

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
SEDE – LATACUNGA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

Proyecto II:

“Investigación de la calidad del servicio ofrecido por las unidades de atención ambulatoria de la regional 5 del IESS a sus afiliados de acuerdo a las dimensiones del Modelo SERVQUAL, con el fin de proponer un nuevo sistema de calidad que mejore la satisfacción del afiliado basado en la Norma ISO 9001-2008”

Tesis de Maestría presentada por:

Ing. Cecilia Machado

Ing. Sofia Zambrano

Para obtener el Grado de:

Magíster en Gestión de Empresas

Mención : PYMES

ANTECEDENTES

OBJETIVO GENERAL Investigar la calidad del servicio ofrecido a los afiliados de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, de acuerdo a las dimensiones del Modelo SERVQUAL, a fin de proponer un nuevo sistema de calidad que satisfaga al afiliado basado en la Norma ISO 9001-2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar la fundamentación del Marco Teórico de la calidad del servicio según las Dimensiones del Modelo SERVQUAL y la Norma de Calidad ISO 9001-2008.
- Investigar la calidad del servicio prestado por las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS a los afiliados.
- Elaborar una propuesta de un nuevo sistema de calidad que mejore el servicio de las Unidades de Atención Ambulatoria basada en la Normas ISO 9001-2008.

JUSTIFICACIÓN

- Las unidades médicas de la Red Hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social deben ofrecer servicios de salud de alta calidad, por lo que es necesario conocer la calidad del servicio médico ofrecido a los afiliados que acuden a las U.A.A. de la Regional 5 del IESS.
- La investigación de la calidad de la atención médica está orientada con el fin de mejorar el trabajo integral del equipo médico de manera que satisfaga las expectativas de sus usuarios, considerando que actualmente no es buena la percepción que tienen los afiliados del servicio médico recibido.
- Es necesario plantear un nuevo sistema de calidad en la consulta externa que refleje una atención médica oportuna y eficaz, que beneficie no solo a los afiliados sino también al IESS como Prestadora Estatal.

RESEÑAS U.A.A.

U.A.A. San Miguel de Bolívar

Se creó el 10 de noviembre de 1987, localizado en la Provincia Bolívar y cantón del mismo nombre. A partir de Enero de 2005, la Unidad viene funcionando en el edificio propio. Sus instalaciones y equipamiento moderno permiten brindar atención excelente a los Usuarios.



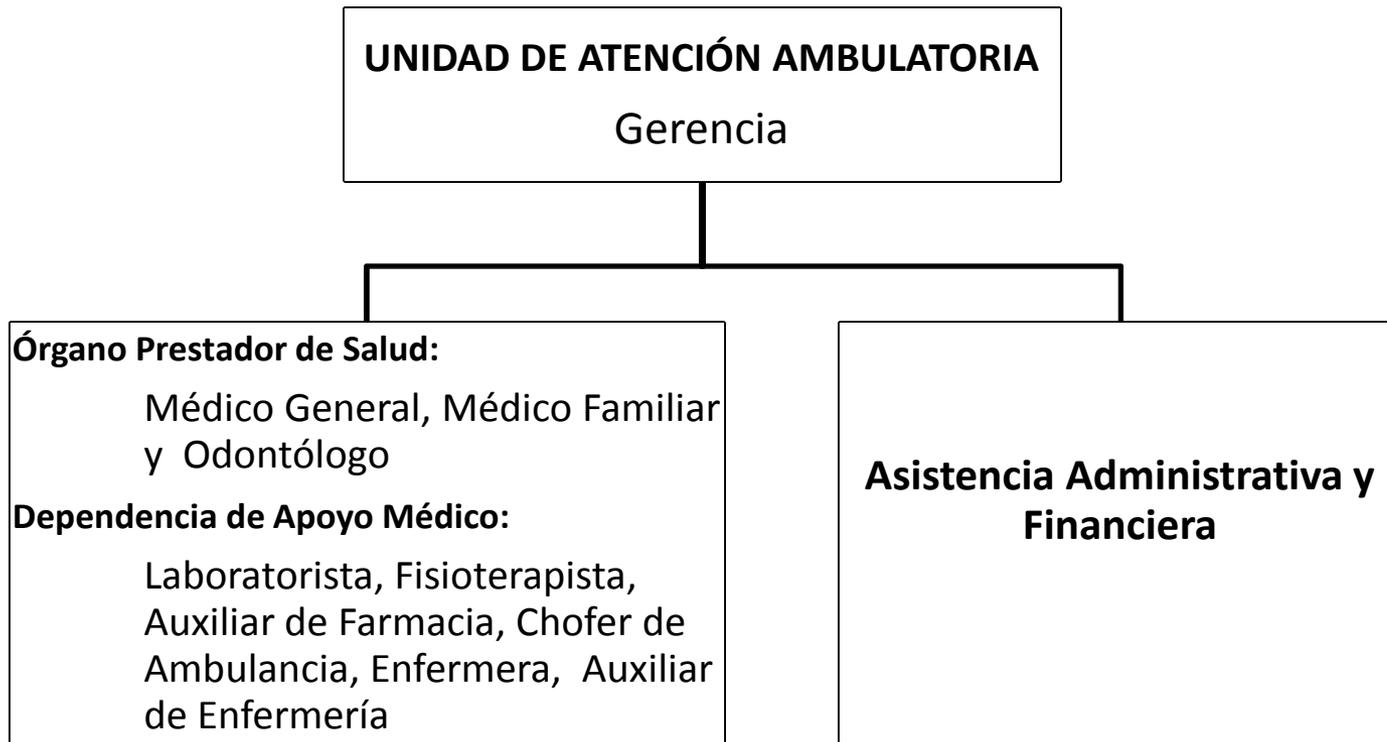
U.A.A. Parque Industrial

Creada como Dispensario Médico del IESS en 1992, localizada en el Parque Industrial de Riobamba, se creó ante la necesidad de descongestionar la afluencia de pacientes al Hospital IESS Riobamba y para atender a trabajadores de la industria.

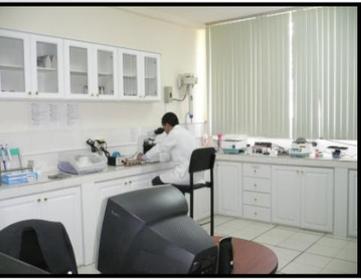
U.A.A. Chunchi

Apertura sus servicios en el año de 1986, localizada en el Cantón Chunchi Parroquia Matriz; constituye en el único dispensario del cantón para dar atención a los afiliados del Seguro Social.

ORGANIGRAMA DE LAS U.A.A. DEL IESS



Fuente: Resolución C.I. 056 Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS



SERVICIOS DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS



U.A.A. Parque Industrial

Medicina General

Odontología

Medicina Familiar

Enfermería

Farmacia

Ambulancia

U.A.A. Chunchi

Medicina General

Medicina Familiar

Enfermería

Farmacia

Ambulancia

U.A.A. San Miguel de Bolívar

Medicina General

Odontología

Medicina Familiar

Laboratorio

Fisioterapia

Enfermería

Farmacia

Ambulancia

INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **METODOLOGÍA**

Investigación de campo apoyada y sustentada en una investigación documental

- **POBLACIÓN**

El tamaño de la población se ha determinado de la información obtenida de las estadísticas de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS. Y es de 1773 pacientes que acuden en promedio mensual a recibir atención médica a cada Unidad

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cálculo de Muestra

INGRESO DE PARAMETROS

Tamaño de la Población (N)	1,773
Error Muestral (d)	0.05
Proporción de Éxito (p)	0.5
Proporción de Fracaso (q)	0.5
Valor para Confianza (Z) (1)	1.96

Tamaño de Muestra
Fórmula 316



MUESTREO ESTRATIFICADO

REGIONAL 5 DEL IESS
UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA
MUESTRA

