

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL GENERAL “ENRIQUE GARCÉS”

NAVAS CARLOS¹,

¹*Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio. Maestría en Administración Gerencial Hospitalaria, P.O.BOX 171-5-231B, Fax: 5932 2338364, marketing@espe.edu.ec*

RESUMEN. La situación en la que se encuentra en este momento el área de estadística del Hospital General Enrique Garcés se la describe en el presente artículo. Cabe mencionar que se ha realizado el levantamiento de información del área que compete el estudio y esto nos ha permitido identificar, diseñar y analizar los procesos en los que se desarrolla el área actualmente. Además que me ha permitido conocer más a fondo la historia y como ha ido evolucionando esta casa de salud.

Luego de realizar todas estas actividades se procedió a realizar el respectivo inventario de procesos, cadena de valor y el mapa de procesos, esto con toda la información que se obtuvo por medio de las encuestas, observación y entrevistas, lo mismo que hemos representado gráficamente y luego del análisis se eliminó algunas actividades que no agregaban valor así como se designó personal que deberá cumplir otras actividades y que asegurarían el cumplimiento del proceso.

Como se pudo determinar por medio del trabajo realizado el área de estadística pese a que cuenta con actividades que llevan a cumplir un objetivo estas actividades no están agrupadas en procesos, peor aún tienen responsables directos, por tal motivo se ha considerado el trabajar en el área implementando la gestión por procesos y por medio de esta sugiero el manual de procesos, el mismo que incluirá los procesos y subprocesos establecidos y que se han mejorado, lo que permitirá socializarlos entre el personal que trabaja en el área así como al personal del Hospital General Enrique Garcés.

Palabras clave: Referencia, proceso, gestión,

ABSTRACT: The situation in which it is at this time the area of statistics General Hospital Enrique Garcés is described in this article. It is noteworthy that the survey has been conducted in the area of information that falls the study and this has allowed me to identify, design and analyze the processes taking place in the area currently. Furthermore it has allowed me to learn more about the history and how it has evolved this nursing home.

After all these activities proceeded to perform the respective process inventory, supply chain and process map, with all the information that I obtained through surveys, observation and interviews, that I plotted and then the analysis I proceeded to eliminate some activities that did not add value and is designated personnel shall perform other activities that would ensure compliance with the process.

As could be determined by work performed statistical area although with activities they

meet an object such activities are not grouped in processes worse are directly responsible for that reason I have considered working in the area implementing process management and through this manual suggest management processes, including the same processes that have been established and improved, allowing socializing among staff working in the area and the staff of General Hospital Enrique Garcés.

Keywords: Process management, reference.

INTRODUCCIÓN

Dentro del Distrito Metropolitano de Quito se encuentran ubicadas las diferentes áreas de salud, en el sector sur de la ciudad se localiza el Hospital General Enrique Garcés que pertenece al Ministerio de Salud Pública y que por su situación geográfica abarca y es una unidad de referencia del sur del D.M. y del Valle de los Chillos.

Esta casa de salud ofrece los servicios de salud concernientes a las 4 especialidades básicas como son, medicina interna, cirugía/traumatología, ginecología y pediatría, además de servicios de emergencia, cuidados críticos, áreas administrativas, y otros.

Dentro del sistema administrativo del Hospital General Enrique Garcés se encuentra el área de estadística la cual es la puerta de entrada o inicio de los procesos para acceder a la atención médica en esta casa de salud. El objetivo fundamental de esta área es proporcionar o entregar los turnos para la consulta médica especializada, los mismos que son dispuestos de acuerdo a la disponibilidad de los profesionales. Además esta área se encarga del traslado de las historias clínicas desde el archivo hasta los consultorios médicos y su respectivo retorno.

Los continuos cambios que se han presentado en el área de estadística con el fin de mejorar la calidad de atención al paciente han llevado a implementar un nuevo sistema de entrega de turnos para la atención médica especializada por consulta externa, el cual consiste en que las unidades de primer nivel que dan la atención primaria en caso de necesitar atención de especialidad llaman por medio de sus agendadores al call center del hospital y solicitan los turnos.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este proyecto fue una investigación de tipo descriptivo, ya que se procedera a describir situaciones, contextos y eventos fundamentalmente de las acciones y actividades que se realizan en el area de estadística, además sera una investigación de tipo mixto ya que la información a recabar sera cualitativa y cuantitativa y se asocio los distintos tipos de datos para poder concluir y recomendar los cambios de una forma técnica.

