

# **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE SALUD BUCAL DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS**

Dr. Blasco Villacís Tamayo

Unidad de Gestión de Postgrados, Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio.  
Escuela superior Politécnica del Ejército, Campus Sangolquí,  
Av. General Rumiñahui s/n, Sangolquí-Ecuador

## **Resumen**

La implementación de un manual de procesos para Salud Bucal en el HGEG permitirá documentar y medir los procesos del HGEG debido que toda institución debe estar siempre atenta de lo que representa el contar con una buena gestión de procesos que garantice, la agilidad y calidad en los servicios que brinda.

Para ello, las funciones de las unidades administrativas que comprenden la arquitectura de la institución, deben estar bien definidas, contar con buenos procesos de gestión, sistemas administrativos, subprocesos bien documentados, integrados, planificados, con sistemas de control, indicadores, que objetivamente muestren resultados, derivados de los procesos que se han implementado.

En la actualidad en cada institución se ha dado paso a la cultura organizacional y están empeñadas a poner en marcha procesos de acuerdo a sus objetivos que le garanticen operatividad, productividad, eficacia. Que sean distintos los procesos de acuerdo a los objetivos de la institución, su tecnología, recurso humano requerido y capacidad financiera para que estos sean factibles desarrollarse.

**Palabras claves: Procesos, Flujogramas, Manual de procesos**

## **Abstrac.**

Implementing a processes manual for Oral Health in the HGEG will document and measure processes HGEG because every institution must always be careful of what represents a correct process management to ensure the speed and quality of services provided.

For this purpose, the functions of the administrative units that make the architecture of the institution, must be well defined, have good management processes, administrative systems, threads well documented, integrated and planned with control systems and indicators that objectively show results, derived from the processes that have been implemented.

In present times each institution has given way to the organizational culture and are committed to implement processes according to their goals that guarantee operability, productivity and efficiency. Processes that differ according to the objectives of the institution, its technology, the human resources and financial capacity required to develop them.

**Key Words: Process, Flowcharts, Procces, Manual procces**

## **Introducción**

Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Esta tendencia llega después de las limitaciones puestas de manifiesto en diversas soluciones organizativas, en sucesivos intentos de aproximar las estructuras empresariales a las necesidades de cada momento.

Por lo que en este trabajo de investigación la propuesta crear un Manual para a **EVALUACION DE LA ATENCIÓN EN SALUD, DISEÑO, DOCUMENTACION Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE SALUD BUCAL DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS**, en el que se ha desarrollado un diagnóstico exhaustivo de los procesos existentes para poder definir las falencias actuales y proponer mejoras con la aplicación correcta de los procesos existentes, siempre que estos sean en beneficio de los pacientes de este populoso sector que acuden diariamente en busca de servicios.

Así mismo se han utilizado herramientas propias para el desarrollo de los proceso que nos permitan identificar y plantear las soluciones correctas a las inquietudes de los pacientes, como tablas de indicadores, analisis del valor agregado, flujogramas entre otros.

## **Metodología**

En la presente investigación elaboración de un manual de procesos para el área de Atención Odontológica del HGEG, mediante el cual se realiza un análisis interno y externo de los procesos en esta área con la participación del personal administrativo y profesional y la encuesta realizada a los pacientes del sector de Chillogallo y pueblos aledaños que acuden a este Hospital en busca de servicios. Además se aplicó la observación directa sobre las características de la infraestructura, espacio físico y servicios que brinda este centro salud.

Con la recopilación de la información necesaria se prosiguió al análisis y obtención de resultados mediante la aplicación de estadísticas y gráficos que permitieron de se evidencie claramente los aspectos que necesitaban ser revisados y mejorados.

Seguidamente se procede a diseñar la propuesta implementación de un manual de procesos que permitirá estandarizar los procesos existentes y mejorar la atención a los pacientes.

