	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 1 de 35

PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA CONSULTA EXTERNA Y BALCÓN DE SERVICIOS

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital General Machala es la Unidad Médica del IESS de referencia de la Zona 7 y está ubicado en la Provincia de El Oro, en el Cantón Machala en la Av. Alejandro Castro Benítez y Vía Pajonal.

Fue inaugurado en el año 1972 y contaba con 16 camas. En el año 2006 se realizaron obras de ampliación y optimización de espacios logrando acondicionar un total de 70 camas.


El 14 de febrero de 2017 se construye el Nuevo Hospital General Machala, con una capacidad de 150 camas censables y 80 camas no censables, Cuenta con una certificación como Hospital General, de Nivel II, presta atención clínico quirúrgica de especialidades básicas y subespecialidades resolviendo patologías acordes a su cartera de servicios, forma parte de la Red Pública Integral de Salud.

De conformidad con el plan médico funcional brinda cuenta con los siguientes servicios: Anestesiología, Cardiología, Cirugía General, Gerontología, Dermatología, Emergencias, Neurología, Cirugía Vascular, Otorrinolaringología, Fisiatría, Gastroenterología, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna, Neonatología con cuidados intensivos, intermedios y básicos; Nutrición y dietética, Oftalmología, Nefrología, Pediatría, Traumatología y Ortopedia, Urología, Odontología, UCI, Psicología, Rehabilitación, Farmacia, Apoyo diagnóstico de Imagenología, Radiología Convencional, Laboratorio, Pruebas Clínicas, Microbiología, Citología; Apoyo diagnóstico de anatomía Patológica, Unidad de Diálisis, Histopatología, Citodiagnóstico, Además cuenta con la Unidad de Atención Integral para pacientes con HIV , Sala de primera acogida para atención de pacientes víctimas de Violencia de género y otras graves violaciones de los derechos humanos.

La población beneficiaria del servicio de salud es de 253.441 afiliados de El Oro, a ellos se suman los afiliados de las provincias que conforman la zona 7 (Loja y Zamora Chinchipe) y de las provincias cercanas como Azuay y Guayas.

La provincia de El Oro cuenta con 14 cantones y una población proyectada de 715.751 habitantes para el año 2020 según el INEC. Actualmente existe una población afiliada de 253.441 afiliados, de los cuales 230.492 corresponden al Seguro General y 22.949 al Seguro Social Campesino (Actualización junio 2022).

Tanto la Constitución de la República del Ecuador como la Ley Orgánica de Salud garantizan el derecho a la salud de las personas, además señalan que la prestación de los servicios de salud se regirán por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. La atención debe ser además oportuna, es decir en el momento en el que el cuidado lo amerita y además debe ser con calidad y calidez.

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 2 de 35

La pandemia de la COVID-19 ha traído algunas consecuencias en los sistemas de salud, una de ellas es el aplazamiento de las citas médicas, en este sentido el Hospital General Machala, presenta el *Plan de mejora continua de la consulta externa y balcón de servicios*, a fin de garantizar una atención oportuna a nuestros usuarios. Para la elaboración del mismo, se han analizado indicadores que han permitido tomar decisiones enmarcadas principalmente en mejorar los procesos que actualmente se llevan en estas áreas.

2. NORMATIVA

Constitución de la República del Ecuador 2018 (Registro Oficial Nro. 449). Art. 361: “*El Estado ejercerá la rectoría del Sistema Nacional de Salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.*”

Resolución No. C.D. 535 “El Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” en su página 41 indica: la Misión de la Subdirección Nacional de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud (...) “*Proponer metodologías y procedimientos que garanticen la calidad y la excelencia en los servicios de salud que presta el IESS a través de sus instancias desconcentradas como de prestadores públicos o privados y profesionales de la salud de libre ejercicio*” (...).


Resolución No. C.D. 535 establece como atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano: “*f) Emitir directrices para el diseño, implementación y evaluación de los sistemas de gestión de servicios en el IESS y difundir institucionalmente las políticas de atención al ciudadano*”; “*g) Emitir directrices para la administración y supervisión del manejo estandarizado de manuales y documentación relacionada a la gestión de servicios de la Institución*”; “*m) Medir el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano, procesar sus resultados y coordinar con las áreas correspondientes las propuestas de mejora a los servicios institucionales*”; “*n) Promover y difundir, en coordinación con la unidad correspondiente, los derechos de los afiliados y beneficiarios, y los servicios para los empleadores y ciudadanos*”.

Así mismo, en la Disposición Transitoria Sexta se encarga “*(...) a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano la implementación, supervisión y control de los Centros de Atención Universal, Agencias y áreas de atención al ciudadano de los establecimientos de salud del IESS, de conformidad con el nuevo modelo de servicio institucional, en coordinación con las unidades correspondientes*”.

Acuerdo Ministerial Nro. 725 - Modelo de Atención Integral de Salud – MAIS, todos sus artículos.

Lineamiento de gestión para la implementación de servidores “chalecos rojos” para la atención al usuario en los establecimientos de salud del IESS a nivel nacional, 2021.

Lineamientos para la gestión de la Continuidad de la Atención de la Salud, versión 1.0, 2018, cuyo objetivo es “*Estandarizar definiciones, directrices y disposiciones para garantizar la gestión de continuidad de la atención en salud, toda vez que, la misma representa la entrega de*

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 3 de 35

todos los servicios relacionados con la atención desde el ingreso del usuario/paciente al subsistema de salud IESS hasta la resolución de su necesidad de salud”.

3. JUSTIFICACIÓN

3.1. Atención en balcón de servicios

En las tablas 1 y 2 se presentan los resultados de la atención realizada en balcón de servicios los días 09 y 12 de diciembre de 2022, con los datos obtenidos del departamento de estadística.

Tabla 1

Atenciones en el balcón de servicios

TIPO DE TURNERO	09/12/2022					13/12/2022					Total general
	AS	AT	NA	SA	Total	AS	AT	NA	SA	Total	
ACTIVACIÓN DE CITAS DE SEGURO CAMPESINO, ISSPOL E ISSFA		6	43		49	24	6	11		41	90
ACTIVACIÓN DE CITAS DE SEGURO GENERAL Y AMPLIACIÓN DE CITAS	2	174	118	10	304	2	172	37	11	222	526
ADMISIÓN GENERAL	1	205	86	37	329	2	134	158	7	301	630
ADMISIÓN PREFERENCIAL		72	20		92	74	23	2		99	191
ATENCIÓN AL USUARIO		27	2		29	26		1		27	56
ATENCIÓN AL USUARIO PREFERENCIAL						4				4	4
GESTIÓN DE PACIENTES INICIO DE TRÁMITE		38	18		56	46	4			50	106
GESTIÓN DE PACIENTES INICIO DE TRÁMITE PREFERENCIAL		6			6	1				1	7
GESTIÓN DE PACIENTES SEGUIMIENTO DE TRÁMITE		45	8		53	51	5			56	109
GESTIÓN DE PACIENTES SEGUIMIENTO DE TRÁMITE PREFERENCIAL		1	1		2	6	2			8	10
GESTIÓN DOCUMENTAL				5	5				4	4	9
SUBSIDIOS MONETARIOS		142	42		184	189	21			210	394
SUBSIDIOS MONETARIOS PREFERENCIAL		3			3	10				10	13
TRABAJO SOCIAL						33			4	37	37
Total general	3	719	338	52	1112	4	770	256	40	1070	2182

AS: ASIGNADO

AT: ATENDIDO

NA: NO ATENDIDO

SA: SIN ASIGNAR

Tabla 2

Producción del balcón de servicios por ventanillas en estado atendido

TIPO DE TURNERO	09/12/2022									13/12/2022									TOTAL GENERAL	
	VENTANILLA 2	VENTANILLA 3	VENTANILLA 4	VENTANILLA 5	VENTANILLA 6	VENTANILLA 7	VENTANILLA 8	VENTANILLA 9	TOTAL	VENTANILLA 1	VENTANILLA 2	VENTANILLA 3	VENTANILLA 4	VENTANILLA 5	VENTANILLA 6	VENTANILLA 7	VENTANILLA 8	VENTANILLA 9		TOTAL
SUBSIDIOS MONETARIOS		142							142			189							189	331
SUBSIDIOS MONETARIOS PREFERENCIAL		3							3		10								10	13
TRABAJO SOCIAL										33									33	33
ADMISIÓN GENERAL					74	10	121	205						21	30	34	49		134	339
ADMISIÓN PREFERENCIAL					20	16	36	72						32	10	32			74	146
ACTIVACIÓN DE CITAS DE SEGURO GENERAL Y AMPLIACIÓN DE CITAS					158	1	10	5	174					87	2		83		172	346
ACTIVACIÓN DE CITAS DE SEGURO CAMPESINO, ISSPOL E ISSFA					6			6						8			16		24	30
ATENCIÓN AL USUARIO	27							27		26									26	53
GESTIÓN DE PACIENTES INICIO DE TRÁMITE			38					38			46								46	84
GESTIÓN DE PACIENTES SEGUIMIENTO DE TRÁMITE PREFERENCIAL			1					1			6								6	7
GESTIÓN DE PACIENTES INICIO DE TRÁMITE PREFERENCIAL			6					6			1								1	7
GESTIÓN DE PACIENTES SEGUIMIENTO DE TRÁMITE				45				45			51								51	96
ATENCIÓN AL USUARIO PREFERENCIAL										4									4	4
TOTAL GENERAL	27	145	44	46	104	95	36	162	719	33	30	199	47	57	116	64	44	180	770	1489


Para estos mismos días, el departamento de comunicación realizó el análisis de la producción del balcón de servicios, obteniendo los resultados que se muestran en la imagen 1 y 2:



Figura 1. Análisis de tiempos de atención en el balcón de servicios para el 09/12/2022



Figura 2. Análisis de tiempos de atención en el balcón de servicios para el 13/12/2022

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 5 de 35

Las figuras 1 y 2 tienen divididos varios segmentos con información relativa a la ventanilla descrita en el encabezado.