De acuerdo a Bernal (2006) las fuentes primarias de información son las encuestas, entrevistas y la observación, las mismas que hemos utilizado en nuestra investigación para poder obtener información real del servicio y así realizar un diagnóstico situacional correcto, utilizando como encuestados y entrevistados los agendadores, los mismos que son personal contratado por la dirección provincial de salud de Pichincha y que cumplen la función de llamar por medio del call center al Hospital General Enrique Garcés y solicitar los turnos para atención médica de los pacientes que así lo requieren, también se encuestó a los pacientes que utilizan el servicio tanto por primera vez como para atención médica subsecuente. Se debe mencionar que para utilizar las técnicas de información descritas se solicitó el consentimiento verbal de los encuestados y se mantiene la confidencialidad de la identidad de los mismos.

Para el levantamiento de la información se utilizaron formatos establecidos los cuales contendrán cada una de las actividades que se desarrollan en el área. Se debe mencionar que con la información obtenida se realizó el diseño de los procesos, el mapa de procesos, la cadena de valor, el inventario de procesos, la descripción de los procesos, la descripción de las actividades, el diagrama de flujo y el valor agregado utilizando para esto los sistemas informáticos respectivos.

Los procesos y subprocesos determinados con el levantamiento de la información serán mejorados de acuerdo al análisis realizado. En base a esto se procederá a elaborar los diagramas de flujo así como su representación gráfica, el análisis del valor agregado para el respectivo proceso así como el análisis de los indicadores los cuales nos permitirán realizar una evaluación continua para corregir errores que se pudieran estar cometiendo, y así presentar una propuesta final de manual de procesos.

RESULTADOS

La atención en el área de estadística es ininterrumpida, en los horarios de la mañana y tarde funciona en la planta baja, junto a la puerta oriental del Hospital General Enrique Garcés y en la noche, los fines de semana y feriados se atiende en una ventanilla que está ubicada en el área de emergencia y que es la encargada de realizar todos los trámites de admisión. En esta área trabajan 26 empleados bajo la dirección de un líder, se distribuyen de acuerdo a la necesidad del servicio en el call center, archivo, ventanillas y los turnos que cubren las 24 horas del día.

El nuevo sistema de referencia y contra referencia por medio del cual los pacientes acuden al H.G.E.G. desde el primer nivel de atención en salud a recibir atención médica especializada se ha puesto en funcionamiento desde el mes de enero, se registran de promedio mensual 6930 pacientes de los cuales el 30% son atenciones de pacientes que acuden por primera vez y que acuden al hospital por medio del call center desde la unidad de salud de primer nivel, y el 70% los pacientes que acuden por consulta médica subsecuente, los cuales son agendados directamente por el médico especialista desde el consultorio o provienen del área de emergencia.

Dentro del área de influencia del Hospital General Enrique Garcés se encuentran 11 áreas de salud establecidas de acuerdo a la distribución geográfica en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito, incluida la área que se localiza en el valle de los chillos, todas estas áreas pertenecientes a la Dirección Provincial De Salud de Pichinchas son las encargadas de llamar por medio del call center al H.G.E.G y solicitar los turnos para consulta externa para que los pacientes que lo requieran reciban la atención médica especializada.

Tabla 1. *Áreas de Salud con influencia en el Hospital General Enrique Garcés*

Área de salud	Nombre
No. 1	Área de Salud Centro Histórico
No. 3	Área de Salud La Tola-Vicentina
No. 4	Área de Salud Chimbacalle
No. 5	Área de Salud La Magdalena
No. 6	Área de Salud la Libertad
No. 7	Área de Salud Epicachima
No. 15	Área de Salud de Sangolquí
No. 16	Área de Salud de Machachi
No. 19	Área de Salud de Guamaní
No. 20	Área de Salud de Chillogallo
No. 24	Área de Salud de Conocoto

Fuente: Dirección Provincial de Salud
Realiza: El Autor

La Dirección Provincial de Salud de Pichincha contrato en el mes de enero antes de poner en funcionamiento el nuevo sistema de referencia a los auxiliares de estadística, es decir los agendadores que son los encargados de llamar al H.G.E.G. por medio del call center para solicitar los turnos de atención médica especializada de acuerdo a los requerimientos del paciente, hay que mencionar que en dos de las once áreas de salud los agendadores renunciaron y los encargados de solicitar los turnos son las trabajadoras sociales, los cuales desempeñan las mismas funciones.

