



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE HISTORIALES CLÍNICOS
Y FLUJO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEL DÍA "CLÍNICA SANTA MARTHA"
DEL CANTÓN MILAGRO**

**Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de Ingeniera
Comercial.**

**AUTOR: EDITH DE LOS ANGELES ENDARA FALCONES
TUTOR: MAGISTER ISKRA CASANDRA CALLE CARRION**

**Guayaquil-Ecuador
2024**

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Edith De Los Angeles Endara Falcones con documento de Identificación No. 0929116028 manifiesto que: Soy el autor y responsable del presente trabajo; y autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 16 de Junio del año 2024

Atentamente,



Edith De Los Angeles Endara Falcones

0929116028

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Edith De Los Angeles Endara Falcones con documento de Identificación No. 0929116028, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy el autor del **Análisis de caso: “Análisis para la optimización de procesos de historiales clínicos y flujo de atención del Hospital Del Día "Clínica Santa Martha" del cantón Milagro”**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera Comercial, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 16 de Junio del año 2024

Atentamente,



Edith De Los Angeles Endara Falcones

0929116028

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, ISKRA CASANDRA CALLE CARRIÓN con documento de identificación N° 0917105140, docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Análisis para la optimización de procesos de historiales clínicos y flujo de atención del Hospital Del Día "Clínica Santa Martha" del cantón Milagro”, realizado por EDITH DE LOS ANGELES ENDARA FALCONES con documento de identificación N°0929116028, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción ANÁLISIS DE CASO que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 14 de Junio del año 2024

Atentamente,



Iskra Casandra Calle Carrión

0917105140

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Dedico con todo mi corazón este logro académico a mis queridos padres, que con su esfuerzo y sacrificio ha sido posible el cumplimiento de esta meta propuesta.

Quiero extender mis agradecimientos infinitos al Creador del cielo y la tierra, a mis queridos padres y a todos quienes me han brindado su ayuda de alguna forma para llegar a este término de mis estudios superiores.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	1
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	2
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	3
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO	4
ANÁLISIS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE HISTORIALES CLÍNICOS Y FLUJO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEL DÍA "CLÍNICA SANTA MARTHA" DEL CANTÓN MILAGRO. 7	
Resumen.....	7
Abstract.....	7
1. Introducción	8
1.1. Problema	9
2. Objetivos	10
2.1. Objetivo General.....	10
2.2. Objetivos Específicos.....	11
3. Marco Teórico.....	11
3.1. Impacto De La Satisfacción Del Cliente En El Desempeño De La Clínica	14
3.4. Conclusiones de Investigaciones Similares a Esta Investigación	16
4. Población y Muestra	16
5. INSTRUMENTO	16
<i>Tabla 1. Instrumento de recolección de Datos.</i>	<i>17</i>
Entrevista	19
<i>Tabla 2. entrevista al personal</i>	<i>19</i>
5.3. RESULTADOS.....	22
<i>Figura 1. Recepción Y Registro</i>	<i>22</i>
<i>Figura 2. Atención del personal.</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3. Tiempo de Espera</i>	<i>24</i>
<i>Figura 4. Conocimientos Profesionales De Los Médicos.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 5. Actitudes Y Preocupaciones Del Personal Médico.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 6 Limpieza Y El Ambiente.</i>	<i>27</i>
<i>Figura 7. Seguimientos</i>	<i>28</i>
<i>Figura 8. Costos y Facturación</i>	<i>29</i>
<i>Figura 9 Recomendación del Paciente.</i>	<i>30</i>

<i>Figura 10. Calidad Del Servicio</i>	31
6. CONCLUSIONES	32
7. RECOMENDACIONES.....	33
8. Bibliografía	34
9. Anexos	34

ANÁLISIS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE HISTORIALES CLÍNICOS Y FLUJO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEL DÍA "CLÍNICA SANTA MARTHA" DEL CANTÓN MILAGRO.

Analysis for the Optimization of Clinical Records Processes and Flow of Attention at the Day Hospital 'Clinica Santa Martha' in Milagro Canton.

Resumen

La presente investigación analiza los procesos de los historiales clínicos y el flujo de atención en el Centro de Salud Clínica Santa Martha a través de con la finalidad de optimizar dichos procesos y mejorar la atención a los usuarios.

La investigación realizada es de carácter descriptivo, no experimental, transversal con la utilización de métodos mixtos siendo los principales instrumentos encuestas y entrevistas.