En USUARIOS ATENDIDOS tenemos la siguiente información:

Cantidad de personas que recibieron atención en la ventanilla.

Nota: No es la cantidad total de tickets generados para ser atendidos en cada ventanilla.

En el RANGO HORARIO tenemos la siguiente información:

A= Atención.

Este dato corresponde a la hora de llamado del primer y último ticket en esa ventanilla.

TI: Ticket impreso

Este dato indica la hora de impresión del primer y último ticket para esa ventanilla.

En TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN tenemos la siguiente información:

Tiempo promedio de atención por cada usuario en la ventanilla.

- Tiempo mínimo que el usuario permaneció en esa ventanilla.
- Tiempo máximo que el usuario permaneció en esa ventanilla.
- Tiempo total que el personal sanitario atendió a todos los usuarios que pasaron a su ventanilla.

En TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA tenemos la siguiente información:


- Tiempo promedio que el usuario esperó para pasar a la ventanilla.
- Tiempo del usuario que menos esperó para pasar a ventanilla.
- Tiempo del usuario que más esperó para pasar a ventanilla.

En TIEMPO MUERTO DE LLAMADO tenemos la siguiente información:

- Tiempo promedio que el personal destinó en llamar a cada usuario que nunca se acercó a la ventanilla.
- Menor tiempo que el personal destinó llamando a un usuario para que pase a su ventanilla y nunca asistió.
- Mayor tiempo que el personal destinó llamando a un usuario para que pase a su ventanilla y nunca asistió.
- Tiempo total que el personal sanitario destinó en llamar a usuarios ausentes.

En SOLICITUDES ATENDIDAS EN ADMISIÓN tenemos la siguiente información:

- Detalle de cantidad de usuarios atendidos por categoría en las 4 ventanillas de Admisión.
- Las categorías disponibles de atención en cada ventanilla de admisión son 4: admisión general, admisión preferencial, activación de citas de RPIS, y activación de citas del seguro general / ampliación de citas.

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 6 de 35

Del análisis realizado se concluye que:

PERSONAL NO LLAMA inmediatamente: el tiempo total que la mayoría de las ventanillas registra atendiendo a todos los usuarios, es menor en comparación con el rango horario que corresponde a la hora de llamado del primer y último ticket en esa ventanilla, pese a eso, registran tiempos de espera, lo que evidencia que se toman su tiempo en llamar a los usuarios, no realizan el llamado de manera inmediata a pesar de tener usuarios en espera.

Ejemplo:

Martes, 13 de diciembre de 2022. Ventanilla de Subsidios Monetarios.

Esta ventanilla llamó pacientes en un rango de 8 horas, sin embargo el sistema arroja que el tiempo efectivo que atendieron a un paciente cara a cara en la ventanilla, fue de 4 horas con 10 minutos; esto sumado a los 29 minutos de tiempo muerto de llamado, da 4 horas con 39 minutos de interacción en la atención de turnos, sumado esto a 30 minutos de almuerzo (si es que no hay la previsión de dejar atendiendo a otro integrante en la ventanilla), suman 5 horas, 9 minutos.

La diferencia del rango de atención de 8 horas, menos las 5 horas con 9 minutos, nos da 2 horas 53 minutos en el transcurso de ese rango de atención que el personal decidió auto gestionarlo sin llamar pacientes, a pesar que nunca cesó la lista de usuarios en espera.

PERSONAL NO DA POR FINALIZADA LA ATENCIÓN EN EL SISTEMA: en todas las ventanillas se registran tiempos excesivos de atención que alcanzan hasta 1 hora 59 minutos, lo que es improbable. Se infiere que el personal sanitario del Balcón de Servicios, no está usando el sistema correctamente, y no está dando un cierre inmediato en el sistema después de atender a cada usuario, lo cual afecta a la fiel realidad de la información y por ende a la toma de decisiones en base a esa información.


NO SE ESTÁ CUMPLIENDO LA HORA DE ATENCIÓN DESDE LAS 7 DE LA MAÑANA EN LAS VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ADMISIÓN: A pesar que el primer ticket se imprimió a las 06:23 en Admisión y a las 07:32 en Atención al Usuario, estos fueron atendidos a las 09:56 en Admisión 08 el 9 de diciembre, y a las 08:01 en Atención al Usuario 02 el 13 de diciembre.

TIEMPOS PROMEDIOS EXCESIVOS DE ATENCIÓN POR USUARIO: la ventanilla 7 de Admisión, el martes 13 de diciembre registró un tiempo promedio de atención excesivo en comparación con sus pares de Admisión, mientras esa ventanilla registró un tiempo promedio de 6 minutos, 34 segundos, la ventanilla 9 registró el mejor tiempo promedio de atención con 2 minutos 27 segundos. Eso es una muestra, ya que el 9 de diciembre se volvió a repetir esta situación con la ventanilla 8 de Admisión.

DESPERDICIO DE TIEMPO EN EL LLAMADO REITERADO DE USUARIOS QUE NO ASISTEN DE INMEDIATO A LA VENTANILLA: Personal espera mucho en el insistido de llamado de pacientes.

Ejemplo

La ventanilla 5 de Gestión de Pacientes - Seguimiento el 9/12/2022, registró un tiempo promedio de insistencia de llamado de 3 minutos 20 segundos a 18 personas, que sumado en total representa

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 7 de 35

un tiempo muerto de 30 minutos, lo cual se pudo reducir a 3 minutos si el tiempo estandarizado de llamado se define en 20 segundos de espera por cada turno llamado.

LA PRIORIDAD DE ATENCIÓN PREFERENCIAL NO SE CUMPLE EN LA VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO NI EN GESTIÓN DE PACIENTES.

ADMISIÓN ESTÁ LLAMANDO A DOS USUARIOS A LA VEZ: las ventanillas de Admisión están llamando a usuarios simultáneamente, sin cerrar la atención de un turno, para luego llamar a otro. Esto afecta a la fiel realidad de la información y por ende a la toma de decisiones con base a esa información, además de generar desorganización en la ventanilla, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3
Tiempos de inicio y finalización de llamadas a usuarios (columna asignado-atendido).


TURNO	PREFIO	MÓDULO DE ATENCIÓN	FECHA	HORA	NÚMERO DE TURNO	ESTADO	CREADO	ASIGNADO	ATENDIDO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA
676	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:19:00	11 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:39:19
677	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:18:00	10 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:38:00
678	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:12:00	12 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:36:12
679	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:04:00	14 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:34:04
680	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:52:00	16 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:32:52
681	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:04:00	15 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:32:04
682	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:28:00	18 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:30:28
683	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:28:00	17 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:29:28
684	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:46:00	20 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:27:46
685	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:46:00	19 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:26:46
686	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:42:00	21 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:25:42
687	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:42:00	22 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:24:42
688	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:40:00	23 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:23:40
689	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:38:00	24 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:22:38
690	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:38:00	25 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:21:38
691	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:36:00	26 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:20:36
692	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:34:00	27 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:19:34
693	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:32:00	28 NA		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:18:32
694	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:30:00	29 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:17:30
695	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:28:00	30 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:16:28
696	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:26:00	31 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:15:26
697	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:24:00	32 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:14:24
698	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:22:00	33 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:13:22
699	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:20:00	34 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:12:20
700	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:18:00	35 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:11:18
701	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:16:00	36 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:10:16
702	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:14:00	37 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:09:14
703	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:12:00	38 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:08:12
704	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:10:00	39 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:07:10
705	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:08:00	40 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:06:08
706	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:06:00	41 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:05:06
707	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:04:00	42 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:04:04
708	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:02:00	43 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:03:02
709	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	8:00:00	44 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:02:00
710	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:58:00	45 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:58
711	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:56:00	46 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:56
712	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:54:00	47 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:54
713	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:52:00	48 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:52
714	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:50:00	49 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:50
715	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:48:00	50 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:48
716	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:46:00	51 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:46
717	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:44:00	52 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:44
718	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:42:00	53 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:42
719	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:40:00	54 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:40
720	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:38:00	55 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:38
721	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:36:00	56 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:36
722	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:34:00	57 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:34
723	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:32:00	58 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:32
724	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:30:00	59 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:30
725	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:28:00	60 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:28
726	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:26:00	61 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:26
727	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:24:00	62 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:24
728	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:22:00	63 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:22
729	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:20:00	64 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:20
730	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:18:00	65 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:18
731	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:16:00	66 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:16
732	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:14:00	67 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:14
733	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:12:00	68 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:12
734	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:10:00	69 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:10
735	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:08:00	70 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:08
736	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:06:00	71 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:06
737	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:04:00	72 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:04
738	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:02:00	73 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:02
739	AD	VENTANILLA 7	11/12/2022	7:00:00	74 AT		11/12/2022 8:09	11/12/2022 7:10	11/12/2022 7:10	0:00:00	0:00:00

PERSONAL ESTÁ REGISTRANDO COMO ATENDIDOS A PERSONAS QUE NO HAN SIDO ATENDIDAS: en varias ventanillas, el tiempo mínimo de atención es de 1 segundo, lo cual es improbable que un usuario haya sido atendido en ese tiempo. Se infiere que el usuario no se presentó en la ventanilla pero el personal sanitario lo ha marcado como atendido.