Cabe mencionar que nueve de los once agendadores de las respectivas áreas de salud refirieron que es fácil comunicarse por medio del call center con el H.G.E.G, tomando en cuenta que las comunicaciones son primordiales en este sistema para la obtención de los respectivos turnos, los otros dos agendadores mencionaron que se dificulta el ingreso de llamada teniendo como probabilidad la situación geográfica de estos.

La cordialidad y el buen trato del personal del call center y todo el personal de estadística es de la mejor manera siempre tratando de dar solución a todos los requerimientos solicitados en base a la disponibilidad del Hospital, considerando siempre en dar el mejor servicio con calidad ya que el único beneficiado es el paciente, y es la razón de ser de esta casa de salud, además que es una de las normas que se establece en las leyes de amparo al paciente siempre priorizando sus derechos.

El tiempo utilizado por los agendadores desde que reciben la disposición del médico general en la casa de salud del primer nivel hasta que les es entregado el turno por el call center del Hospital General Enrique Garcés es relativamente corto, siendo en la mayoría de los casos menor a 10 minutos tomando en cuenta que del call center se dan las disposiciones de fecha y hora en la que el paciente debe acudir al hospital a recibir la atención médica especializada, y el agendador a su vez debe emitir estas indicaciones al paciente.

Las indicaciones emitidas por los agendadores hacia los pacientes son en nueve de los 11 casos claras y concisas, en los dos casos restantes hay que precisar algunas veces, inclusive repetir las indicaciones, en algunos casos depende del paciente ya que en los adultos mayores se dificulta la comprensión y en otros casos por que el agendador no se hace entender lo que amerita capacitación de este personal para mejorar la atención y atender con calidad al paciente optimizando principalmente el recurso tiempo, el cual es el que más interesa en este tipo de actividades.

El personal de agendadores de las casas de salud de primer nivel así como los pacientes que utilizan el área de consulta externa del Hospital General Enrique Garcés sea por primera vez o por consulta subsecuente aprueba el nuevo sistema de entrega de turnos por medio del call center así como el agendamiento en el caso de la consulta médica especializada directamente desde el consultorio médico. El 85% de pacientes refiere que el sistema facilita la obtención de los turnos y agiliza la atención.

En la atención medica por consulta externa se atiende un promedio de 450 pacientes diarios de los cuales 135 son atenciones solicitadas desde las unidades de salud de primer nivel y que van a ser atendidos por una patología determinada por primera vez, 315 consultas medicas diarias son agendadas por el propio médico especialista en el consultorio médico. Estas 315 atenciones diarias son atenciones medicas que requirieron exámenes complementarios para su diagnóstico y en una segunda consulta fue diagnosticada su patología. 98 pacientes de estas 315 consultas padecen enfermedades crónicas y que requieren el control mensual del especialista por lo que son agendados desde el consultorio médico.

De los pacientes que reciben la atención médica subsecuente 293 pacientes refieren que las indicaciones impartidas por los médicos especialistas son claras, concisas, y que les facilita el acudir a la nueva cita ya que comprenden que es lo que deben hacer principalmente fecha y hora, 22 de los pacientes refieren que no entienden claramente y les toma tiempo el por captar las indicaciones.

De los 315 pacientes que fueron encuestados y que recibieron atención médica subsecuente es decir fueron atendidos más de 2 veces por la misma patología 302 pacientes refieren que se debe mantener el mecanismo por medio del cual los pacientes son agendados desde el consultorio médico por el especialista y reciben su turno correspondiente.

El área de estadística del Hospital General Enrique Garcés ha venido evolucionando en un proceso de mejora continua, al tener un líder a la cabeza del servicio que ha permitido tener diversos cambios conforme ha ido exigiendo la población y de acuerdo a las leyes fundamentalmente de amparo al paciente donde se nombra básicamente la atención con calidad sea esta en la parte técnica o parte administrativa, por lo que se exige por parte de la sociedad que la atención sea de una forma eficiente y efectiva. Con el personal que se mantiene en funciones en el servicio se ha tratado de subsanar cualquier inconformidad con los pacientes y a su vez dar la mejor atención aunque muchas veces los medios disponibles no sean suficientes.

DISCUSIÓN

El área de estadística del Hospital General Enrique Garcés brinda un servicio importante y a su vez indispensable dentro de la estructura organizacional a nivel administrativo ya que es la puerta de entrada a los múltiples servicios que ofrece mencionada casa de salud.