UNIDAD MÉDICA	CONSULTAS		TIPO DE AFILIADO					TOTAL
	MUESTRA	# CONSULTAS	SEG. SALUD	VOLUNTAR.	MENOR 18 AÑOS	JUBILD.	MONTEPIO	
U.A.A. SAN MIGUEL	316	144	105	3	10	24	2	144
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL		122	78	7	9	23	5	122
U.A.A. CHUNCHI		50	31	1	9	7	2	50
TOTAL	316	316						316

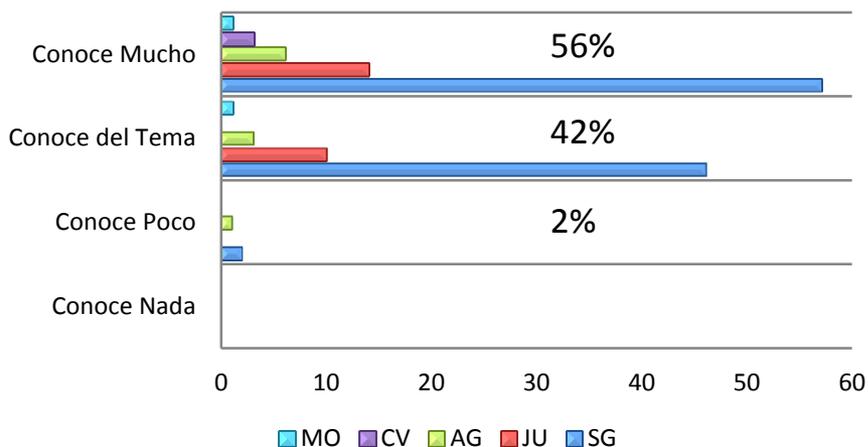
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



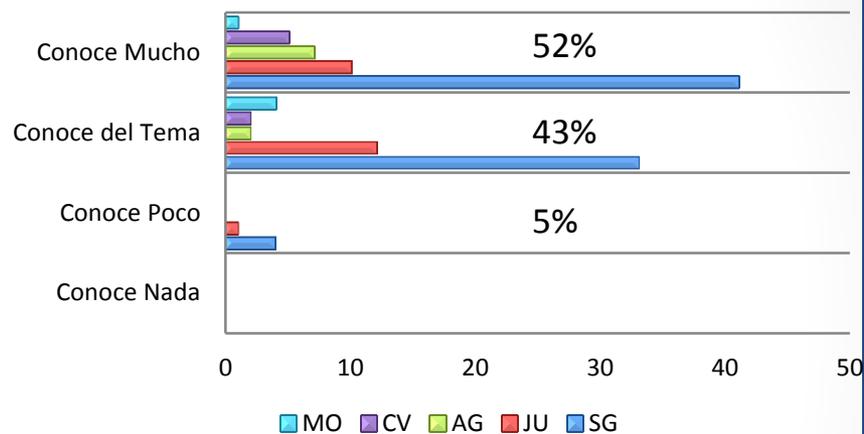
Dimensión Seguridad

Pregunta: ¿Cómo percibe Ud. el conocimiento del médico que lo atendió?

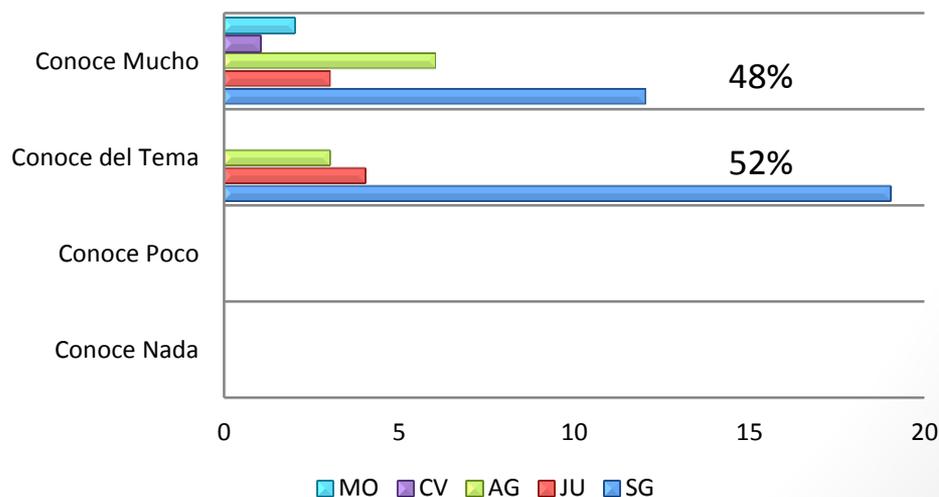
U.A.A. San Miguel



U.A.A. Parque Industrial



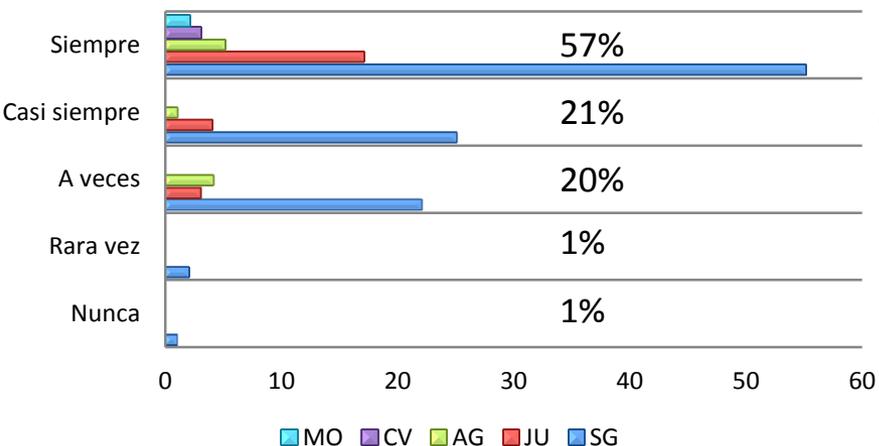
U.A.A. Chunchi



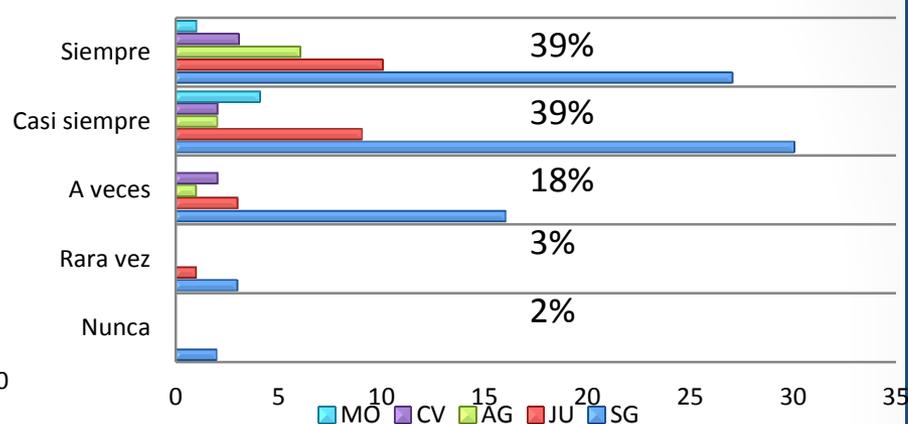
Dimensión Responsabilidad

Pregunta: ¿La atención médica recibida es oportuna?