También fue necesario establecer los principios, valores, misión, visión, objetivos, metas, indicadores como ejes integradores que permitieron llevar a cabo la propuesta de implementación del Manual de procesos para el área de Atención Odontológica del HGEG, el mismo que permitirá evaluar y documentar cada uno de los procesos que se realicen en esta área.

## Resultados.

### Procesos Actuales del área de Atención Odontológica

**Levantamiento de la Información.** Con la aplicación de un formulario preestablecido se procede a levantar la información a fin de determinar los procesos actuales realizados por los profesionales en cada una de las áreas de Atención Odontológica. Como se observa en la tabla No. 1.

**Tabla No. 1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PROCESOS**

**DEPARTAMENTO: ESTOMATOLOGÍA**

**PROCESO: ODONTOLOGÍA GENERAL**

**FUNCIONARIO: Margarita Vélez**

**GARGO/FUNCIÓN: ODONTOLOGA GENERAL**

**FECHA: 12-04-2012**

**HOJA: 1 DE 1**

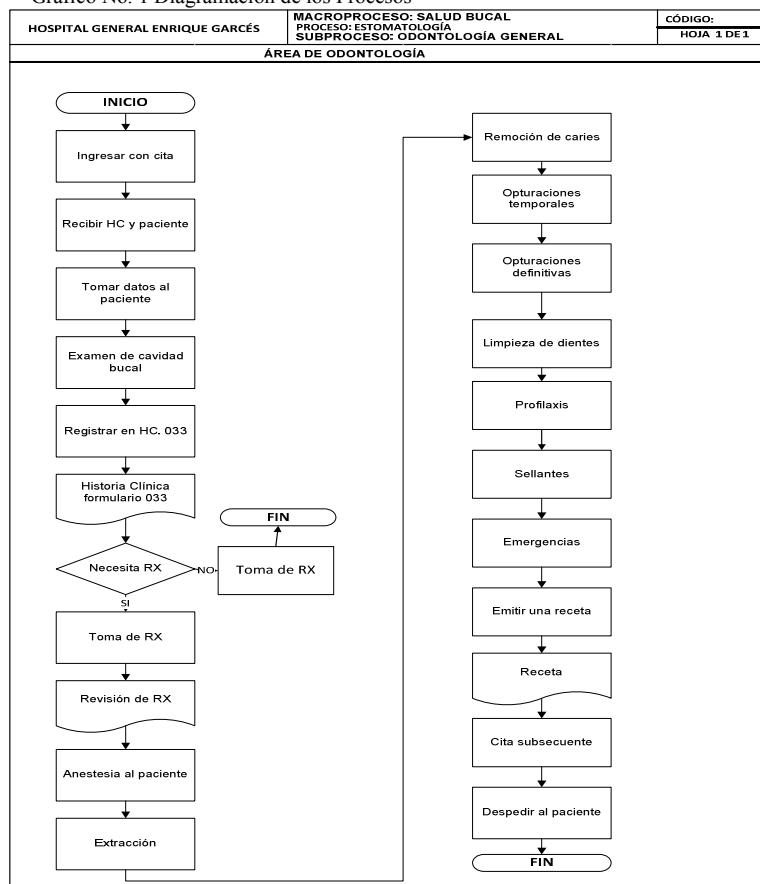
No	ACTIVIDAD	LUGAR	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	OBSERVACIONES
1	Solicitud de HC.	Recepción	diaria	16	5min.	
2	Examen de cavidad Bucal	Estadística	diaria	16	5min.	
3	Llenar HC. Form. 033	Consultorio	diario	16	5min.	
4	Revisión de RX	Consultorio	diario	16	10min.	
5	Anestesia al paciente	Consultorio	diario	4	15min.	Infraestructura y equipos insuficientes
6	Extracciones	Consultorio	diario	4	15 min	
7	Remoción de caries	Consultorio	diario	4	20min.	
8	Obturaciones temporales	Consultorio	diario	2	20min.	
9	Obturaciones definitivas	Consultorio	diaria	1	20min.	
10	Limpieza de dientes	Consultorio	semanal	3	20min.	
11	Profilaxis	Consultorio	semanal	2	30min.	
12	Sellantes	Consultorio	diaria	2	20min.	
13	Emergencias	Consultorio	diaria	2	30min.	
14	Prescripciones a pacientes	Consultorio	diaria	1	40min.	
15	Instrucciones a pacientes	Consultorio	semanal	1	60min.	
16	Cita subsecuente	Consultorio	mensual	1	30min.	
<b>NOTA</b> Mejoras Procedimiento Entrada/salida						