Por medio del nuevo sistema de referencia de los pacientes que requieren atención médica especializada y provienen del primer nivel de atención médica se han podido registrar un promedio de 450 atenciones diarias, cabe mencionar que la entrega de los turnos depende de estadística por medio de call center pero el número de turnos con el que se cuentan depende de la disponibilidad de los profesionales que laboran en esta casa de salud.

En el área de estadística del H.G.E.G se desarrollan una serie de actividades las cuales llevan a cumplir objetivos y entregar un servicio sea este al paciente o al cliente interno. Todas estas actividades tienen un líder, que es el Lcdo. Luis Flores el mismo que ha sido el encargado de liderar una transformación en el área, fundamentalmente en los objetivos primordiales que son la entrega de turnos para la consulta externa de medicina por especialidad, y el traslado y manejo de la historia clínica, desde el archivo hacia los consultorios y viceversa.

Hay que mencionar que dentro del primer proceso determinado con la información obtenida hay que disminuir ciertas actividades que no tienen valor y aumentan el tiempo de permanencia del paciente en el hospital, además hay que considerar que procesos establecidos no poseía esta área por lo que con las actividades levantadas se pudieron establecerlos además de dar responsabilidades de las actividades a los empleados.

En el segundo proceso levantado se debe considerar que si bien dentro del archivo, la estación de enfermería y los consultorios hay responsables de custodiar y manipular las historias clínicas, no existe personal responsable del traslado de estas por las dependencias por lo que es importante definir responsabilidades al momento de desarrollar esta actividad.

Tanto el personal de pacientes como los agendadores así como los médicos que ofrecen la consulta médica de especialidad están de acuerdo con los mecanismos implementados para la entrega de turnos sea por primera vez o para atención médica subsecuente, hay que considerar que en el manejo de la historia clínica según refiere el personal de archivo el porcentaje de pérdida de las historias clínicas es bajo, sin embargo debe haber una persona responsabilizada de esta actividad.

AGRADECIMIENTOS

A la Sra. Eco. Rosa López ya que con su trabajo realizado durante estos casi dos años que ha estado al frente como coordinadora del programa de Maestría en Gerencia y Administración Hospitalaria ha sabido guiarme con sus conocimientos y experiencia para que pueda terminar con éxito mi estudio de cuarto nivel. Al Sr. Doctor Pablo Votruba por saberme guiar con sus conocimientos y ayudarme a realizar y concluir esta tesis basada en el arduo trabajo realizado durante 6 meses que espero sirva de base para el mejoramiento del área de estadística del Hospital General Enrique Garcés. Al Sr. Ing. Jaime Cadena por impartirnos sus conocimientos en la materia de procesos los cuales pudimos realizarlos durante la elaboración de este trabajo.

CONSIDERACIONES FINALES

Por medio del trabajo realizado en la evaluación de la gestión, diseño, documentación y medición de procesos del área de estadística del Hospital General Enrique Garcés, pudimos levantar toda la información necesario utilizando las técnicas descritas en el presente artículo con el fin de realizar los diagramas de flujo, el análisis del valor agregado de las actividades que se realizan en el área.

Se dispone de un macro proceso que es Admisión, un Proceso denominado Gestión de estadística y dos subprocesos denominados, entrega de turnos para consulta médica especializada y manejo y traslado de la historia clínica. Con estos formatos e información se realizó el manual de procesos donde se encuentran los sub procesos mejorados así como

el cuadro de indicadores, monitoreo y plan de implementación donde el objetivo es que todo el personal participe y den valor a las actividades que ayudaran a conseguir el éxito a los procesos y subprocesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. Quito, Ecuador.

Ministerio de Salud. (2010). Indicadores Básicos de Salud Ecuador 2010. 18. Quito, Ecuador.

Chavetanao A. ;Administración de procesos administrativos; México; Ed. McGraw-Hill

Roure J, Rodriguez M, Monimo M.; La Gestión por Procesos; 1997; España.; Ed. IESE;

Ramírez L. (2004). Investigación Científica. Metodología y diseño de proyectos

SEMPLADES. (2009). Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 recuperado el 8 de febrero del 2012, disponible en <http://es.scribd.com/doc/36953479/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2009-2013-versión-completa>

Espinoza M. (2008) Levantamiento, mejoramiento de procesos y diseño de un cuadro de mando integral para la clínica Jerusalén, P.U.C.E.-Quito.

Torres A. (2008) Levantamiento, mejora de procesos y diseño de un cuadro de indicadores de la unidad municipal salud-centro, P.U.C.E.-Quito.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Santa Fe, Colombia: Pearson Educación de Colombia,