NO ES CONSTANTE ACTIVACIÓN DE CITAS UN DÍA ANTES: el 9 de diciembre se brindaron 171 citas médicas en Consulta Externa, de pacientes que pertenecen al RPIS, Seguro Campesino, MSP, hijos y cónyuge del afiliado o pensionista, montepío y afiliado voluntario. Ese día en total se activaron y ampliaron citas a 180 personas en el Balcón de Servicios.

3.2. Atención admisiones

Conforme el reporte del departamento de estadística, en las tablas 4 y 5, en un ejercicio con algunos de los admisionistas, se presentan los resultados de agendamiento de citas antes y después de establecer el nuevo balcón de servicios, es importante mencionar que en este ejercicio se evidencia que a mayor agendamiento mayor es el tiempo de espera. Por otro lado, en las tablas 6 y 7 se observa a manera de ejemplo el agendamiento en emergencia y las órdenes generadas en imagenología, en donde se evidencia que, en el primer caso los datos no se corresponden los

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 8 de 35

ingresos que los admisionistas realizan en la emergencia y, por otro lado se generan órdenes en imagenología, lo cual no se corresponde con el procesos a seguir para el efecto en el área.

Tabla 4

Agendamiento de citas por usuario en consulta externa del 14 de septiembre de 2022 al 7 de febrero de 2023

AGENDAMIENTO DE CITAS POR USUARIO				
USUARIO	Total 1 ANTES	Total 2 DESPUES	Total general	VARIACION
CARRION CORDOVA PAULO SERGIO	3123	1730	4853	-45%
CARRION PELAEZ COSME ALEXI	314	1517	1831	383%
CEDEÑO MURILLO BELLA CARMEN	2974	5923	8897	99%
LAMAR PEÑA JONATHAN GABRIEL	1065	1350	2415	27%
LUZARDO LAMBERT HEDWING MELISSA	1019	1736	2755	70%
RAMIREZ CORDOVA LEYDI DEL CISNE	7384	5097	12481	-31%
RIVERA VEGA AILYN ALEXANDRA	1140	2280	3420	100%
VALLEJO VILLACIS ELIZABETH STEPHANIA	57	2730	2787	4689%
YAGUANA OJEDA MARIA EUGENIA	7415	6073	13488	-18%
Total general	24491	28436	52927	16%

Fuente: Área de Estadística.

Tabla 5

Agendamiento de citas por usuario en consulta externa del 14 de septiembre de 2022 al 7 de febrero de 2023.

USUARIO	AGENDAMIENTO POR TIPO DE AGENDA						VARIACION			
	1 ANTES		2 DESPUES		Total 2 DESPUES	Total general	VARIACION		Total general	
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	TUINO AMPLIADO	Total 1 ANTES	CITA NORMAL UM/CALL CENTER	TUINO AMPLIADO			CITA NORMAL UM/CALL CENTER	TUINO AMPLIADO		
CARRION CORDOVA PAULO SERGIO	2584	539	3123	1638	92	1730	4853	-37%	-83%	-45%
CARRION PELAEZ COSME ALEXI	268	46	314	121	1396	1517	1831	-55%	2935%	383%
CEDEÑO MURILLO BELLA CARMEN	2341	633	2974	4814	1109	5923	8897	106%	75%	99%
LAMAR PEÑA JONATHAN GABRIEL	837	228	1065	1187	163	1350	2415	42%	-29%	27%
LUZARDO LAMBERT HEDWING MELISSA	782	237	1019	1319	417	1736	2755	69%	76%	70%
RAMIREZ CORDOVA LEYDI DEL CISNE	6613	771	7384	4842	255	5097	12481	-27%	-67%	-31%
RIVERA VEGA AILYN ALEXANDRA	17	1123	1140	1828	452	2280	3420	10653%	-60%	100%
VALLEJO VILLACIS ELIZABETH STEPHANIA	44	13	57	2472	258	2730	2787	5518%	1885%	4689%
YAGUANA OJEDA MARIA EUGENIA	6165	1250	7415	5474	599	6073	13488	-11%	-52%	-18%
Total general	19651	4840	24491	23695	4741	28436	52927	-21%	-2%	16%

* Variación de agendamiento de citas programadas +21%.
* Variación de agendamiento de citas ampliadas -2%.

A causa del incremento en el agendamiento de citas se tiene como efecto el incremento de los días de espera para las citas futuras.
Fuente: Área de Estadística.

Tabla 6
Ingresos por emergencia en enero de 2023

USUARIO	CANTIDAD INGRESADA
CARRION CORDOVA PAULO SERGIO	185
MASACO SOLANO DANIEL ENRIQUE	279
TINOCO MALDONADO FERNANDO JAVIER	173
TORRES VEGA JORGE MIGUEL	518
Total general	1155

Fuente: Área de Estadística.

Tabla 7
Órdenes creadas en imagenología en enero de 2023

USUARIO	ORDENES CREADAS
ASTUDILLO HURTADO JORGE NAHUN	147
PRECIADO MORANTE KEVIN PATRICIO	328
RIVERA HERNANDEZ MAYTE SOLANGE	1212
TORRES VEGA JORGE MIGUEL	922
Total general	2609

Fuente: Área de Estadística.

3.3. Atención en certificados médicos y derivaciones

Conforme el reporte del departamento de estadística, en las figuras 3, 4 y 5 se visualiza la producción de las áreas de certificados médicos y derivaciones para el mes de enero de 2023.

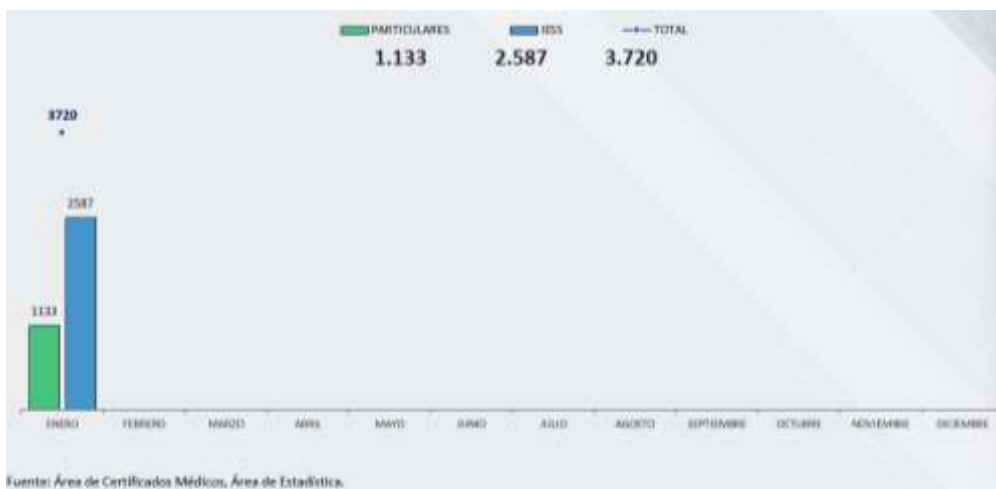


Figura 3. Certificados médicos procesados en el mes de enero de 2023



Figura 4. Derivaciones gestionadas en el mes de enero de 2023



Figura 5. Derivaciones gestionadas por causa en el mes de enero de 2023

3.4. Atención en Consulta Externa

La tabla 8 se presenta la producción de la consulta externa del 01 al 31 de enero de 2023, así como el ausentismo y los días de espera por especialidad, este último indicador corresponde a los días que los pacientes esperaron para ser atendidos en el mes de enero. En la figura 6 se presenta esta información de manera gráfica.