Elaborado por: Investigador

### Diagrama de Flujo de procesos actuales

A continuación se procede a realizar la descripción de actividades utilizando el diagrama de flujo, que nos demuestra cada una de las actividades que se realizan para este proceso de Odontología General. Como se observa en el gráfico No. 1

Gráfico No. 1 Diagramación de los Procesos



Elaborado por: Investigador

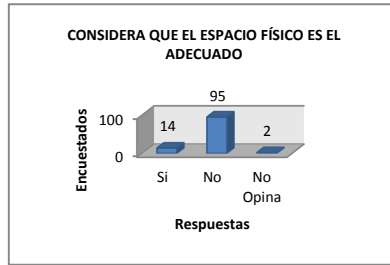
### Resultados de la Encuesta a pacientes externos sobre la calidad de los servicios

Se procede a realizar la encuesta a pacientes externos para identificar la calidad de los servicios que brinda el área de Atención Odontológica del HGEG, realizando la representación gráfica que nos demuestre cuales los procesos y actividades necesitan de intervención inmediata y que deben ser solucionados.

Tabla No. 2 Considera que el espacio físico es el adecuado

PREGUNTA NO.8	SI	NO	NO OPINA	TOTAL
Considera que el espacio físico es el adecuado	14	95	2	111
TOTAL	14	95	2	111