El objetivo principal es desarrollar recomendaciones para la optimización de procesos de servicios, historias clínicas, registros y procesos de atención, para garantizar el mejor procedimiento y atención en los pacientes durante el ingreso. Esto reducirá los tiempos de espera, mejorará los procesos administrativos con ellos se eliminarán las tareas repetitivas, los olvidos y/o duplicidad; a fin de que el aumento de la productividad de como resultado la mejora en los procesos de atención al paciente.

Abstract

"The present research analyzes the processes of clinical records and attention flow at the Clinica Santa Martha Health Center with the aim of optimizing such processes and improving user care. The research conducted is descriptive, non-experimental, cross-sectional, utilizing mixed methods with surveys and interviews as the main instruments.

The main objective is to develop recommendations for the optimization of service processes, clinical records, registrations, and attention processes to ensure the best procedures and care for patients during admission. This will reduce waiting times, improve administrative processes by eliminating repetitive tasks, forgetfulness, and/or duplication, thus resulting in increased productivity and improvement in patient care processes."

Palabras clave

Procesos, mejora continua, optimización de procesos, atención al cliente.

Keywords

Processes, Continuous Improvement, Process Optimization, Customer Service.

1. Introducción

Esmero, cuidado, capacidad positiva – resolutive, son variables importantes que inciden en torno a la calidad de atención de los clientes, es un reto perenne en el desarrollo de las compañías, los clientes por lo general solicitan una especial y particular atención, un cordial trato, sociabilidad y esmero al momento de atenderlos; cuando este requiera obtener ciertos productos o servicios ofrecidos, acompañado de confianza, amabilidad, agilidad, precios asequibles, procurando siempre concretar cambios constantes, según la naturaleza del tipo de negocio.

Debido al actual situación emergente que atraviesa el mundo entero, el sector salud está recibiendo la mayor atención por parte de toda la sociedad, es por ello por lo que cada empresa correspondiente a este ámbito, ha tenido que confrontar hechos inimaginables, tratando de acoplar sus protocolos y tramitologías a las peticiones y anteponer con prioridad los de grado relevantes. A través de una adecuada gestión del sistema hospitalario se puede conseguir la aceptación de los pacientes y por ende ante la sociedad.

Junto con esto, la finalidad de la indagación es estudiar los procesos historiales clínicos y flujo de atención del hospital del día Clínica Santa Martha del cantón Milagro con miras a una futura optimización de los mismos, para afrontar una mejor realidad en el proceso de satisfacción al servicio cliente.

1.1. Problema

Asociación Hospitalaria Clínica Santa Martha es una empresa dedicada a brindar atención al cliente, atendiendo las necesidades de los servicios de salud de una población vulnerable, sus actividades dieron inicio desde el año 1980 enfocándose en las áreas de Medicina General, Traumatología y Ginecología. En el año 2016 la Clínica Santa Martha realizó la renovación de sus instalaciones implementando nuevas áreas.

Al observar los procesos existentes en la clínica Santa Martha del cantón Milagro, en el servicio de admisión y archivo por las largas filas de los pacientes para obtener una consulta o simplemente solicitar una duplicidad de sus historiales clínicos, a esto se suma una mala técnica de archivo generando así la ampliación del tiempo de espera en los pacientes.

Se debe considerar las siguientes observaciones:

1. La apertura y búsqueda de registros se los realiza manualmente.
2. Documentos médicos repetidos.
3. Tecnología inadecuada para el registro, clasificación y almacenamiento de documentos médicos.
4. Falta de seguimiento de expedientes por insuficiencia de los mismos.
5. No se especifica cuántos certificados médicos se distribuyen a las clínicas y cuántos se devuelven por ofertas de ingreso.
6. No existe un sistema de registro de ingreso que pueda reducir el tiempo de espera de los pacientes.
7. No existen sistemas de registro, cajas registradoras, farmacias y laboratorios para la atención de pacientes.

1.2. Justificación

Exponer la relevancia y el aspecto general de las complicaciones para los grupos involucrados, para los entes y organismos públicos. En virtud de lo factible, aprovechar los datos reales, asentados y disponibles:

- ✓ Datos estadísticos,
- ✓ Diagnósticos previos,
- ✓ Informes,
- ✓ Datos de instituciones

Que demuestren la magnitud y la incidencia del problema;

Exponer el aporte que se aspira obtener con la ejecución del trabajo de grado:

- ¿Por qué es importante?
- ¿A quién va a beneficiar?