Tabla 8
Atención en la consulta externa

ATENCIÓNES TOTAL: 14112		AUSENTISMO PROMEDIO GENERAL: 20.5		DÍAS DE ESPERA PROMEDIO GENERAL: 38	
ESPECIALIDAD	TOTAL	ESPECIALIDAD	TOTAL	ESPECIALIDAD	TOTAL
CLINICA - MEDICINA GENERAL (CE)	1896	CLINICA - NEUROLOGIA (CE)	31.74	QUIRURGICA - OTORRINOLARINGOLOGIA (CE)	124
CLINICA - MEDICINA FAMILIAR (CE)	1005	QUIRURGICA - NEUROCIRUGIA (CE)	29.65	QUIRURGICA - UROLOGIA (CE)	105
CLINICA - ODONTOLOGIA (CE)	964	CLINICA - FISIATRIA (CE)	29.21	CLINICA - REUMATOLOGIA (CE)	104
MATERNAL INFANTIL - PEDIATRIA (CE)	912	CLINICA - ODONTOLOGIA (CE)	29.07	CLINICA - CARDIOLOGIA (CE)	96
CLINICA - MEDICINA INTERNA (CE)	714	CLINICA - PSICOLOGIA (CE)	26.75	CLINICA - NEUROLOGIA (CE)	84
QUIRURGICA - OFTALMOLOGIA (CE)	626	CLINICA - DERMATOLOGIA (CE)	25.38	CLINICA - ENDOCRINOLOGIA (CE)	81
QUIRURGICA - TRAUMATOLOGIA ORTOPEdia (CE)	618	CLINICA - GASTROENTEROLOGIA (CE)	25.33	QUIRURGICA - OFTALMOLOGIA (CE)	80
QUIRURGICA - UROLOGIA (CE)	618	CLINICA - ENDOCRINOLOGIA (CE)	24.12	CLINICA - GASTROENTEROLOGIA (CE)	73
CLINICA - FISIATRIA (CE)	572	CLINICA - MEDICINA INTERNA (CE)	23.31	CLINICA - DERMATOLOGIA (CE)	69
CLINICA - DERMATOLOGIA (CE)	541	MATERNAL INFANTIL - GINECOLOGIA (CE)	21.61	CLINICA - FISIATRIA (CE)	66
QUIRURGICA - CIRUGIA GENERAL (CE)	513	QUIRURGICA - TRAUMATOLOGIA ORTOPEdia (CE)	21.37	CLINICA - NEUMOLOGIA (CE)	62
CLINICA - PSIQUIATRIA (CE)	445	CLINICA - NUTRICION Y DIETETICA	21.19	QUIRURGICA - NEUROCIRUGIA (CE)	60
CLINICA - PSICOLOGIA (CE)	419	QUIRURGICA - CIRUGIA VASCULAR (CE)	20.49	QUIRURGICA - CIRUGIA GENERAL (CE)	58
CLINICA - NEFROLOGIA (CE)	415	CLINICA - CARDIOLOGIA (CE)	20.66	CLINICA - PSIQUIATRIA (CE)	46
MATERNAL INFANTIL - GINECOLOGIA (CE)	410	CLINICA - MEDICINA GENERAL (CE)	19.83	QUIRURGICA - CIRUGIA VASCULAR (CE)	44
CLINICA - GASTROENTEROLOGIA (CE)	393	CLINICA - REUMATOLOGIA (CE)	19.06	QUIRURGICA - TRAUMATOLOGIA ORTOPEdia (CE)	39
QUIRURGICA - OTORRINOLARINGOLOGIA (CE)	329	CLINICA - PSIQUIATRIA (CE)	18.94	CLINICA - CALIFICACION MEDICA(CE)	38
CLINICA - CARDIOLOGIA (CE)	311	CLINICA - GERIATRIA (CE)	18.6	CLINICA - MEDICINA INTERNA (CE)	33
CLINICA - NUTRICION Y DIETETICA	279	CLINICA - NEFROLOGIA (CE)	18.31	CLINICA - NEFROLOGIA (CE)	23
CLINICA - GERIATRIA (CE)	267	CLINICA - MEDICINA FAMILIAR (CE)	18.29	CLINICA - MEDICINA FAMILIAR (CE)	17
CLINICA - SALUD OCUPACIONAL RIESGOS/TRAB	262	MATERNAL INFANTIL - PEDIATRIA (CE)	17.69	CLINICA - GERIATRIA (CE)	15
CLINICA - NEUROLOGIA (CE)	243	CLINICA - ENDOCRINOLOGIA (CE)	17.42	MATERNAL INFANTIL - GINECOLOGIA (CE)	14
CLINICA - ENDOCRINOLOGIA (CE)	226	QUIRURGICA - OTORRINOLARINGOLOGIA (CE)	15.42	MATERNAL INFANTIL - PEDIATRIA (CE)	14
QUIRURGICA - CIRUGIA VASCULAR (CE)	230	QUIRURGICA - CIRUGIA PLASTICA (CE)	15.38	CLINICA - PSICOLOGIA (CE)	11
CLINICA - REUMATOLOGIA (CE)	225	CLINICA - NEUMOLOGIA (CE)	15.0	CLINICA - MEDICINA GENERAL (CE)	10
CLINICA - NEUMOLOGIA (CE)	187	QUIRURGICA - CIRUGIA GENERAL (CE)	14.3	CLINICA - ODONTOLOGIA (CE)	9
CLINICA - ENDOCRINOLOGIA ODONTOLOGICA (CE)	147	QUIRURGICA - OFTALMOLOGIA (CE)	14.01	CLINICA - NUTRICION Y DIETETICA	8
QUIRURGICA - NEUROCIRUGIA (CE)	140	CLINICA - SALUD OCUPACIONAL RIESGOS/TRAB	5.07	QUIRURGICA - CIRUGIA PLASTICA (CE)	3
CLINICA - CALIFICACION MEDICA(CE)	58	CLINICA - INFECTOLOGIA(CE)	5.0	CLINICA - INFECTOLOGIA(CE)	1
CLINICA - INFECTOLOGIA(CE)	57	CLINICA - CALIFICACION MEDICA(CE)	4.92	CLINICA - ENDOCRINOLOGIA ODONTOLOGICA (CE)	0
QUIRURGICA - CIRUGIA PLASTICA (CE)	35	QUIRURGICA - UROLOGIA (CE)	4.83	CLINICA - MEDICO DOMICILIO (CE)	0
CLINICA - MEDICO DOMICILIO (CE)	23	CLINICA - MEDICO DOMICILIO (CE)	4.17	CLINICA - SALUD OCUPACIONAL RIESGOS/TRAB	0

PRODUCCION DÍAS LABORADOS: 11	
ORIGEN	CANTIDAD
CITA NORMAL UM/CALL CENTER:	7409
CITA WEB/CALL CENTER:	1295
INTERCONSULTA:	488
SUBSECUENTE:	1452
REFERENCIA:	748
TRANSFERENCIA:	336
ESPECIAL:	0
TURNO AMPLIADO:	2314
AMPLIADO SIN PACIENTE:	0

RESUMEN DE PRODUCCION DE CONSULTA EXTERNA			
ORIGEN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO DIARIO
TOTAL:	17738	100.0%	845
PROGRAMADAS:	15361	86.54%	731
AMPLIADAS:	2389	13.46%	113
ATENDIDAS:	14112	79.3%	672
NO ATENDIDAS:	3638	20.5%	173

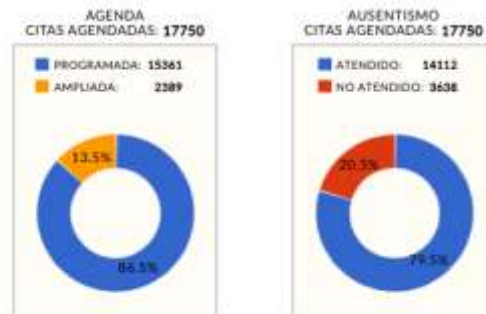



Figura 6. Agendamiento en consulta externa

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 12 de 35


En la tabla 9 se presentan las citas agendadas para el mes de enero de 2023, por especialidad y el promedio de días de espera para cada una. Se observa que mayoritariamente las citas agendadas responden a aquellas asignadas por el call center desde el sistema central.

Las especialidades en rojo, son aquellas en las cuales en promedio los pacientes han esperado más de 30 días. Sin embargo, si se compara la tabla 8 y 9 se observa que las especialidades con mayor ausentismo, no se corresponden con aquellas en las que los días de espera son mayores.