**Gráfico No. 2**



Elaborado por: Investigador

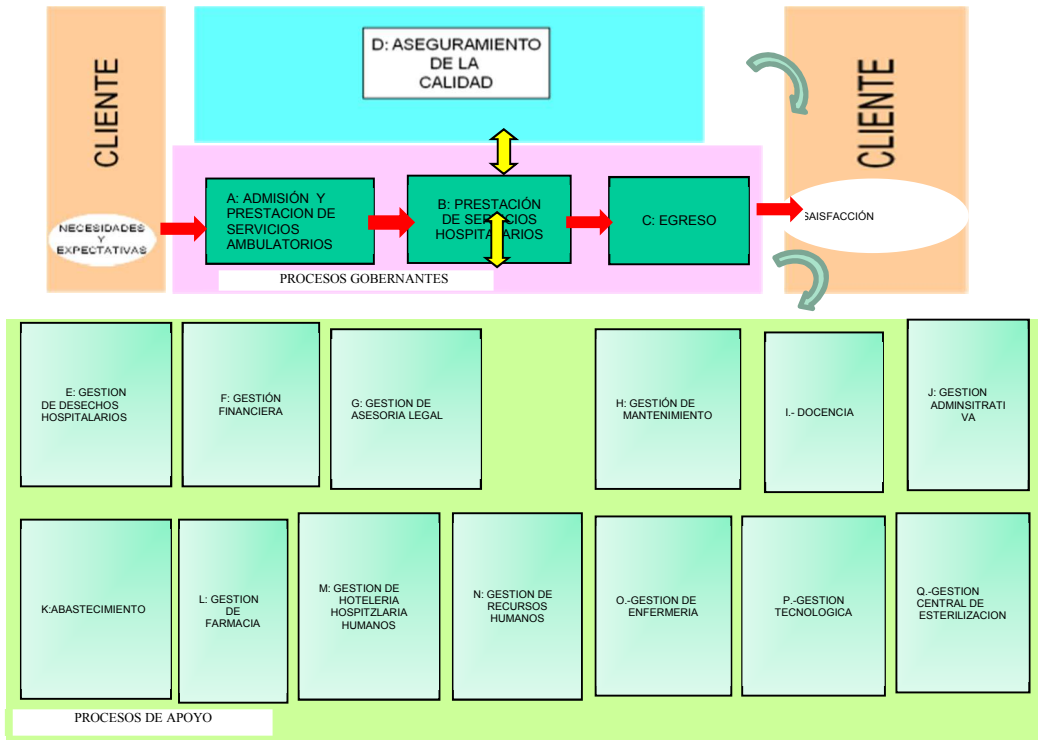
**Manual de procesos**

El manual de procesos ha sido elaborado de acuerdo a la estructura orgánica funcional del HGEG, donde se han detectado una serie de procesos que le permitan establecer lineamientos claros para que los procesos propuestos sean viables y de fácil ejecución especialmente los beneficiarios directos sean los pacientes que requieren del servicio de Atención Odontológica. El Manual de procesos cuenta con los siguientes ítems:

**Mapa de Procesos**

Con el propósito de establecer cada uno de los procesos que involucran al HGEG, se prepara el Mapa de Procesos que lo podemos observar en: Gráfico No, 3

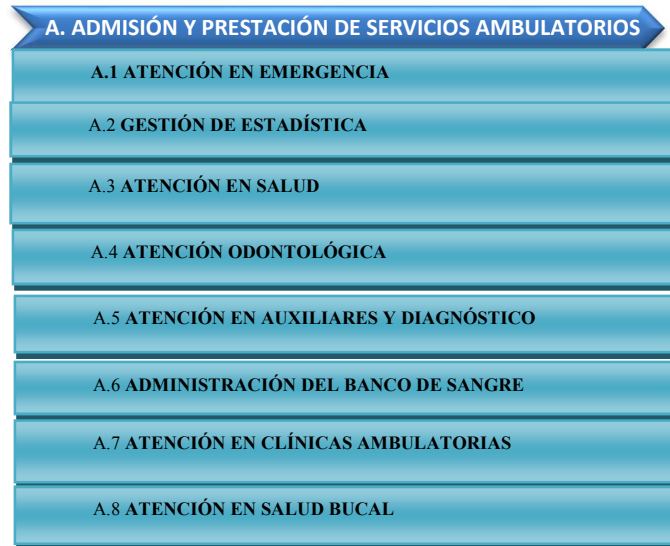
Gráfico No. 3 Mapa de procesos para HGEG



## Inventario de procesos

Se elabora el inventario de procesos para enlistar los procesos necesarios para el HGEG, como se observa en el gráfico No. 4

Gráfico No. 4 Inventario de procesos

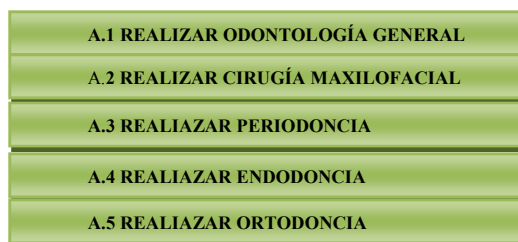


Elaborado por: Investigador

## Proceso actuales

A continuación se esquematiza los procesos existentes en el HGEG en el área de Salud Bucal los mismos que han sido analizados y posteriormente se procede en base a cada uno de los procesos a proponer las actividades consideradas necesarias para la ejecución de cada uno de los procesos del área. Como observamos en el gráfico No. 5