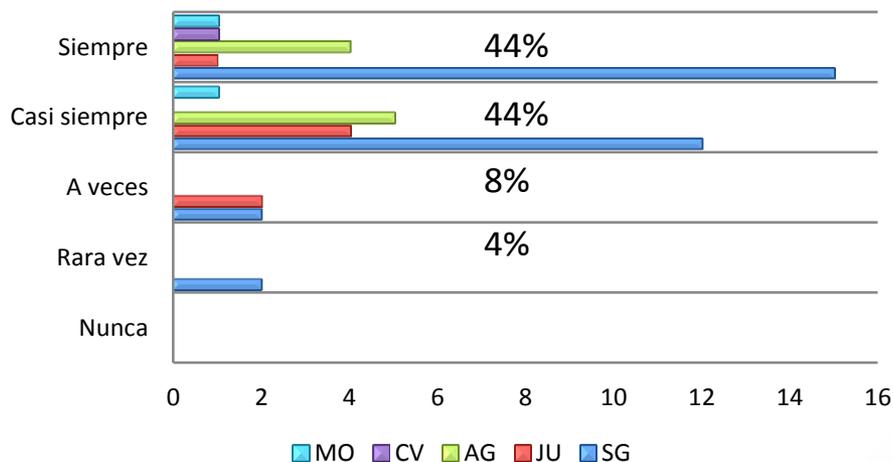
U.A.A. San Miguel



U.A.A. Parque Industrial



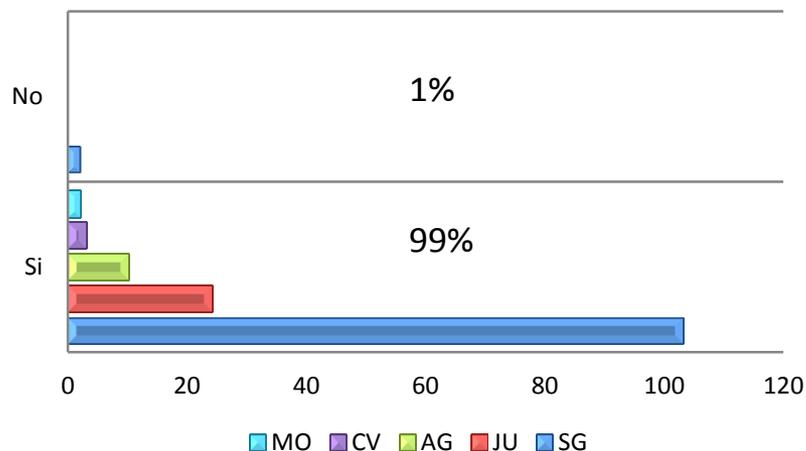
U.A.A. Chunchi



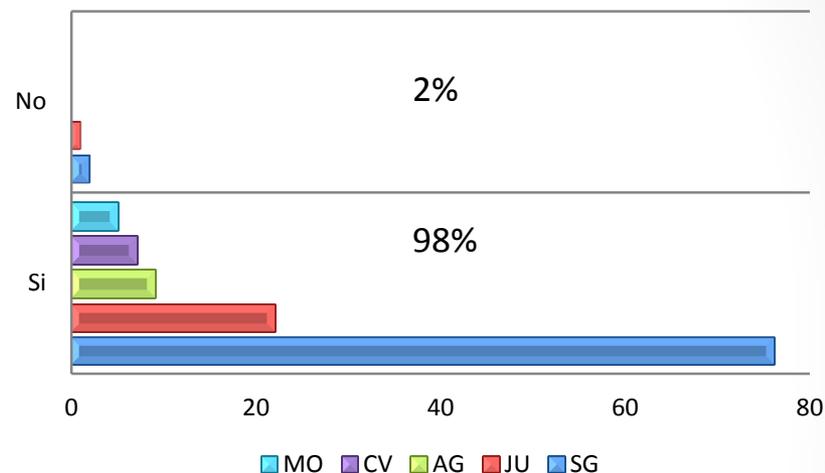
Dimensión Confiabilidad

Pregunta: ¿Siente confianza en la atención recibida de la Unidad Médica?

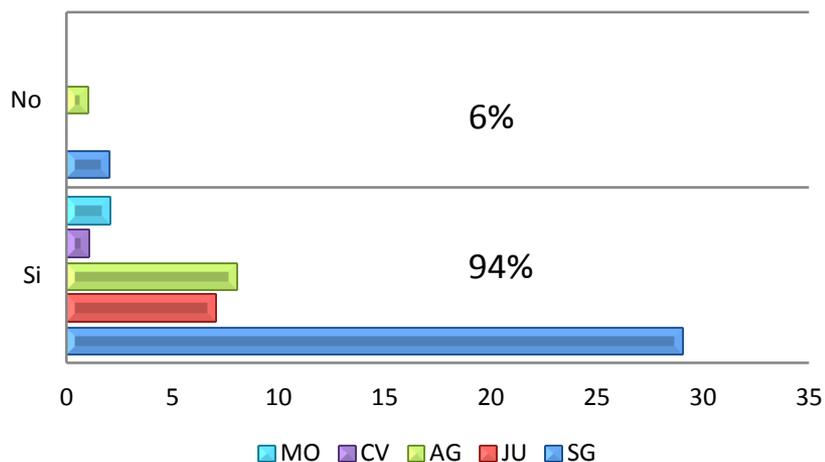
U.A.A. San Miguel



U.A.A. Parque Industrial



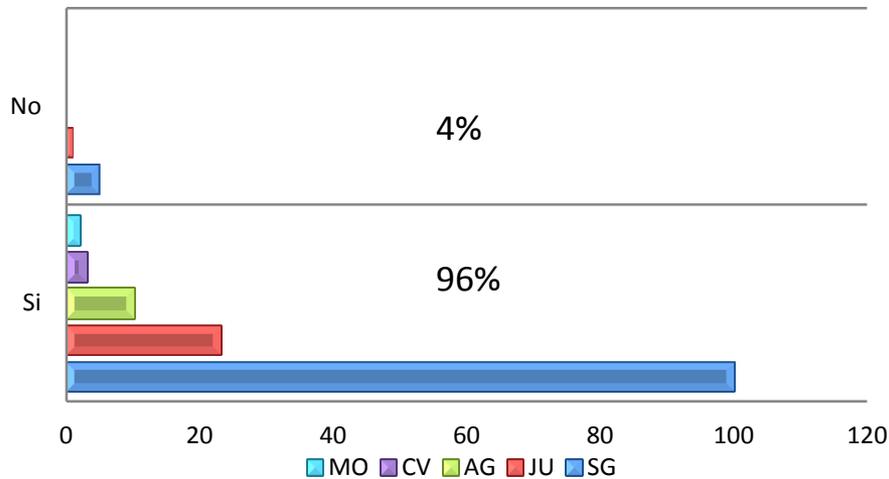
U.A.A. Chunchi



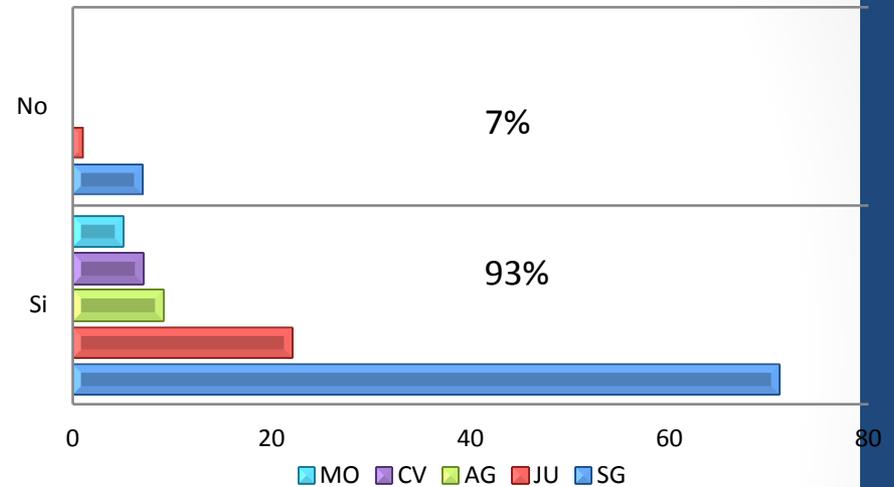
Dimensión Empatía

Pregunta: ¿Ud. cree que la Unidad Médica se preocupa por cuidar y mejorar su salud?