Tabla 9

Origen de las citas por especialidad de la consulta externa


DEPENDENCIA / ORIGEN DE CITA	Enero 2023	
	ATENDIDO	PROMEDIO DE DÍAS ESPERA
CALIFICACION MEDICA(CE)	44	29
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	37	30
CITA WEB/CALL CENTER	6	22
SUBSECUENTE	1	31
CARDIOLOGIA (CE)	270	93
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	195	84
INTERCONSULTA	3	38
REFERENCIA	3	126
SUBSECUENTE	69	119
CIRUGIA GENERAL (CE)	394	59
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	177	54
INTERCONSULTA	27	58
REFERENCIA	54	58
SUBSECUENTE	136	65
CIRUGIA PLASTICA (CE)	43	3
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	13	2
INTERCONSULTA	17	2
REFERENCIA	6	2
SUBSECUENTE	6	8
TRANSFERENCIA	1	1
CIRUGIA VASCULAR (CE)	169	44
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	134	40
INTERCONSULTA	6	31
REFERENCIA	13	65
SUBSECUENTE	15	65
TRANSFERENCIA	1	1
DERMATOLOGIA (CE)	466	68
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	226	53
INTERCONSULTA	18	71
REFERENCIA	60	71

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 13 de 35


DEPENDENCIA / ORIGEN DE CITA	Enero 2023	
	ATENDIDO	PROMEDIO DE DÍAS ESPERA
SUBSECUENTE	161	90
TRANSFERENCIA	1	7
ENDOCRINOLOGIA (CE)	224	82
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	115	69
INTERCONSULTA	11	78
REFERENCIA	21	84
SUBSECUENTE	75	103
TRANSFERENCIA	2	44
ENDODONCIA ODONTOLÓGICA (CE)	135	0
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	135	0
FISIATRIA (CE)	445	64
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	371	56
INTERCONSULTA	10	69
REFERENCIA	2	56
SUBSECUENTE	62	108
GASTROENTEROLOGIA (CE)	309	72
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	197	67
INTERCONSULTA	43	72
REFERENCIA	33	77
SUBSECUENTE	35	90
TRANSFERENCIA	1	89
GERIATRIA (CE)	218	16
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	214	16
INTERCONSULTA	4	11
GINECOLOGIA (CE)	356	14
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	347	14
CITA WEB/CALL CENTER	1	1
INTERCONSULTA	2	36
REFERENCIA	4	18
TRANSFERENCIA	2	27
INFECTOLOGIA(CE)	49	1
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	49	1
MEDICINA FAMILIAR (CE)	745	17
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	430	12
CITA WEB/CALL CENTER	73	7
INTERCONSULTA	27	14
REFERENCIA	83	27
SUBSECUENTE	80	51
TRANSFERENCIA	52	15
MEDICINA GENERAL (CE)	1605	11

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 14 de 35

DEPENDENCIA / ORIGEN DE CITA	Enero 2023	
	ATENDIDO	PROMEDIO DE DÍAS ESPERA
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	757	12
CITA WEB/CALL CENTER	627	8
INTERCONSULTA	29	8
REFERENCIA	20	8
SUBSECUENTE	168	18
TRANSFERENCIA	4	9
MEDICINA INTERNA (CE)	674	24
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	477	16
INTERCONSULTA	48	31
REFERENCIA	48	28
SUBSECUENTE	98	60
TRANSFERENCIA	3	15
NEFROLOGIA (CE)	370	24
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	195	15
INTERCONSULTA	37	6
REFERENCIA	59	7
SUBSECUENTE	68	77
TRANSFERENCIA	11	8
NEUMOLOGIA (CE)	162	64
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	91	49
INTERCONSULTA	7	46
SUBSECUENTE	62	89
TRANSFERENCIA	2	33
NEUROCIRUGIA (CE)	108	59
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	39	37
INTERCONSULTA	13	42
REFERENCIA	9	49
SUBSECUENTE	46	85
TRANSFERENCIA	1	54
NEUROLOGIA (CE)	202	83
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	150	76
INTERCONSULTA	1	180
REFERENCIA	3	37
SUBSECUENTE	48	108
NUTRICION Y DIETETICA	271	8
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	197	6
INTERCONSULTA	28	14
REFERENCIA	9	14
SUBSECUENTE	35	14
TRANSFERENCIA	2	15

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 15 de 35

DEPENDENCIA / ORIGEN DE CITA	Enero 2023	
	ATENDIDO	PROMEDIO DE DÍAS ESPERA
ODONTOLOGIA (CE)	820	9
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	329	7
CITA WEB/CALL CENTER	381	8
INTERCONSULTA	7	12
REFERENCIA	39	12
SUBSECUENTE	64	22
OFTALMOLOGIA (CE)	444	78
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	329	74
INTERCONSULTA	18	73
REFERENCIA	52	77
SUBSECUENTE	45	109
OTORRINOLARINGOLOGIA (CE)	268	124
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	217	117
INTERCONSULTA	1	89
REFERENCIA	3	2
SUBSECUENTE	47	168
PEDIATRIA (CE)	849	14
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	416	14
CITA WEB/CALL CENTER	223	12
INTERCONSULTA	37	14
REFERENCIA	116	14
SUBSECUENTE	47	27
TRANSFERENCIA	10	16
PSICOLOGIA (CE)	358	11
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	188	10
CITA WEB/CALL CENTER	84	7
INTERCONSULTA	27	12
REFERENCIA	15	14
SUBSECUENTE	38	26
TRANSFERENCIA	6	15
PSIQUIATRIA (CE)	373	47
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	167	29
INTERCONSULTA	33	31
REFERENCIA	52	30
SUBSECUENTE	115	86
TRANSFERENCIA	6	36
REUMATOLOGIA (CE)	174	105
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	161	104
INTERCONSULTA	5	69
REFERENCIA	1	49

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 16 de 35

DEPENDENCIA / ORIGEN DE CITA	Enero 2023	
	ATENDIDO	PROMEDIO DE DÍAS ESPERA
SUBSECUENTE	6	200
TRANSFERENCIA	1	1
SALUD OCUPACIONAL RIESGOS/TRAB	257	0
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	257	0
TRAUMATOLOGIA ORTOPEDIA (CE)	531	37
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	406	34
INTERCONSULTA	20	51
REFERENCIA	38	52
SUBSECUENTE	67	43
UROLOGIA (CE)	465	105
CITA NORMAL UM/CALL CENTER	393	100
INTERCONSULTA	9	91
REFERENCIA	5	86
SUBSECUENTE	58	139
Total general	11798	38

4. OBJETIVOS

- Disminuir el ausentismo de los pacientes.
- Atender las citas represadas con un tiempo mayor a 30 días.
- Mejorar la producción del personal de balcón de servicios y consulta externa
- Mejorar el proceso de facturación del servicio brindado.

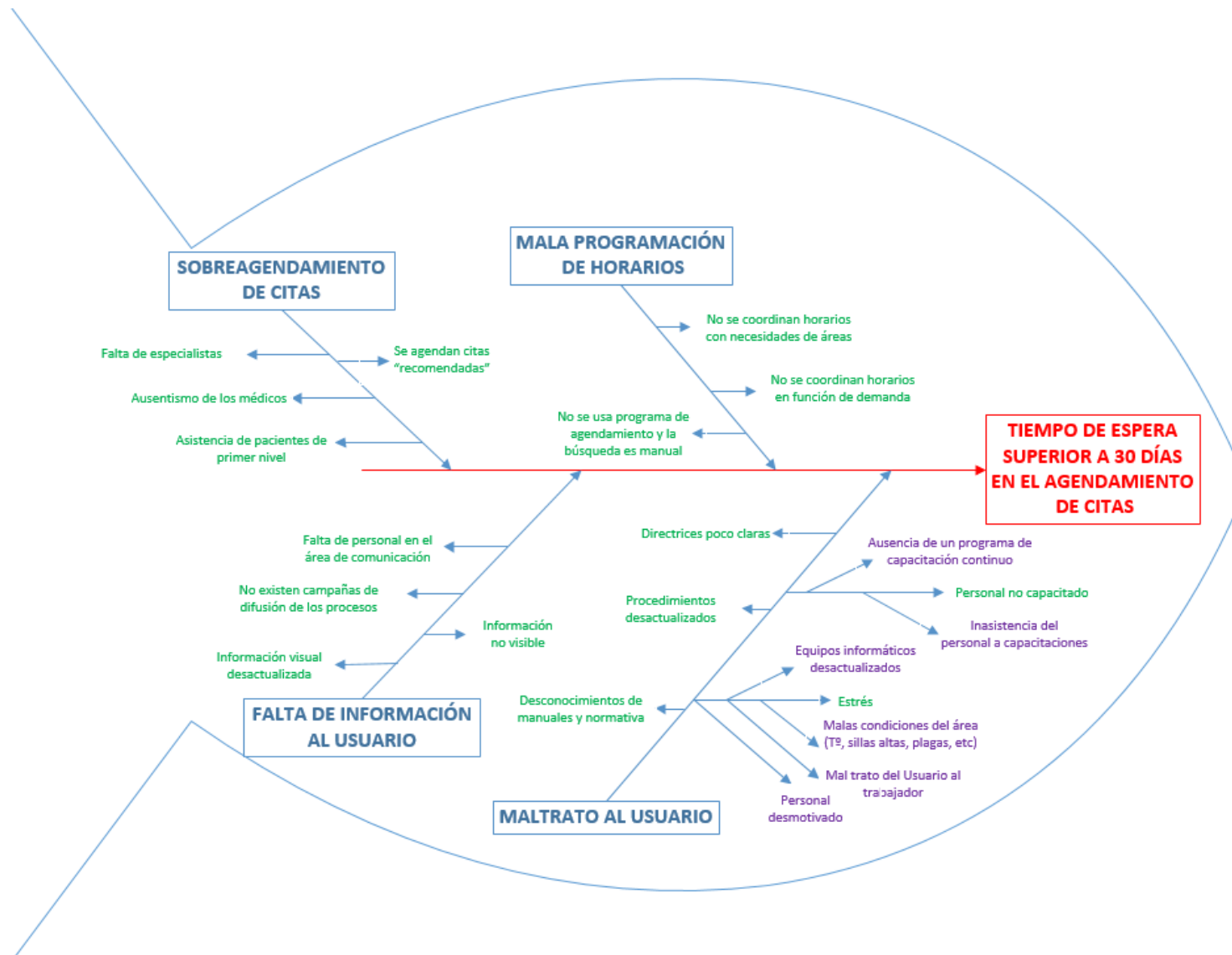
5. ALCANCE


El presente plan aplica a los servicios de consulta externa, admisiones, derivaciones y certificados médicos. El plan piloto se implementará desde el 01 de marzo al 30 de junio de 2023.