Gráfico No. 5 Procesos actuales del HGEG



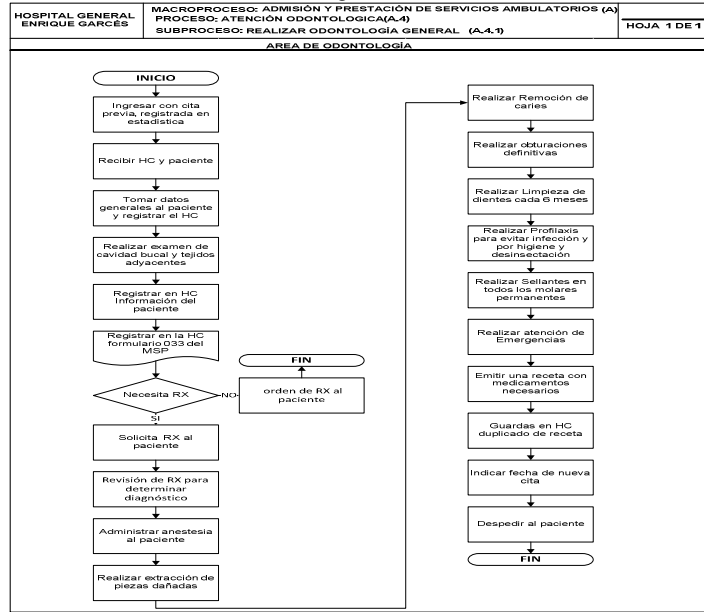
Elaborado por: Investigador

## Diagrama de Flujo del proceso:

En este diagrama ya podemos observar las actividades que han sido incluidas al proceso actual, estas actividades permitirán mejorar la atención a los pacientes.

Gráfico No. 6

Gráfico No. 6 Realizar Odontología General



Elaborado por: Investigador

**Tabla de indicadores**

Se han considerado indicadores relacionados a los procesos en el Área de Atención Odontológica, como se observa en la tabla No. 3.

Una vez establecidos los indicadores más apropiados para dar control y seguimiento al área; con el fin de hacer un análisis actual de la gestión realizada en cada área y considerando para la toma de decisiones.

El monitoreo realizado en el área de Atención Odontológica del HGEG, con los datos existentes del primer cuatrimestre, lo podemos observar en el Manual de proceso.

Tabla No. 3: cuadro de Indicadores

SUBPROCESO	INDICADORES
REALIZAR ODONTOLÓGIA GENERAL	Citas previas realizada
	Obturaciones realizadas
REALIZAR CIRUGÍA MAXILOFACIAL	Citas por primera vez
	Pacientes atendidos en cirugía maxilofacial
	Rendimiento
REALIZAR PERIODONCIA	Citas previas realizadas
	Implantes realizados
REALIZAR ENDODONCIA	Citas previas realizadas
	Endodoncias realizadas
	Canales obturados
REALIZAR ORTODONCIA	Citas previas realizadas
	Braquetas colocadas

Elaborado por: Investigador

Tabla No. 4 Análisis de indicadores

SUBPROCESO/ PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	MET A	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR
REALIZAR ODONTOLO GÍA GENERAL (A.1)	Porcentaje de citas previas realizadas (%PCR)	Número de citas previas realizadas (NCPR)/ número de consultas previas solicitadas (NCPS)X100  $\%PCR = \frac{NCPR}{NCPS} \times 100$	Expresa la cantidad de citas previas que fueron efectuadas con respecto a la totalidad de citas previas solicitadas	Porcentaje (%)	90%	10%	100%
	Porcentaje de Obturaciones realizadas (%POR)	Número de obturaciones realizadas (NCPV)/ número de consultas previas solicitadas (NCPS) x 100.  $\%NPV = \frac{NCPV}{NCPS} \times 100$	Expresar la cantidad de obturaciones efectuadas con respecto a la totalidad de citas previas solicitadas.	Porcentaje (%)	90%	10%	100%

