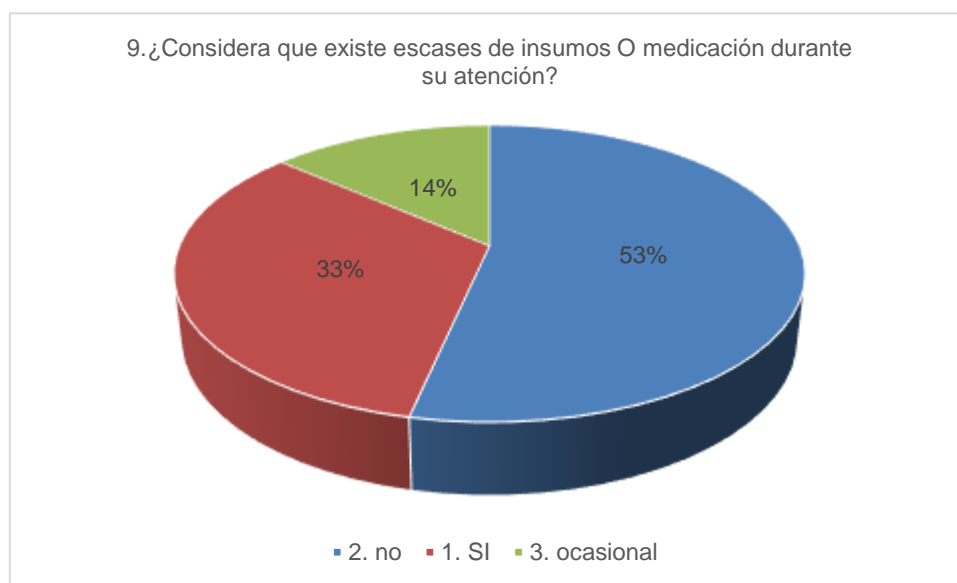
El área de consulta externa destinada a la atención de pacientes urológicos cuenta con el espacio físico adecuado en la primera planta alta, donde los usuarios son evaluados a diario por médicos certificados, capacitados para cada una de sus dolencias, que cuentan en sus consultorios con los implementos necesarios para realizar procedimientos menores e impartir una atención de calidad en los espacios destinados para el desarrollo de su consulta.

Pregunta 9.- ¿Considera que existe escases de insumos o medicamentos durante la atención?

Tabla 12

Pregunta 9	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No	110	53%
Sí	68	33
Ocasional	28	14%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 12.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

En los datos reportados en la tabla 12 correspondiente a los insumos médicos o medicamentos con los que se cuentan en la atención de consulta externa, el 53 % de los encuestados manifiesta que el servicio de consulta externa de urología cuenta con lo necesario para brindar prestaciones a sus usuarios, seguido de un 33 % quienes mencionan la existencia de un déficit de medicamentos o insumos, el 14% señala un déficit ocasional de medicación o insumos.

Interpretación:

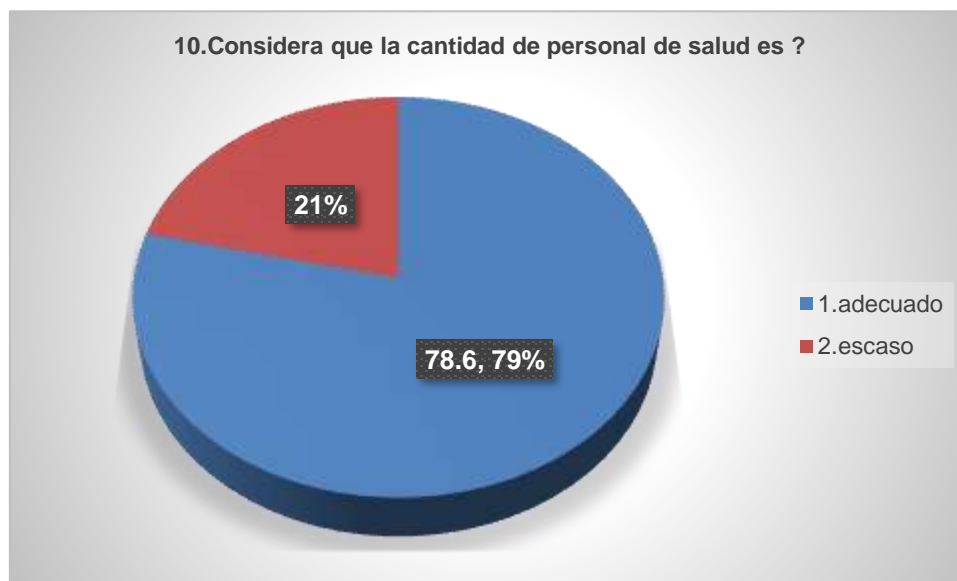
El usuario merece calidad en la atención , siendo esta la respuesta a las necesidades que ellos mantienen durante su asistencia al servicio de consulta externa de Urología, la gestión se viene desarrollando por parte del personal al frente del servicio de urología para evitar que insumos y medicina falten en el servicio , sin embargo temas administrativos o de contratación pública son procesos que toman tiempo hasta la adquisición de dichos insumos/medicinas , siendo un punto clave en la escases de estos. Siendo urgente la elaboración de un programa que capacite continuamente e instruya a los líderes de los servicios a gestionar con mayor celeridad las necesidades del servicio.