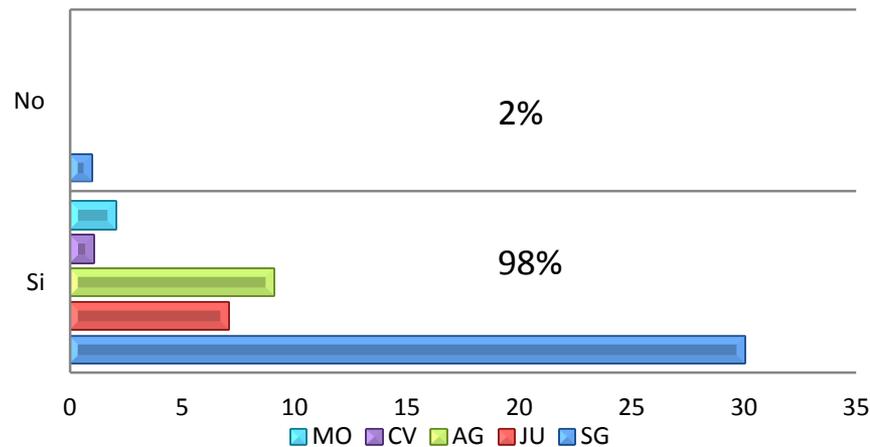
U.A.A. San Miguel



U.A.A. Parque Industrial



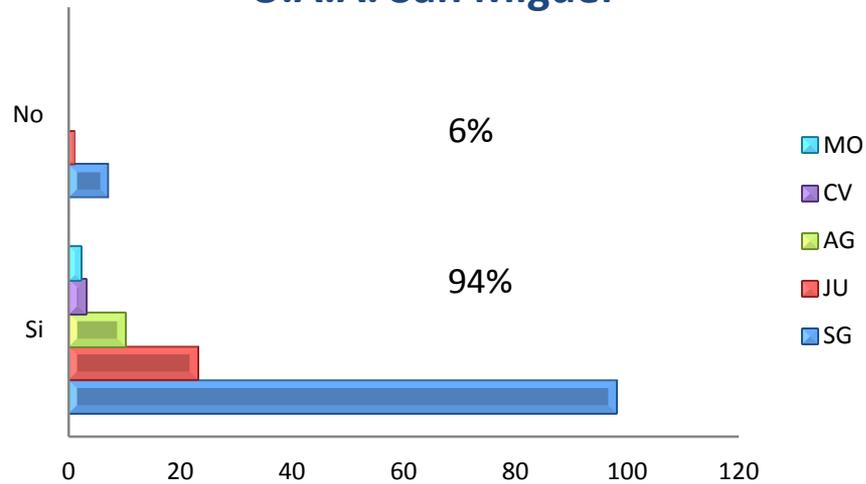
U.A.A. Chunchi



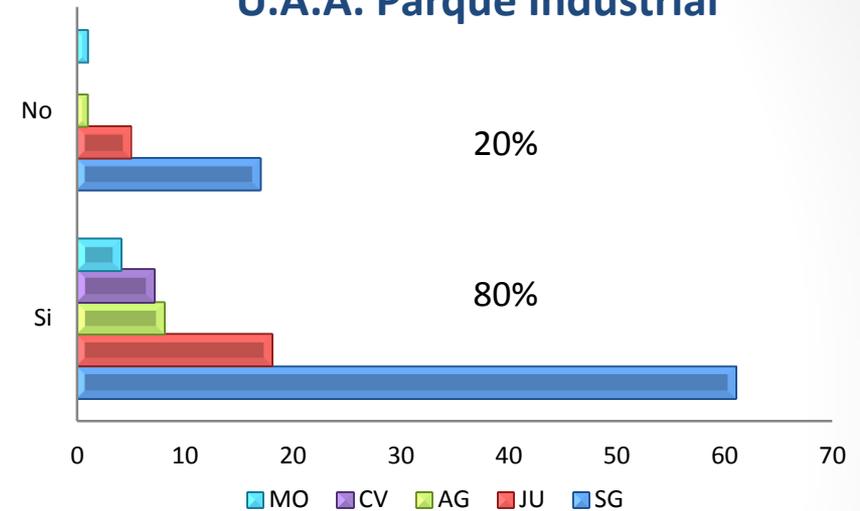
Dimensión Bienes Materiales

Pregunta: ¿Las instalaciones físicas de la Unidad Médica son adecuadas?

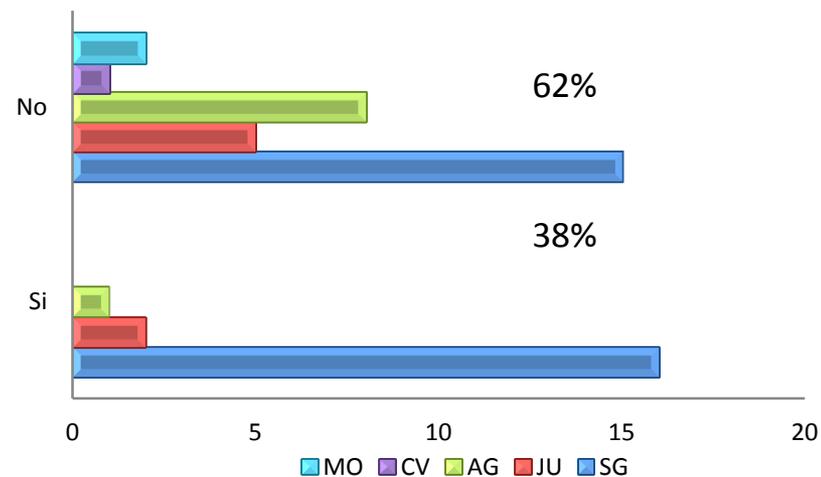
U.A.A. San Miguel



U.A.A. Parque Industrial



U.A.A. Chunchi



PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS



OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, una herramienta administrativa que permita asegurar una atención médica integral de calidad y calidez a los pacientes en el servicio de consulta externa, a fin de contribuir al restablecimiento de su salud

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Presentar un manual de calidad para la consulta externa de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.
- Actualizar, estandarizar y alinear los procesos de consulta externa de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.

MANUAL DE LA CALIDAD

POLÍTICAS DE CALIDAD

Las UAA proporcionarán atención médica a la población cuando así lo requieran a través de la consulta externa.

La Consulta Externa que proporcionen las UAA, se apegarán a los estándares de calidad que señalen las normas en materia de salud.

El médico tratante deberá apegarse a las Normas Oficiales Ecuatorianas que rigen el servicio de atención médica.

El Director de la Unidad es responsable de supervisar el cumplimiento de los procedimientos médicos que reciba el paciente.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los procesos que se llevan a cabo en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, de acuerdo a cada órgano prestador de salud, con la finalidad de estandarizarlos para optimizar el servicio de consulta externa que se otorga a los pacientes

ESTRUCTURA DE LAS U.A.A.

Órgano de Dirección y Gestión.- Gerente de la Unidad.

Órgano Prestador de Salud.- Médico General, Médico Familiar y Odontólogo.

Dependencias de Apoyo Médico.- Laboratorista, Fisioterapeuta, Auxiliar de Farmacia, Chofer de Ambulancia, Enfermera y Auxiliar de Enfermería.

Dependencia de Apoyo Administrativo y Financiero.- Contador y Estadístico.

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

Servicio de Consulta Externa

Órgano
Prestador de
Salud.

- Medicina General.
- Medicina Familiar.
- Odontología.

Dependencias
de Apoyo.

- Laboratorio Clínico.
- Rehabilitación.
- Enfermería.
- Farmacia.
- Ambulancia.



PRÁCTICAS DE CALIDAD EN LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

Mantener en todo momento un excelente orden y limpieza en las instalaciones e infraestructura de la UAA.