Indicar citas y particularidades si los hubieren, expedientes oficiales e institucionales, de los cuales sus contenidos expresen su valía y denotación;

Describir la manifestación del problema en la actualidad en las empresas, sociedades y entidades que serán del enfoque de la propuesta;

Definir límites: Delimitar el espacio geográfico tanto de tiempo, sector e institución, de la actividad que se llevará a cabo;

Presentar el problema: Con cuestionamientos hipotéticos y/o construir preguntas de razón y alineados a las causas posibles que generan el problema como objeto de esta investigación.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar los procesos históricos clínicos y flujo de atención del hospital del día “Clínica Santa Martha” del cantón Milagro con miras a una futura optimización de ellos.

2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la calidad de atención al cliente y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.
- Observar las historias clínicas que comprendan todos los criterios normativos.
- Optimizar procesos de atención al cliente y reportes de utilidad efectiva referente a historias clínicas necesarias y detalladas para así eludir la pérdida y duplicidad de las historias clínicas.

3. Marco Teórico

La atención al cliente según (Blanco, 2001), es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes”

Según (Boada A. B., 2019) la calidad de atención en salud se refiere a las expectativas y percepciones que los pacientes tienen acerca de varios aspectos importantes como son el trato con amabilidad, las habilidades del personal sanitario, la confianza en los conocimientos, la presentación adecuada de los elementos y utensilios, la presentación física de las instalaciones, entre otros aspectos.

Es ineludible no analizar la dualidad de las expectativas del usuario y su percepción del tipo de atención como usuario-paciente, rubro de que influye en grado de satisfacción y comodidad del servicio brindado.

Un buen servicio en el campo médico implica una buena atención médica. Cada persona en calidad de paciente no reflejará bienestar con su visita, si el diagnóstico es errático y/o la recomendación no son las apropiadas o desacertadas. Una buena atención médica incluye revisar cuidadosamente el historial médico del solicitante, validar el recetario para impedir presencia de equivocaciones, dedicar el tiempo prudencial a la escucha de las preguntas del asistente y no acelerar los mecanismos de atención.

Los beneficios de una buena atención médica son:

- Ganar la confianza de sus clientes.
- La satisfacción del cliente a largo plazo se puede lograr captando la lealtad del consumidor usuario.
- Un buen servicio puede ayudar a tener más ventas en el futuro.
- Una buena reputación es imprescindible para una empresa.
- Un buen servicio significa que los clientes satisfechos tienden a dejar comentarios positivos y recomendar los servicios de la empresa a amigos y familiares.

La satisfacción del cliente esta propensa a ser condicionada por un determinado bloque de premisas:

Hay formas de mejorar el servicio al cliente:

- Trato justo, buena comunicación y respuestas rápidas.
- Para lograr una mejor relación, los pacientes deben estar mejor informados.
- El suministro de datos en línea y la vinculación entre las áreas administrativas y de atención medica son algunas de las cosas que incrementan la agilidad en la reserva de citas puede proporcionar.
- Herramientas para enfrentar situaciones emocionales intensas.

Urgencias, Consulta Ambulatoria General y Consulta Ambulatoria Especializada son los servicios sanitarios en los que más se evalúa la satisfacción del cliente. Se encontró que las instituciones con menor nivel de complejidad evalúan principalmente la satisfacción en servicios como: Consulta Ambulatoria General y Emergencias, las clínicas y hospitales con mayor nivel de complejidad evalúan principalmente servicios como: Unidad de Cuidados Intensivos.

En menor medida se evalúan las Ayudas de Diagnóstico como son:

- ✓ Imágenes de Rayos X,
- ✓ Exámenes de Laboratorio Clínico,
- ✓ Intervenciones quirúrgicas,
- ✓ Tratamientos terapéuticos,
- ✓ Banco de Sangre,
- ✓ Servicio de Farmacia, etc.

El estudio se realizó en una institución de salud de Cuba para determinar el nivel de satisfacción con la ayuda de una metodología descriptiva y un cuestionario. La capacidad de respuesta y los elementos tangibles resultaron tener el valor más bajo, donde señalaron que les resulta difícil ofrecer a los concurrentes una interacción personalizada de calidez, creando una atmósfera de confianza en la cual diluciden sus inquietudes y atenderlos con diligencia y amabilidad. La falta de equipamiento moderno e infraestructura que provocan que el grupo de servidores de la salud involucre un lapso de tiempo no adecuado más allá del considerado oportuno y apropiado hacia las personas, dando como resultado algún tipo de descontento con el servicio del paciente.