Pregunta 10.- ¿Considera que la cantidad de personal que labora es?

Tabla 13

Pregunta 10	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Adecuado	162	78,6%
escaso	44	21,4%
Total general	206	100%

Notas de Tabla 13.



Fuente: (Estadística, Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis:

Se puede apreciar en la tabla n°13 que el 78,6% de los pacientes consideran adecuada la cantidad del personal médico que labora en el servicio de urología, de la misma manera existe un 21% de usuarios que indican la falta de personal en la atención.

Interpretación:

Esta tabla indica que la mayoría de usuarios del servicio de Urología se sienten satisfechos con la cantidad de personal de salud que conforma el servicio de urología, a pesar de ser una de las especialidad con más alto flujo de pacientes en el Hospital

Quito N°1 de la Policía Nacional , sin embargo debería considerarse y darse seguimiento de manera semestral el flujo de pacientes en caso de creer conveniente la incorporación de más servidores de salud para evitar colapsos en el servicio por el incremento de pacientes y dependientes que se beneficiarán del servicio en un futuro.

Pregunta 11.- ¿Considera Ud. que existe falta de información en el área de consulta externa?

Tabla 14

Pregunta11	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No	130	63,1
Sí	76	36,9
Total general	206	100%

Notas de Tabla 14.



Fuente:(Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito, 2023)

Elaboración: Luis Adrián Crespo Vélez

Fecha: 29 de agosto del 2023

Análisis

Se observa en el gráfico que el 36,9 % de pacientes que acuden a esta casa de salud señalan los escasos de información en el área de consulta externa, por otro lado, el 63,1% indican que no existe falta de información a los usuarios en el área de consulta externa.

Interpretación:

La información en el servicio de la consulta externa de urología se proporciona al paciente con la finalidad de contribuir en el desarrollo del proceso asistencial y mejora los lazos entre pacientes y personal sanitario, por tanto una buena información mejorar aún más la calidad del servicio, esta información también debería analizarse y adaptarse para personas con alguna discapacidad. Todo el personal de salud que labora en el Hospital Quito N°1 está en la obligación de informar cada una de sus competencias y obligaciones a los usuarios

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Para eliminar el problema de comunicación se propone establecer un nuevo Call Center (canal de comunicación) para la atención **con seguimiento de las solicitudes de turno, e incluso quejas y comentarios** con el fin de establecer contacto directo por este medio entre el servicio del Hospital específicamente para el área de consulta externa con un representante de servicio cliente que atienda su requerimiento y brinde la información oportuna, así mismo pueda gestionar el agendamiento de cita (turno).
2. Junto a las estrategias para mejorar los canales de administración se suma la implementación de un sistema informático que cuente con actualizaciones periódicas y registros de datos constantes permitirá la optimización y corrección

de información sobre los usuarios y los procesos de atención.