Difundir el sistema de manejo de desechos hospitalarios entre todos los empleados de las UAA, respetando el medio ambiente.

La presentación del personal médico asistencial y administrativo de la unidad deben cumplir con las normas dispuestas por el IESS.

Capacitación continua sobre los procedimientos a seguir en las áreas médicas y de apoyo, para dar un servicio de calidad.

Ofrecer una atención médica oportuna, segura, confiable y cálida respetando las citas médicas de los pacientes.

PRÁCTICAS DE CALIDAD EN LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

Llevar un control mensual de la rotación de los medicamentos para realizar el abastecimiento correcto de las farmacias de las UAA.

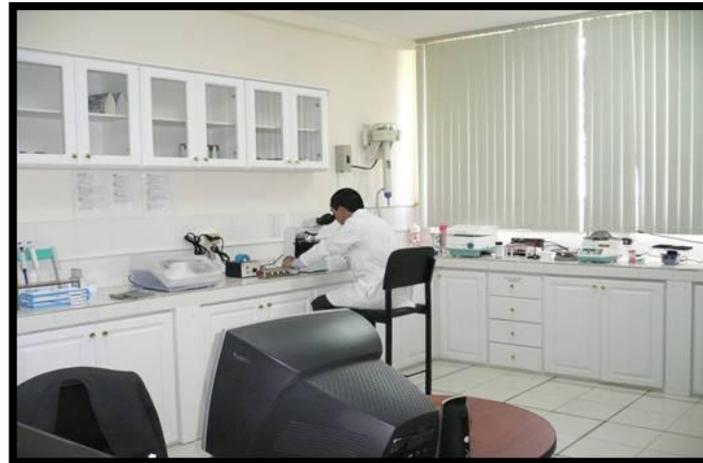
Desarrollo y fortalecimiento del control de costos de la atención médica.

Realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los pacientes, sobre evaluación de la calidad y desempeño del servicio médico ofrecido.

Facilitar el acceso de la población a los servicios mediante la reserva de citas médicas a través del Call Center.

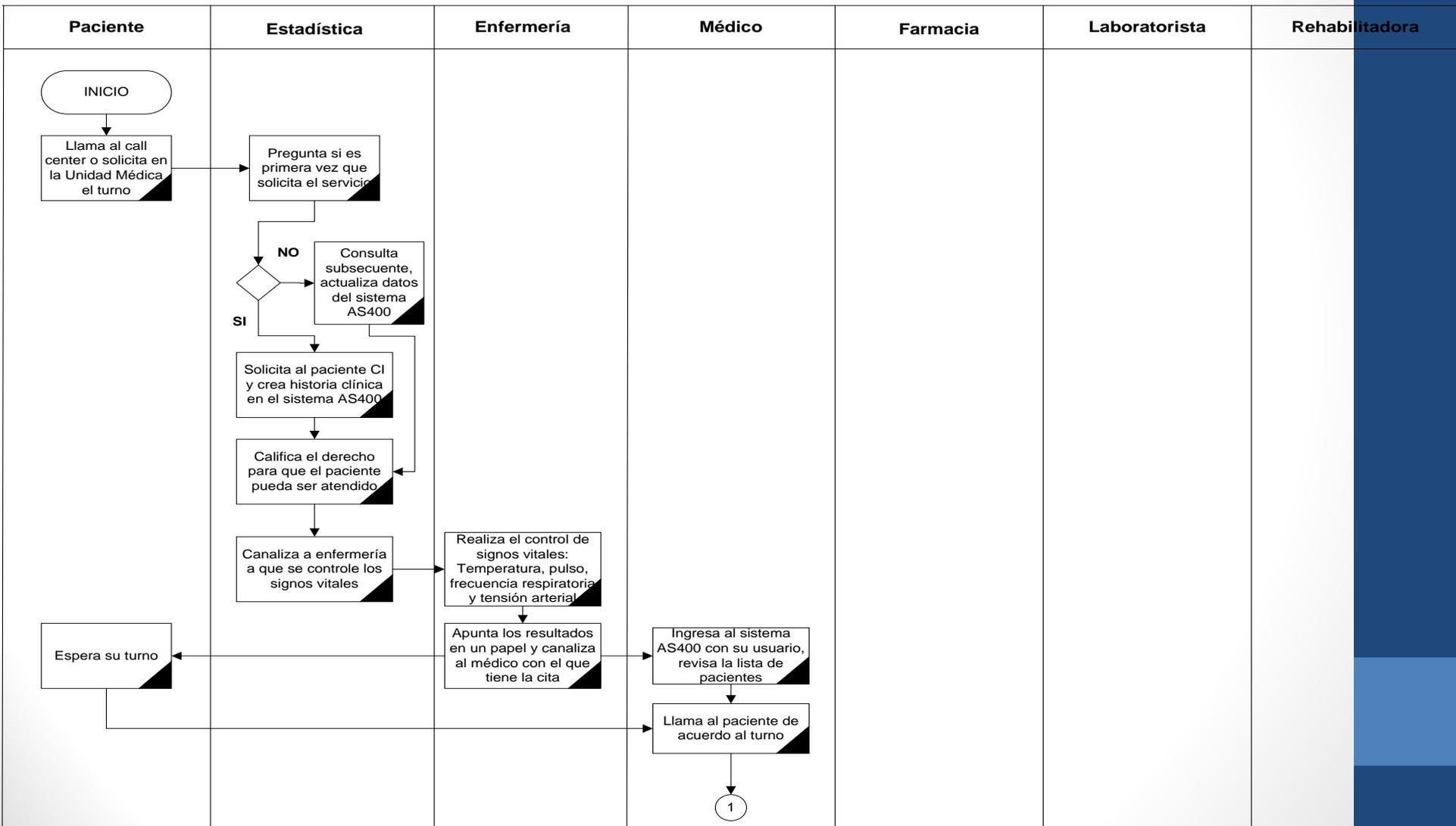
Creación de vínculos directos con la comunidad e Instituciones a través del desarrollo de actividades, programas y ayudas sociales.