El producto conseguido a través del consenso y análisis se determinó que el grado de satisfacción obtuvo un nivel medio, con la herramienta del valor ponderado entre los campos expectativas y percepciones arrojaron similitud en la mayoría de las magnitudes excepto en las dimensiones de confiabilidad, donde se logró una diferencia mínima entre percepción y expectativa. El nivel de expectativas y percepciones estuvo por debajo del 50%.

Las normas son requisitos esenciales que se deben regularizar, establecer, socializar y ejecutar en los centros de salud para asegurar y alcanzar la excelencia en la atención de salud, y estarán sujetas a supervisiones en tiempos prudenciales para ser actualizadas en ciencia y tecnologías de la salud. Con la finalidad de tener en conocimiento la escala de satisfacción de los usuarios externos, el Ministerio de Salud Pública realizó una encuesta para resaltar la calidad de la atención a escala nacional. El Ministerio de Trabajo recibió los resultados de la medición de satisfacción de esta cartera de Estado.

El nivel de satisfacción por el tiempo aplicado desde cuando llega el usuario al centro o unidad de salud hasta su atención respectiva es del 88%. La información sobre los servicios prestados en los establecimientos de salud, como la consulta donde se le explica los pormenores de resultados médicos brindadas por el personal de la salud a los usuarios, corresponden al 89%. El nivel de

satisfacción para la identificación de los profesionales de la salud es del 89% y el nivel de satisfacción por el servicio de alimentación durante la estancia hospitalaria es del 80%.

Cabe destacar el punto porcentual del grado de satisfacción logrado para:

SECTOR	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EMERGENCIAS	85
CONSULTA EXTERNA	89
HOSPITALIZACION	84
ASIGNACION DE AYUDAS TECNICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	84
EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE SALUD, CALIFICACION Y RECALIFICACION PERSONAS CON DISCAPACIDAD O CONDICION INCAPACITANTE.	87

3.1. Impacto de la satisfacción del cliente en el desempeño de la clínica.

Es posible convencer, persuadir e influir el retorno de la comunidad al centro al ser blanco de un cuadro de afectación en su salud y tener que presentarse a su terapia recomendada, con el conocimiento previo sobre la satisfacción del paciente. Es importante señalar que la satisfacción del paciente y la calidad de la atención recibida dependerán del trato recibido y del tiempo de espera, además de otras variables como la confianza brindada; esto quiere decir que la calidad del servicio va a estar influenciada por factores tanto medioambientales como interpersonales (Cobo, Gómez, & Rodríguez, 2017).

3.2. Retos

Los retos de los centros de salud que deben contrarrestar en la actualidad:

- El factor incidental lo que hace sostenible las prácticas del sector salud.
- Población cambiante.
- Obstáculos de tipo social.
- Implicaciones en cuanto a costos de la atención médica.
- Diversidad de coberturas en servicios de salud.

- Desarrollo de la investigación interdisciplinaria en políticas de salubridad, renovación e innovación, mas asociaciones interdisciplinarias en el desarrollo de políticas sanitarias.
- Implementación de mecanismos y sistemas de salud generada por consenso y asociación de países desarrollados y no desarrollados.

3.3. Desafíos

Los desafíos en la atención al cliente son:

- Gestionar las expectativas del cliente.
- No tener una respuesta satisfactoria.
- Lidiar con clientes inoportunos.
- No disponer del tiempo conveniente para cubrir la demanda de afluencia de personas.
- La agilidad de solución al problema del afectado.
- Ausencia de consistencia en las consultas de servicio al cliente.

Según la ministra de Salud de Chile, Carmen Castillo, el sesgo cambiante en términos demográficos y epidemiológicos, que va apegado al avejentado de la comunidad, conllevan a un aumento de las complicaciones graves y un mayor número de visitas a urgencias.

En Chile se han implementado el Fondo de Farmacia, que brinda medicamentos gratuitos para los casos de LDL y triglicéridos altos, problemas de tensión arterial, picos de glucosa crónica, y de un estructurado procedimiento de defensa en el campo Financiero para Diagnósticos y Tratamientos de costos elevados.

Los grandes inconvenientes del sector de la salud pasan por abordar el impulso y las acciones de prevenir conocimientos de la salud pública con direccionamientos integrales que coadyuven a fomentar las mejoras de salud y estilos de vida , buscando que los protagonistas sobrelleven su cotidianidad más saludables . En el rediseño del mecanismo de salud es necesario centrarse en la consecución de la prevención, curación y alivio de problemas de tipo agudos y crónicos.