3. Se propuso el empleo de aplicaciones de check-in y paneles de atención, esto se traduce como un proceso innovador para la agilización de la recepción del paciente, garantizando el acceso a las informaciones de registro y al Historial Clínico Electrónico del Paciente (PEP) aún antes de su llegada al Hospital. Mediante los paneles de atención se puede controlar todas las fases de atención.
4. Se propone establecer una estrategia combinada entre técnica de levantamiento como la encuesta y el análisis de información. A partir de la información contenida en los ejes descriptivos y perfiles de cargo en el sistema logístico desarrollados en las fases anteriores, lo que admitirá el proceso de planeación de las capacitaciones y el cronograma de actividades.
5. Se estableció la propuesta de la creación de una guía de información con colores que indique el grado de urgencia y prioridad de los diferentes temas a abordar en la capacitación, empleando los ítems “prioridad 1,2,3” y así sucesivamente o en el caso que corresponda a “sin prioridad” y al finalizar establecer un informe en donde se defina el diagnóstico.
6. En cuanto a la mejora de la infraestructura se propone priorizar las obras sociales, respecto a la construcción de infraestructuras sobre espacios para el mejor flujo de circulación estableciendo unidades para los servicios ofertados por el Hospital. Por lo que una planificación presupuestaria será esencial para finalizar los proyectos adjudicados, esto al margen de la rentabilidad de dichos proyectos.

7. Por último, se propone como una herramienta completa de gestión el cuadro de mando integral el cual comprende una respuesta ante los requerimientos de una institución. Siendo parte del proceso de monitorización sobre todos los parámetros del Hospital para disponer de una planificación ante los problemas reales de lo que ocurre dentro y fuera de la misma siendo ideal para la gerencia.

REFERENCIAS

- BuenasTareas.com. (s/f). *Historia del Hospital Quito No.1 PN - Trabajos finales—716 Palabras*. BuenasTareas.com. Recuperado el 16 de julio de 2023, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Historia-Del-Hospital-Quito-No-1-Pn/23767293.html>
- Burbano Enriquez, I. A. (2016). *ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL QUITO N° 1 DE LA POLICÍA NACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, AL AÑO 2014*.
- Burbano Enriquez, I. A., & Galarraga Carvajal, M. (2014). *La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, al año 2014*.
- Díaz, Dr. C. A. (2023, enero 23). Importancia del Flujo de pacientes en un hospital. *Gestión y Economía de la Salud*. <https://saludbydiaz.com/2023/01/23/importancia-del-flujo-de-pacientes-en-un-hospital/>
- Estadística ,Dirección Hospitalaria Quito. (2023). *Número de atenciones en consulta externa por médico, especialidad y por mes junio—Julio 2023*.

Guerrero Mieles, L. M., & Escobar García, M. C. (2022, agosto 26). *Efectos sociales del desabastecimiento de medicinas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Portoviejo en el año 2020*. 7(4–1).

<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1235>

Ministerio de Gobierno. (2022). *25 años al servicio de la comunidad cumplirá el*

Hospital de la Policía Nacional de Quito – Ministerio de Gobierno.

<https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/25-anos-al-servicio-de-la-comunidad-cumplira-el-hospital-de-la-policia-nacional-de-quito/>

Ministerio de Salud Pública, M. (2022). *Plan decenal de salud 2022-2031*. Msp.

https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwigo87ls5OAAxUAAAAAHQAAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.salud.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2022%2F07%2FPlan_decenal_Salud_2022_ejecutivo.18.OK_.pdf&psig=AOvVaw1LyYqaeL_gvyDfo80FOO3g&ust=1689602997430121&opi=89978449

Población y muestra / Estadística. (s/f). Recuperado el 30 de julio de 2023, de

http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3_2/contenidos/M3_U10/poblacin_y_muestra.html

Pozo Rosero, R. D. (2022). *Formulario de rendición de Cuentas 2022. Funciones del*

Estado DHQ. Google Docs. [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1L-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1L-151uokue9iboy4qpTRCSVkpOk7ePsFkEyAbyTsN0Q/edit?usp=embed_facebook)

[151uokue9iboy4qpTRCSVkpOk7ePsFkEyAbyTsN0Q/edit?usp=embed_facebook](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1L-151uokue9iboy4qpTRCSVkpOk7ePsFkEyAbyTsN0Q/edit?usp=embed_facebook)

k

ANEXO

- Link Encuesta sobre la Calidad de la Atención a los pacientes en el área de Consulta Externa: <https://forms.gle/Epg7Jq3YGRY7xrQJ9>