FORMATOS Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

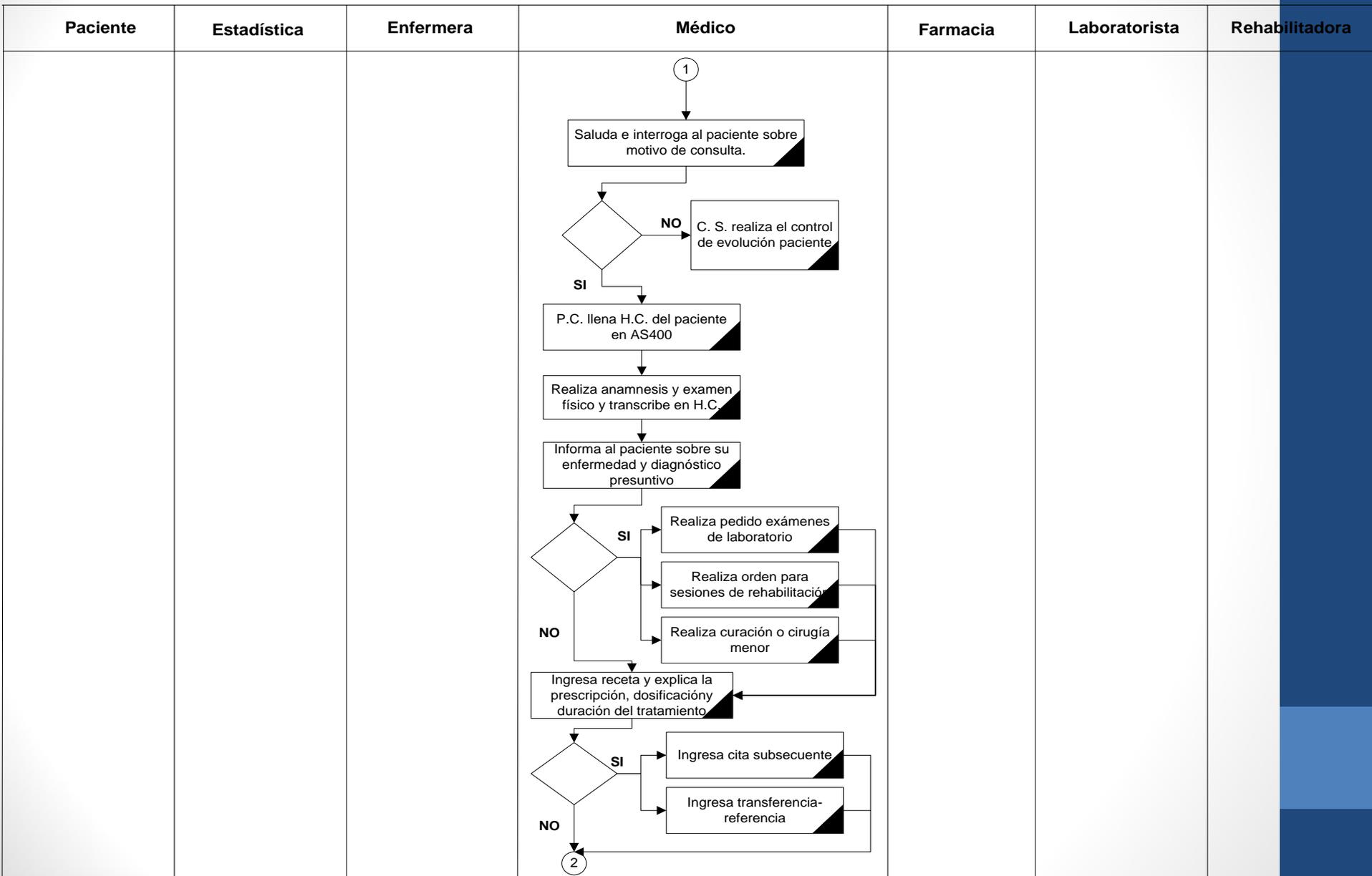


FLUJOGRAMA-PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE CALIDAD

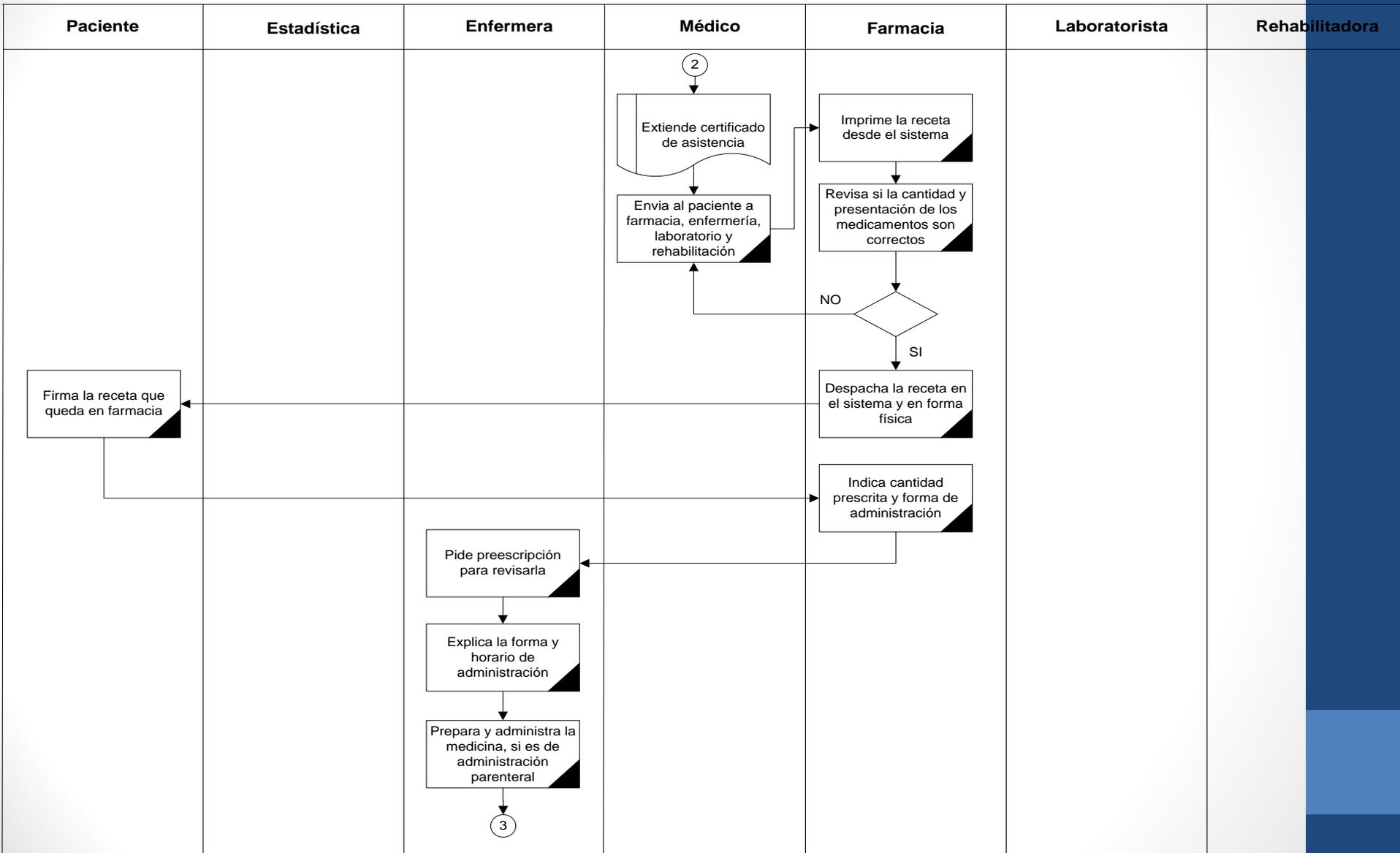
MEDICINA GENERAL



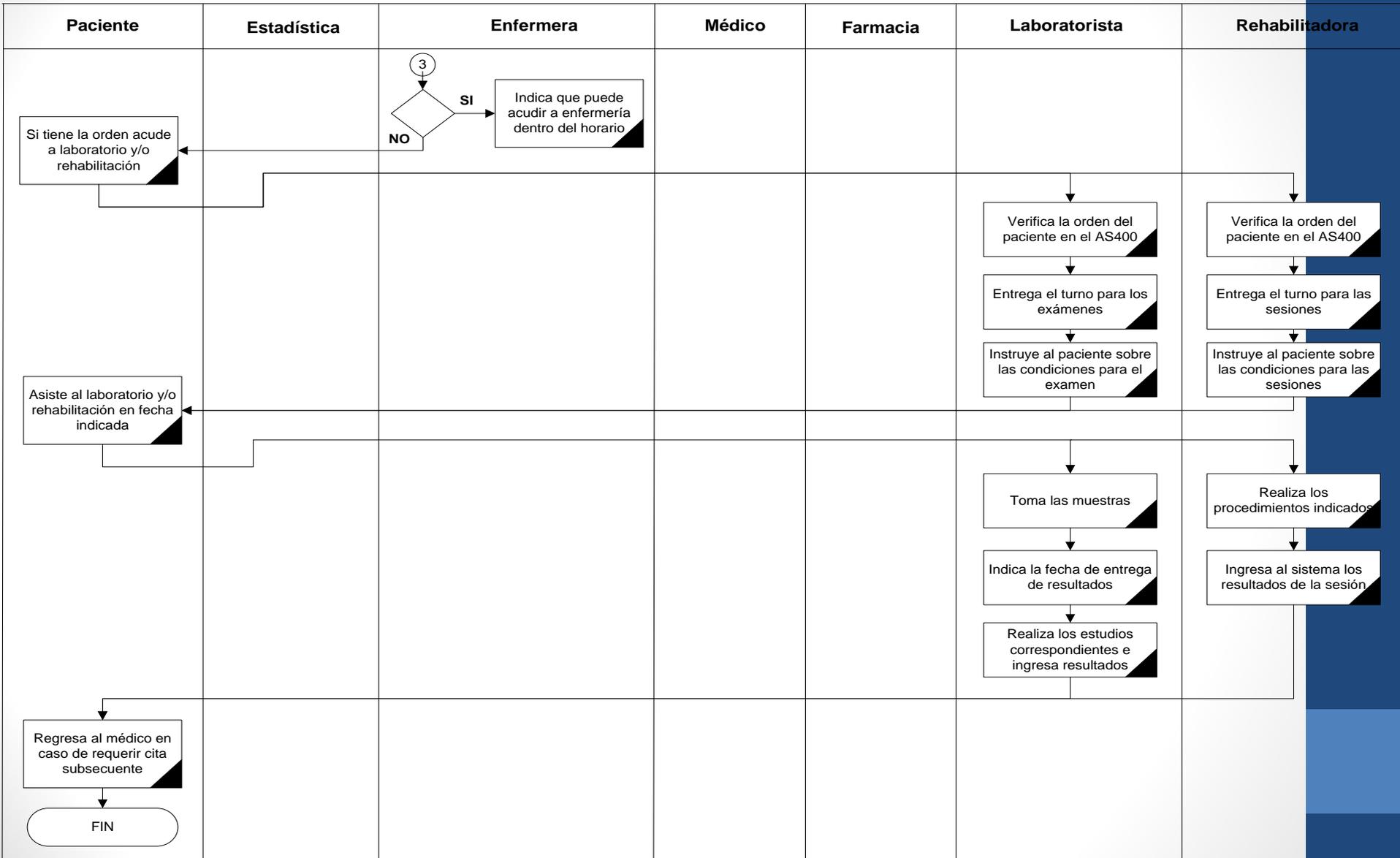
MEDICINA GENERAL



MEDICINA GENERAL