6. PLAN DE MEJORA CONTINUA

6.1. Análisis de las posibles causas que han provocado el problema

En el siguiente diagrama se realiza el análisis gráfico de las causas que estarían ocasionando que actualmente no se esté atendiendo oportunamente a los pacientes.



	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 18 de 35

6.2. Estrategias de mejoramiento

6.3.1 Definición de funciones y flujos de los procesos

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
<i>Personal de admisiones</i>				
El líder del balcón de servicios, definirá conforme la normativa vigente y aplicable, las competencias del personal bajo su cargo.	Dra. Delia Chalen Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A
El líder del balcón de servicios, definirá conforme la normativa vigente y aplicable, los flujos de los procesos de admisión, atención al usuario, información, derivaciones, certificados médicos, trabajo social, call center interno y gestión documental.	Ing. Cosme Carrión Dr. Jorge Vera Dra. Delia Chalen	02/03/2023	14/03/2023	N/A
El líder del balcón de servicios establecerá las metas por área y personal y las entregará a Talento Humano, bajo las cuales el personal será evaluado en el mes de diciembre de 2023.	Ing. Cosme Carrión Ing. Luiggi Zambrano	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Todos los admisionistas ingresarán a los diferentes programas única y exclusivamente con su USUARIO y CONTRASEÑA mismas que serán CONFIDENCIALES, esto permitirá medir su producción.	Admisionistas Dra. Delia Chalen Ing. Cosme Carrión Ing. Milton Cevallos	15/03/2023	30/06/2023	N/A
Los admisionistas tienen la obligación de actualizar los datos de los pacientes, así como de unificar las historias clínicas de un mismo paciente.	Admisionistas Ing. Cosme Carrión Lic. Bella Cedeño	15/03/2023	30/06/2023	N/A

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Se actualizará el protocolo de manejo de cadáveres, para que el personal de admisiones de emergencia realice la gestión documental, más no la entrega del cadáver a la funeraria, evitando así que se ausente de su puesto de trabajo. Para la entrega del cadáver a la funeraria se solicitará el apoyo del personal de seguridad física en los días y horarios que el personal de la UREDASOM no labore.	Ing. Darincka Idrobo Eco. Hans Braasch Ing. Arley Abarca	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Evaluación médica y psicológica de personal de balcón de servicios.	Dra. Ana Buri Dra. Silvia Chávez Psic. Yadira Escobar	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Personal médico				
Se designará al personal médico que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de gestión del paciente (24/7) • Validación de certificados médicos en línea. 	Dra. Delia Chalen Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A
El departamento de Salud Ocupacional registrará certificados médicos de trabajadores del HGM, emitidos por el mismo departamento.	Dra. Delia Chalen Dra. Ana Buri	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Médicos tratantes podrán generar citas a pacientes con otros especialistas únicamente hasta 2 especialidades.	Personal médico	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Médicos generales derivarán a pacientes con especialistas CON PERTINENCIA, conforme normativa legal vigente y aplicable.	Médicos generales Dra. Delia Chalen Dra. Johanna Arias Lcda. Azucena Sornoza.	15/03/2023	30/06/2023	N/A

6.3.2 Horarios del personal

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Personal de admisiones				
Se definirá listado de admisionistas para cada una de las áreas (Ver anexo 1).	Dra. Delia Chalén Ing. Cosme Carrión Ing. Bella Cedeño	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se elaborará horario de admisionistas para el mes de marzo, abril, mayo y junio de 2023.	Ing. Bella Cedeño Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Los admisionistas NO tendrán bajo ningún caso horarios de 24 horas, prevalecerán los turnos de 8 horas para evitar el agotamiento del personal.	Ing. Bella Cedeño Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Personal médico				
Se coordinará los horarios del personal médico y enfermería, el mismo se elaborará bajo parámetros de integralidad, equidad, objetividad, seguridad laboral, salud ocupacional, necesidades de la institución y sobre todo garantizando la atención oportuna de los pacientes. Para la elaboración de horarios se considerará: pase de visita en emergencia, pase de visita en salas de Hospitalización, días quirúrgicos, consulta externa y será organizado y creado con todas las áreas inmersas.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen Dra. Julissa Vaca Dra. Andrea Martínez Dr. Alexander Hernández Dr. Jorge Herrera Dra. Johanna Arias Dr. Jorge Plaza Lic. Mayra Manrique Lic. Azucena Sornoza	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Definir nuevos agendamientos en todas las especialidades con base al número de consultorios, personal de salud y citas agendadas.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen Dra. Julissa Vaca Dra. Johanna Arias	02/03/2023	31/03/2023	N/A

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Levantar el informe de call center a nivel nacional para socializarlo al sistema nacional.	In. Cosme Carrión Dra. Delia Chalen Dra. Roxana Betancourt	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Las horas dedicadas a la docencia serán destinadas para: a) capacitación b) estudios de caso generados en el HGM c) Elaborar y/o actualización de protocolos de atención. La responsable de docencia, presentará a la Gerencia General semanalmente el informe de lo realizado y la lista de los participantes La UATH realizará el respectivo seguimiento del cumplimiento.	Lcda. Azucena Sornoza Dra. Delia Chalen Ing. Luiggi Zambrano	15/03/2023	30/06/2023	N/A
Considerando la estadística, particularmente los días de espera para cada especialidad, los médicos tratantes destinados para actividades administrativas que puedan solventar la demanda, se les asignará horas para la consulta externa. <i>Ejemplo:</i> Días de espera en la especialidad de OTORRINOLARINGOLOGIA = 124	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen Dra. Julissa Vaca Ing. Luigi Zambrano	02/03/2023	14/03/2023	N/A

6.3.3 Fortalecimiento de conocimientos y habilidades del talento humano

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Elaboración del Reglamento Interno de Trabajo del HGM.	Ing. Luigi Zambrano Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen Comisión designada	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo.	Ing. Luigi Zambrano	14/03/2023	31/03/2023	N/A
Socialización del Reglamento Interno de Trabajo.	Ing. Luigi Zambrano	Una vez aprobado.	-	N/A
Todos los trabajadores del HGM contarán con firma electrónica.	Ing. Luigi Zambrano	02/03/2023	31/03/2023	N/A
Personal de admisiones				
Se capacitará a todos los admisionistas en todos los programas de ingreso de pacientes y agendamiento.	Ing. Milton Cevallos Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se capacitará a personal destinado al Call Center interno.	Ing. Milton Cevallos Ing. Juan Vera	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se socializará las funciones de los servidores que laboran en el Balcón de Servicios de acuerdo a la normativa vigente y aplicable y, lineamientos internos.	Ing. Cosme Carrión Dr. Jorge Vera	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se capacitará al personal en normas básicas de atención a clientes.	Lcda. Dominique Martínez	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se capacitará mensualmente al personal en: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios del hospital • Servicio público • Trabajo en equipo • Buen trato 	Ing. Luigi Zambrano Dr. Jorge Vera	02/03/2023 01/04/2023 01/05/2023 01/06/2023	31/03/2023 30/04/2023 31/05/2023 30/06/2023	N/A

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Personal médico				
Se capacitará al personal médico en: <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de atención (normativa) • Buen trato • Ingreso de información en el AS400 • Proceso de facturación 	Dr. Jorge Vera Psic. Yadira Escobar Ing. Milton Cevallos Ing. Diana Alvarado	02/03/2023	31/03/2023	N/A
Se emitirán disposiciones al personal médico en: <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de atención (normativa) • Ingreso de información en el AS400 	Dra. Delia Chalen Dra. Johanna Arias Dr. Jorge Vera Dra. Yuli Cabrera Dr. Dany Aguirre	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Personal de enfermería				
Se capacitará al personal en: <ul style="list-style-type: none"> • Buen trato • Ingreso de información en el AS400 • Proceso de facturación 	Psic. Yadira Escobar Ing. Milton Cevallos Ing. Diana Alvarado	01/03/2023	31/03/2023	N/A
Se emitirán disposiciones al personal de enfermería en: <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de información en el AS400 	Dra. Delia Chalen Lic. Mayra Manrique Dr. Jorge Vera Lcda. Mayra Manrique Dra. Yuli Cabrera Dr. Dany Aguirre	02/03/2023	14/03/2023	N/A