Elaborado por: Investigador

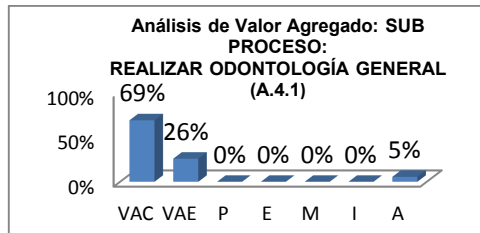
## Análisis al valor agregado

Tabla No. 5 Análisis de valor Agregado

ANÁLISIS DE VALOR										
SUB PROCESO: REALIZAR ODONTOLOGÍA GENERAL (A.4.1)										
PRODUCTO: Pacientes satisfechos										
No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)	
1		1						Ingresar cita previa, registrada en Estadística	10	
2		1						Recibir HC, y paciente	5	
3		1						Tomar datos generales al paciente y registrar en HC.	5	
4	1							Realizar examen de cavidad bucal y tejidos adyacentes	10	
5							1	Registrar en HC, todo lo observado en el paciente	5	
6		1						Solicitar RX al paciente	10	
7		1						Revisar RX al paciente	5	
8	1							Administrar anestesia la paciente	5	
9	1							Realizar extracciones de piezas dañadas	20	
10	1							Realizar remoción de caries	20	
11	1							Realizar obturaciones definitivas	15	
12	1							Realizar limpieza de dientes cada 6 meses	20	
13	1							Realizar profilaxis para evitar infección, por falta de higiene	10	
14	1							Realizar sellantes en todos los molares permanentes	10	
15	1							Realizar atención de emergencia	15	
16		1						Emilir una receta con medicamentos necesarios	5	
17							1	Guardar en HC, duplicado de receta	5	
18		1						Indicar fecha de nueva cita	5	
19		1						Despedir al paciente	2	
TIEMPOS TOTALES									182	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES									Método Actual	
									No. Tiempo %	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE							9	125	69%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA							8	47	26%
P	PREPARACION							0	0	0%
E	ESPERA							0	0	0%
M	MOVIMIENTO							0	0	0%
I	INSPECCION							0	0	0%
A	ARCHIVO							2	10	5%
TT	TOTAL							19	182	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							172		
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							905%		

Gráfico No. 6





Elaborado por: Investigador

- 1.- El proceso es cien por ciento productivo
- 2.- Como se observa en el gráfico (69%) es el porcentaje de mayor relevancia que corresponde al valor agregado para el paciente, determinando que los servicios que brinda el HGEG están encaminados al servicio de los pacientes del sector de Chillogallo y pueblos aledaños
- 3.- El 26% corresponde al valor agregado para la empresa, es decir que el HGEG cuenta con profesionales especialistas que pueden ayudar a mejora la salud dental de los pacientes de este populoso sector

## Discusión

Cambiar no es muy fácil, primeramente por que ni todas las personas están dispuestas a realizar esfuerzos en este sentido y, aun que estén dispuestas es muy fácil volver a los antiguos padrones de funcionamiento.

En realidad mucha de la ineficiencia resulta de los procesos que conectan a las tareas, y es aquí donde se pueden hacer mejoras significativas. A veces no hay continuidad o congruencia entre las tareas, y de hecho muchas tareas se pueden omitir después de un análisis profundo.

Por lo que al documentar los procesos permitirá que la información este a disposición de los profesionales que realizan sus trabajo diario con los pacientes

## **Referencia bibliográfica**

Junta de Castilla y León. (2004). *Trabajando por los procesos: Guía para la gestión por procesos* (Vol. 2). (D. G. Junta de Castilla y León, Ed.) Madrid, España: Junta Castilla de León.

Lamata, F. (1998). *Manual de Administración y Gestión Sanitaria*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.

Mejía García, B. (2006). *Gerencia de Procesos: Para la organización y el control interno de empresas de salud* (5 ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

SESCAM. (Octubre de 2002). *Gestión por Procesos: Servicios de calidad de la Atención Sanitaria*. 20.

Van Dalen, D. B. (1981). *Manual de Técnicas de Investigación Educativa* (4 ed.). Barcelona: Paidós.