MEDICINA GENERAL



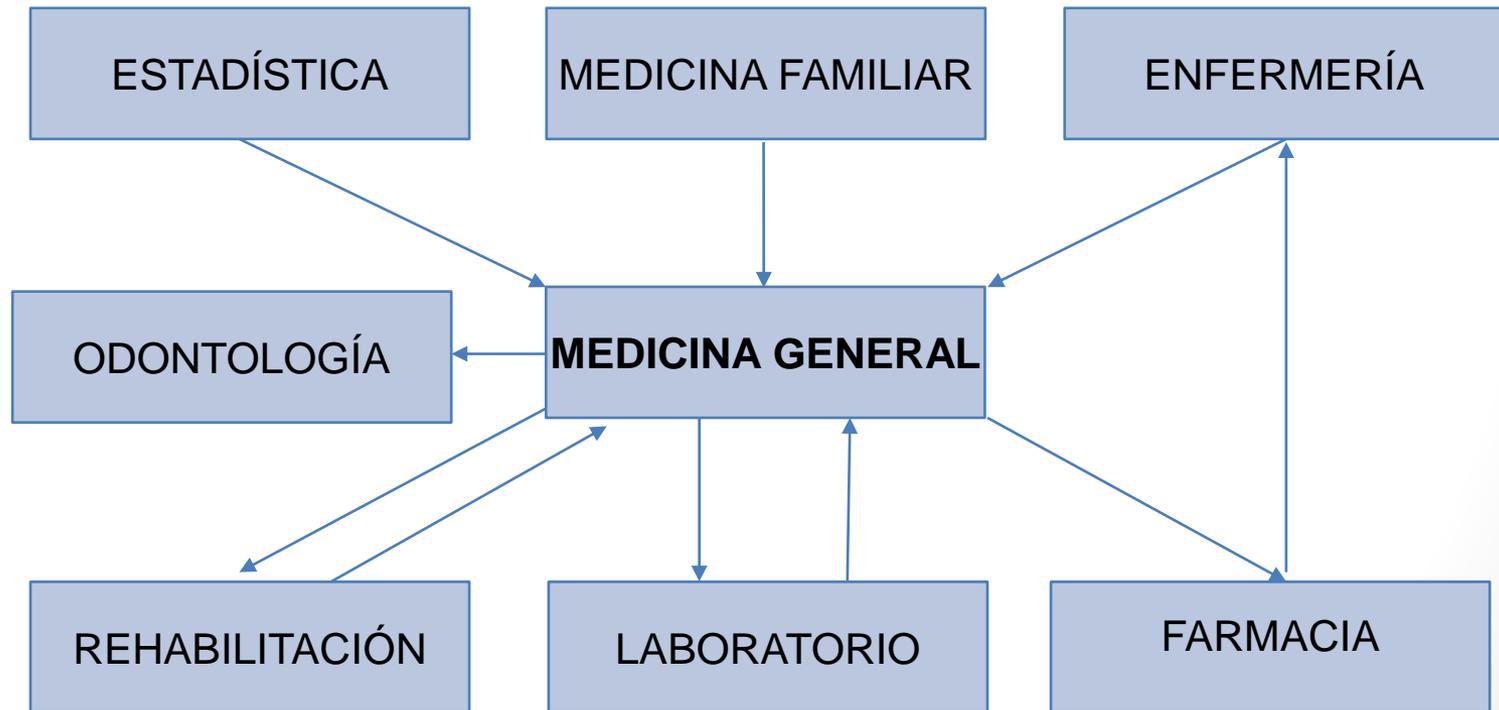
FOTMATO DE : ORDEN DE LABORATORIO/REHABILITACIÓN

Servicio:		Fecha:
Paciente:	H.C.:	Documento:
Tipo Afil:		Edad:
Médico:		Orden No.:
Diagnóstico:		

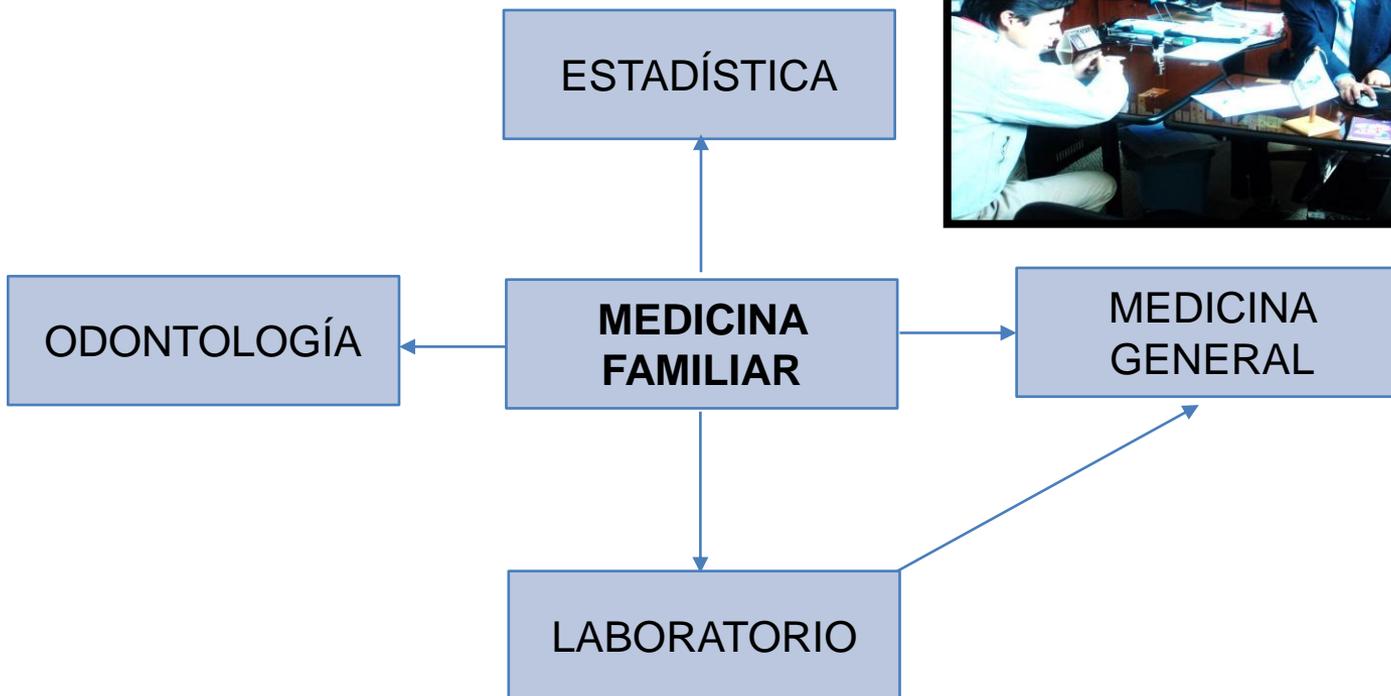
Tipo de orden	Ítem ordenado	Sala/Sección
		Fecha y hora a presentarse
.....
.....
.....

INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

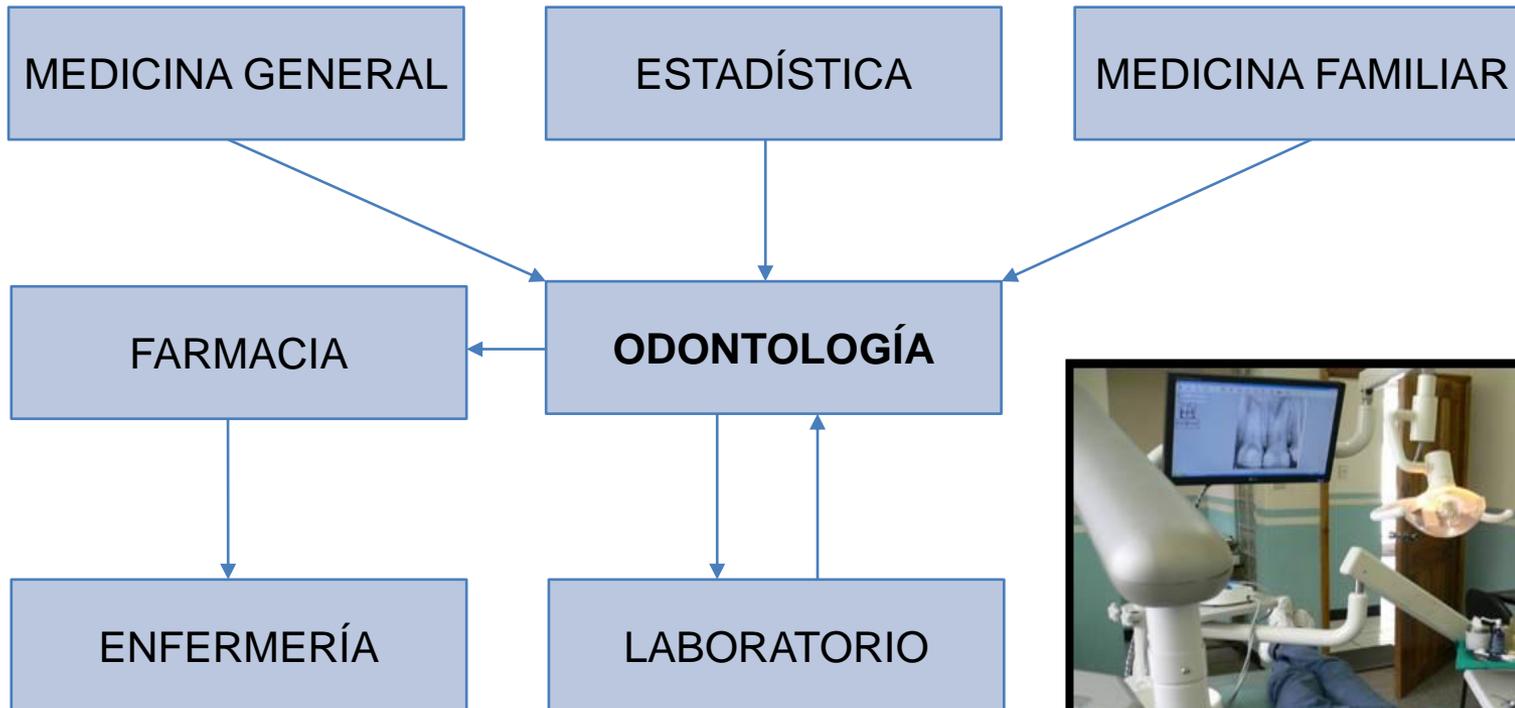
INTERACCIÓN MEDICINA GENERAL



INTERACCIÓN MEDICINA FAMILIAR



INTERACCIÓN ODONTOLÓGICA



CONCLUSIONES

Se realizó el análisis de las cinco dimensiones de la calidad en las UAA de la Regional 5 del IESS, como son: Seguridad, Responsabilidad Confiabilidad, B. Tangibles, Empatía, que permitieron identificar el nivel de calidad y generar un manual de gestión de calidad que permitirá ser implementado para mejorar la calidad del servicio.

Se trabajó en las tres UAA de la Regional 5 del IESS que las constituyen San Miguel de Bolívar, Parque Industrial y Chunchi, se constató que su nivel de calidad de servicio se encuentra en un estándar alto, sin embargo existen algunos puntos que se pueden mejorar, las pautas se indican en el SGC para que lleguen a un nivel de Calidad de Servicio máximo.

En el desarrollo del SGC, se determinó las políticas, objetivos, funciones, procedimientos y la documentación que se genera, los que pueden ser aplicados en cualquiera de las tres UAA de la Regional 5 del IESS, considerando los servicios ofrecidos en cada una de ellas y mejorando su nivel de calidad de atención.

CONCLUSIONES

El modelo planteado en la presente investigación está basado en la Norma ISO 9001-2008, que indica los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, los mismos que fueron tomados como referencia para desarrollar el proyecto.

Al desarrollar el modelo del Sistema de Calidad se lo realizó respetando las políticas generales de la Institución como una de las principales es mantener el paquete informático AS400, tiempos de atención de médicos generales y odontólogos, reservación de citas a través del Call Center, los mismos que se encuentran estandarizados a nivel nacional dentro de las Unidades Médicas del IESS.

El éxito del modelo del Sistema de Gestión de la Calidad sugerido, se encuentra en el compromiso y aporte continuo de cada uno de los empleados de las UAA, enfocado en el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos en el mismo

RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación del Sistema de Gestión de Calidad planteado en el presente proyecto en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, para mejorar la calidad del servicio en consulta externa a sus pacientes.



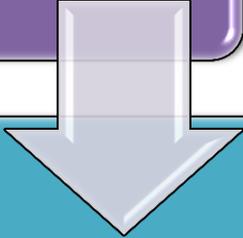
Recomiendo que la presente investigación sea revisada por los directores de cada UAA, para que tomen como guía y puedan mejorar la calidad del servicio en los puntos que ellos tengan falencias en sus instituciones.



Es muy importante la intervención e involucramiento de la alta dirección en la provisión de todos los recursos, tanto humanos, materiales y financieros necesarios para poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y para que esta tenga el éxito deseado.

RECOMENDACIONES

La dirección debería realizar un seguimiento cercano de las actividades y procesos que pueden conducir a la mejora de las prestaciones, descritas y definidas por los objetivos del sistema de gestión de calidad.



Para lograr alcanzar el éxito en cualquier modelo de gestión de calidad es importante contar con el compromiso de cada uno de las personas involucradas en el mismo, en nuestro caso como son, dirección, personal médico, personal de apoyo y administrativo y nuestros mayores beneficiarios los pacientes.

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**