6.3.4 Automatización de procesos

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo										
Actualización del programa “Call Center” según tiempos de atención de cada especialidad y creación de usuario y contraseña para cada admisionista.	Ing. Milton Cevallos Ing. Juan Vera Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A										
Cerrará todos los usuarios creados para agendamiento de citas, excepto admisionistas y enfermera de la UAI.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	14/03/2023	N/A										
<p>Se dispondrá de dos turneros para el balcón de servicios, el cual tendrá las siguientes opciones:</p> <p>Turnero uno:</p> <table border="1" data-bbox="203 799 833 1099"> <tr> <td>Activación de cita</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ampliación de cita</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Derivación</td> <td>Derivación preferencial</td> </tr> <tr> <td>Certificados médicos</td> <td>Atención al usuario</td> </tr> </table> <p>Turnero dos:</p> <table border="1" data-bbox="203 1177 833 1257"> <tr> <td>Agendamiento de cita</td> <td>Agendamiento de cita preferencial</td> </tr> </table>	Activación de cita		Ampliación de cita		Derivación	Derivación preferencial	Certificados médicos	Atención al usuario	Agendamiento de cita	Agendamiento de cita preferencial	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	08/03/2023	N/A
Activación de cita														
Ampliación de cita														
Derivación	Derivación preferencial													
Certificados médicos	Atención al usuario													
Agendamiento de cita	Agendamiento de cita preferencial													

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Enlazar la computadora de información con los datos de pacientes hospitalizados (censo actualizado diariamente), consultorios de consulta externa y horarios de médicos y visitas. Además se agregará cualquier otro dato que sirva al personal de información para que pueda responder cualquier inquietud de los usuarios.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	08/03/2023	N/A
Se filtrará el agendamiento de citas para el mes de abril, mayo, junio, julio y agosto por especialidad.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	08/03/2023	N/A
Se creará una matriz que normalice criterios de selección en cuanto a CIE, códigos actualizados, tarifario actualizado y cualquier otro que sirva para disminuir errores que aumentan tiempos de respuesta.	Dra. Yuli Cabrera Sra. Kerlly Jara Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se tramitarán permisos ante DINARDAP.	Sr. Andrés Zares Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se automatizará programa de ingresos de certificados médicos para que se exporte información en matriz de Excel que actualmente se llena de manera manual.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se creará una “sala de choque” en el sistema AS400.	Ing. Milton Cevallos Ing. Juan Vera	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Solicitar a Coordinador de laboratorio trabaje con turnero local tipo caracol.	Dr. Darwin Ñaguazo Bioquímico Gustavo Cueva	02/03/2023	14/03/2023	N/A

6.3.5 Mejoramiento de la infraestructura y equipamiento (Anexo 2)

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Se corregirá altura de mesa de trabajo de balcón de servicios.	Ing. Hans Braasch Ing. Arley Abarca	02/03/2023	14/03/2023	-
Aperturar ventana en pared de balcón de servicios para que entre el AC desde la sala de espera.	Ing. Hans Braasch Ing. Arley Abarca	02/03/2023	14/03/2023	
Colocar AC portátil en balcón de servicios (área de admisionistas)	Ing. Hans Braasch Ing. Arley Abarca	02/03/2023	14/03/2023	
Se colocarán 9 sillas con ruedas funcionales para cada uno de los admisionistas.	Ing. Hans Braasch Ing. Arley Abarca Ing. Johanna Peña	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se colocará un archivador aéreo, detrás de cada admisionista.	Ing. Hans Braasch Ing. Arley Abarca Ing. Johanna Peña	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se mejorará el sonido de la sala de espera de balcón de servicios para que se escuche en toda la sala.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Solicitud de dispensadores de bebidas y snack	Ing. Arley Abarca	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Fumigación del balcón de servicios.	Ing. Darincka Idrobo Dra. Roxana Betancourt	02/03/2023	31/03/2023	100
Habilitar la central de opinión.	Lcda. Dominique Martinez	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Se habilitará en el antiguo balcón de servicios el CALL CENTER INTERNO con: <ul style="list-style-type: none"> 3 computadoras con el programa AS400 y las matrices generadas con las citas agendadas. 3 líneas de celulares para llamadas 	Ing. Milton Cevallos Dra. Delia Chalen Dra. Roxana Betancourt	02/03/2023	14/03/2023	200

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
En el balcón de servicios se habilitará una ventanilla para Gestión Documental la misma que deberá ser dotada de una cajonera con llave.	Ing. Hans Braasch Ing. Arley Abarca Ing. Johanna Peña	02/03/2023	14/03/2023	N/A
TICs dotará de impresora al departamento de salud ocupacional para la impresión de certificados médicos de trabajadores del HGM y para líder de admisionistas.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	08/03/2023	N/A
Colocar pantallas en el balcón de servicios nuevo y antiguo.	Ing. Milton Cevallos	02/03/2023	14/03/2023	N/A

6.3.6 Facturación

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
El área de facturación emitirá lineamientos para ingreso de información en el sistema AS400.	Ing. Diana Alvarado	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Ceración del Comité de facturación.	Ing. Fernando García	02/03/2023	14/03/2023	N/A
El personal médico y de enfermería tiene la obligación de registrar los procedimientos indicados para cada paciente.	Dra. Delia Chalen Personal de salud	01/03/2023	30/06/2023	N/A

6.3.7 Imagen corporativa

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Se adquirirá uniforme para el personal de admisiones par los días lunes, martes, miércoles y jueves. El día viernes el personal podrá elegir su vestimenta.	Ing. Luiggi Zambrano Dra. Roxana Betancourt	02/03/2023	30/04/2023	800

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo																			
El personal de admisiones deberá cumplir con los lineamientos del procedimiento de atención al usuario.	Ing. Cosme Carrión Personal de admisiones	02/03/2023	30/06/2023	N/A																			
Colocación de vinilos informativos en el pórtico con la explicación de los procesos (Anexo 2)	Lcda. Dominique Martínez	02/03/2023	14/03/2023	-																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ubicación</th> <th>No.</th> <th>Proceso que debe describir</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Nuevo balcón</td> <td>Vinil 1</td> <td>Agendamiento de citas por primera vez (140)</td> </tr> <tr> <td>Vinil 2</td> <td>Agendamiento de citas subsecuentes (hasta 2)</td> </tr> <tr> <td>Vinil 3</td> <td>Certificados médicos validación en línea</td> </tr> <tr> <td>Vinil 4</td> <td>Certificados médicos validación en balcón</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Antiguo balcón</td> <td>Vinil 5</td> <td>Uso del turnero</td> </tr> <tr> <td>Vinil 6</td> <td>Activación de citas</td> </tr> <tr> <td>Vinil 7</td> <td>Distribución del hospital</td> </tr> </tbody> </table>					Ubicación	No.	Proceso que debe describir	Nuevo balcón	Vinil 1	Agendamiento de citas por primera vez (140)	Vinil 2	Agendamiento de citas subsecuentes (hasta 2)	Vinil 3	Certificados médicos validación en línea	Vinil 4	Certificados médicos validación en balcón	Antiguo balcón	Vinil 5	Uso del turnero	Vinil 6	Activación de citas	Vinil 7	Distribución del hospital
Ubicación					No.	Proceso que debe describir																	
Nuevo balcón					Vinil 1	Agendamiento de citas por primera vez (140)																	
					Vinil 2	Agendamiento de citas subsecuentes (hasta 2)																	
					Vinil 3	Certificados médicos validación en línea																	
					Vinil 4	Certificados médicos validación en balcón																	
Antiguo balcón					Vinil 5	Uso del turnero																	
					Vinil 6	Activación de citas																	
					Vinil 7	Distribución del hospital																	
Colocación de vinilos adhesivos e intercambiables en mamparas de consulta externa 1 y 2 para colocar distribución de médicos y horarios.																							
Actualización de señalización en el antiguo balcón de servicios.																							


Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Colocación de vinilos adhesivos en el ingreso de cada bloque con el nombre para mejor referencia de los usuarios.				

6.3.8 Difusión

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Se usarán las redes sociales para difundir procesos del hospital a usuarios externos: <ul style="list-style-type: none"> • Certificados médicos • Primera atención • Agendamiento de citas • Activación de citas 	Lcda. Dominique Martínez	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Promoción de procesos en prensa escrita.	Lcda. Dominique Martínez	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Ruedas de prensa (radio y TV)	Lcda. Dominique Martínez Dra. Delia Chalen Dra. Roxana Betancourt	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Crear videos educomunicacionales para proyectarlos en pantallas de balcón de servicios, referentes a: <ul style="list-style-type: none"> • Certificados médicos • Primera atención • Agendamiento de citas • Activación de citas 	Lcda. Dominique Martínez	02/03/2023	30/06/2023	N/A

6.3.9 Trabajo interinstitucional

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Costo
Brigadas de atención: Coordinación de cooperación institucional para que médicos de las unidades laboren sábado y domingo con usuario creado por el HGM.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen Dr. Jorge Vera Dra. Yuli Cabrera Dra. Julissa Vaca Dr. Darwin Ñaguazo Dra. Johanna Arias Ing. Cosme Carrión	02/03/2023	30/06/2023	N/A
Brigadas de atención: Médicos especialistas del HGM laborarán en horarios extendidos para cubrir demanda.				
Compra de Servicios: Se solicitará autorización de compra de servicios para las especialidades con más demanda.				
Planificación de las brigadas.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Solicitar a la Dirección Provincial para que disponga a prestadores de servicio el cumplimiento en atenciones derivadas por el HGM.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Solicitar a la Dirección Provincial fortalecimiento de unidades de primer nivel de atención.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen	02/03/2023	14/03/2023	N/A
Solicitar cooperación de estudiantes de comunicación de las universidades de Machala para atención del Call Center interno.	Dra. Roxana Betancourt Dra. Delia Chalen	02/03/2023	14/03/2023	N/A


	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 31 de 35

6.3. Implementación y seguimiento

- Elaborar indicadores de gestión, como mínimo los siguientes:
 - Producción
 - Ausentismo de los pacientes
 - Ausentismo del personal de salud
 - Días de espera
 - Tiempos de atención a pacientes
- La Gerencia General socializará el Plan de Mejora Continua en un plazo de tres días a partir de su aprobación.
- Encárguese al Departamento de Calidad el seguimiento diario del cumplimiento el Plan de Mejora Continua.
- El personal involucrado deberá dar estricto cumplimiento a las acciones a implementarse en los tiempos estipulados, puesto que de ello depende la mejora de la calidad de atención que actualmente brinda el hospital.


6.4. Evaluación y control

- Las evaluaciones del personal (EVAL) se realizarán con base a las metas proyectadas para el año 2023.
- **El departamento de talento humano realizará la verificación de horarios de ingreso y salida y tiempo destinado a la alimentación (30 minutos) del personal y notificará a los funcionarios que los incumplieran.**
- El departamento de Estadística notificará semanalmente los indicadores de gestión.
- El departamento de talento humano y los jefes de área realizarán rondas de verificación de asistencia de personal y verificación de que se encuentren en su puesto de trabajo.
- Auditoría Médica y el Departamento de Calidad realizarán la verificación al azar para observar tiempos de atención, calidad del registro médico.
- El Departamento de Facturación notificará a la Gerencia General el nombre y observación del personal que incumpliera los lineamientos del proceso de facturación.
- El área de Docencia notificará a la Gerencia General y a Talento Humano la asistencia y actividades que los médicos realicen en las horas destinadas a docencia.
- El personal que incumpliera lo establecido en el presente plan y lineamientos que de este se deriven, serán sancionados conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 32 de 35

7. RESPONSABLES

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	
<p>Ing. Fernando Oscar García Tapia SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO HOSPITAL GENERAL MACHALA</p>	<p>Dra. Delia María Filomena Chalén Echeverría DIRECTORA TÉCNICA HOSPITAL GENERAL - MACHALA</p>
<p>Mgs. Roxana María Elena Betancourt Ruiz GERENTE GENERAL HOSPITAL GENERAL MACHALA</p>	

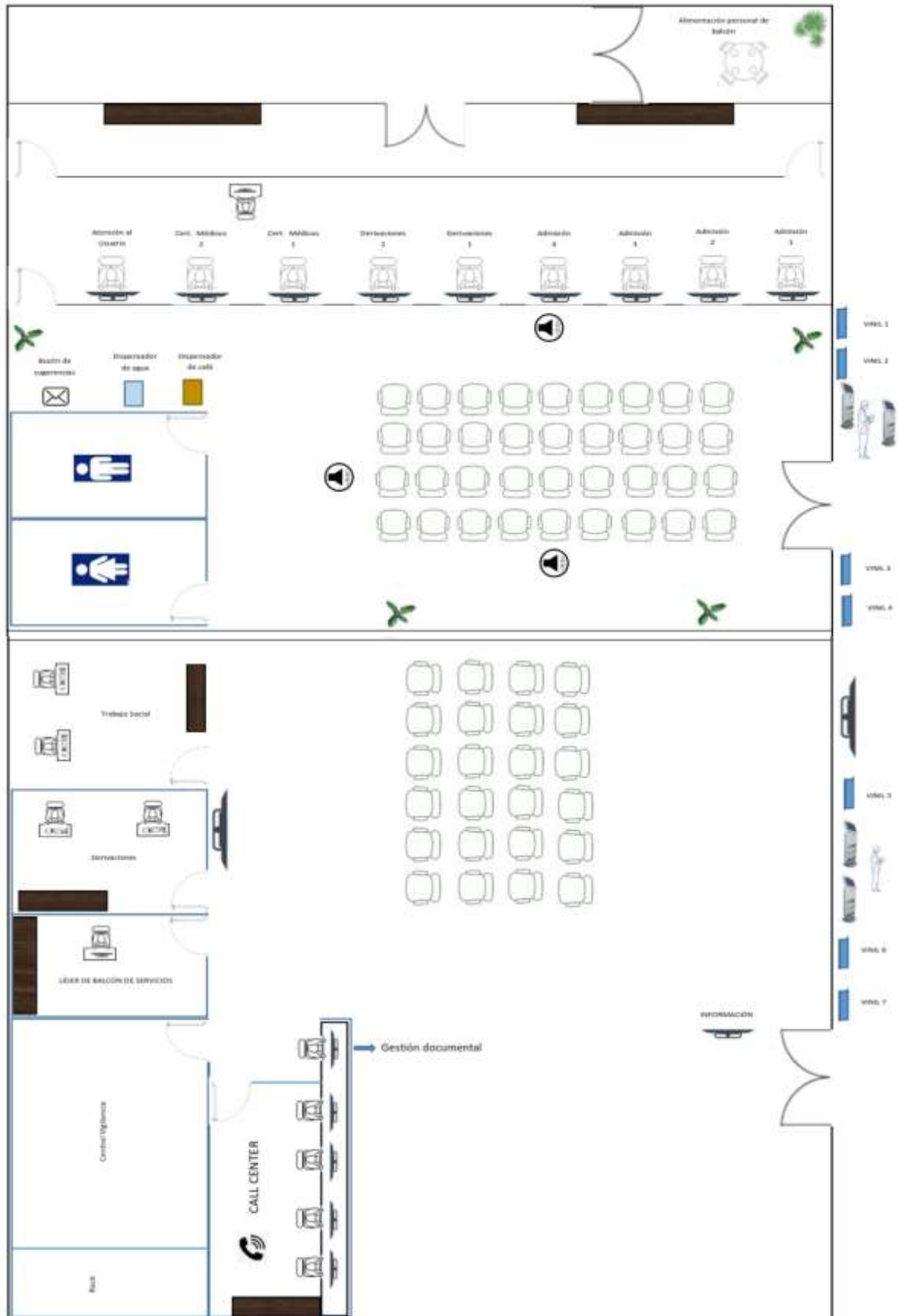
	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 33 de 35


8. ANEXOS

8.1 Listado de admisionistas

Nombre	Área Actual	Área Sugerida	
Leydi Ramírez Córdova	Balcón de Servicios	Atención al Usuario	
Bella Cedeño Murillo	Balcón de Servicios	Líder de Admisiones	
María Eugenia Yaguana Ojeda	Balcón de Servicios	Balcón de Servicios	
Jonathan Lamar Peña	Rehabilitación	Balcón de Servicios	
Estefanía Vallejo Villacís	Balcón de Servicios	Balcón de Servicios	
Paulo Carrión Córdova	Emergencia	Balcón de Servicios	
Camacho Paz Cristian	Balcón de Servicios	Emergencia	Morgue
Fernando Tinoco	Emergencia	Emergencia	Morgue
Teddy Verdi Carmona	Emergencia	Emergencia	Morgue
Patricio Castro Reinoso	Emergencia	Emergencia	Morgue
Daniel Masaco Solano	Emergencia	Emergencia	Morgue
Jorge Nahun Astudillo Hurtado	Imagen	Imagen	
Mayte Rivera Fernández	Imagen	Imagen	
Ailyn Rivera Vega	Balcón de Servicios	Rehabilitación	
John Bravo Jaramillo	Laboratorio	Laboratorio	
Kevin Preciado Morante	Patología	Patología	
Mario Cabrera Tinoco	Gastroenterología	Gastroenterología	
Hedwing Melissa Luzardo Lamber	Balcón de Servicio	Información	
Andrés Zares	Gestión Documental	Gestión Documental	
Alexandra Castillo	Balcón de Servicios	Chaleco Rojo	
Pasante	-	Call Center	
Pasante	-	Call Center	
Pasante	-	Call Center	
Pasante	-	Call Center	

8.2 Infraestructura y equipamiento



	GERENCIA GENERAL	Código PL-GG-001
	PLAN DE MEJORA CONTINUA	Página 35 de 35

8.3 Registro de asistencia a reuniones para la elaboración del *Plan de Mejora Continua de la Consulta Externa y Balcón de Servicios*