La meta de lograr parámetros de equidad en cuanto a la Salud ha llevado al desarrollo de un Plan de Instrucción y Permanencia de Profesionales y Especializados en la materia, que sobresalga el desarrollo y activación paulatina de una normativa con el fin de garantizarlo.

3.4. Conclusiones de investigaciones similares a esta investigación

El tipo de la atención sanitaria está influenciada por diversas variables que el usuario ha podido denotar, quien según su percepción y criterio evalúa el trato y servicio recibido.

Este se califica de acuerdo con la solvencia de los requerimientos del paciente, esto es subjetivo e intrínseco, ya que puede verse incidido por la historia y estado clínico de la persona, lapsos de espera, tratamiento del paciente. La situación está marcada por el personal y otras consideraciones.

4. Población y Muestra

La comunidad que ha concurrido a la unidad hospitalaria clínica Santa Martha del cantón milagro durante el año 2022, donde aproximadamente acudieron aproximadamente 21,000 personas anuales. La muestra se calculó con base a la fórmula de la población finita. A continuación, se muestra detalles de cálculo de la muestra.

$$n = \frac{N \times Z\alpha^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z\alpha^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{21,000 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (21,000 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$
$$n = 377$$

La muestra dio un total de 377 usuarios a ser encuestado.

5. INSTRUMENTO

Las dimensiones de calidad administrativa y calidad clínica se dividieron en 10 preguntas en la encuesta del índice de satisfacción del usuario. La contingencia administrativa se midió el tiempo transcurrido durante todo el proceso: Agendado de cita hasta la consulta propiamente, facilidad de los protocolos de ingreso, tiempo asignado a la espera, comodidad y tramitología.

Las dimensiones de calidad clínica evaluaron la interacción del personal de profesionales y enfermería, transcurso de la consulta, recopilación de datos y la explicación clara, precisa y de fácil comprensión de los tratamientos a seguir. Las clasificaciones dimensionales de los niveles fueron de hecho insatisfactorias.

5.1. Nombre del instrumento de recolección de datos: Entrevista dirigida a personal de la clínica Santa Martha del Cantón Milagro.

Tabla 1. Instrumento de recolección de Datos.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1) ¿Cuál es su rol en la clínica y cuánto tiempo lleva trabajando aquí?	X		X				X		
2) ¿Qué métodos o herramientas se utilizan para registrar los datos de los pacientes?	X		X				X		
3) ¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión de los datos registrados?	X		X				X		
4) ¿Cómo se gestionan los datos sensibles de los pacientes, como información médica y datos personales?	X		X				X		
5) ¿Existe un proceso de verificación o validación de los datos ingresados en el sistema? En caso afirmativo, ¿cómo funciona este proceso?	X		X				X		
6) ¿Se realizan respaldos regulares	X		X				X		

de los datos registrados? ¿Cómo se aseguran de que los datos estén protegidos contra pérdidas o fallos técnicos?									
7) ¿Han experimentado problemas relacionados con la integridad de los datos en el pasado? En caso afirmativo, ¿cómo se resolvieron estos problemas?	X		X				X		
8) ¿El sistema de registro de datos se integra con otros sistemas de la clínica, como facturación o historias clínicas electrónicas?	X		X				X		
9) ¿Se han implementado medidas para reducir errores de registro o duplicación de datos? Si es así, ¿cuáles son?	X		X				X		
10) En general, ¿cómo describirías la efectividad del sistema de registro de datos de pacientes en la clínica?	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING. EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 27/7/2023						Firma: C.I. 0910621465		

Entrevista

5.2. Resultados de entrevista al personal del hospital del día "clínica santa Martha" del cantón Milagro.

Tabla 2. Entrevista al personal

Pregunta	Respuesta
1. 1) ¿Cuál es su rol en la clínica y cuánto tiempo lleva trabajando aquí?	R1: Administradora- recepción llevo laborando en la clínica un año 7 meses. R2: Representante Legal. Más de 30 años. R3: Director. Soy el dueño de la clínica. R4: Licenciada en Enfermera. 8 meses. R5: Auxiliar Enfermería. 2 años
2. ¿Qué métodos o herramientas se utilizan para registrar los datos de los pacientes?	R1: Actualmente los registros de los pacientes los realizamos de manera manual por medio de una ficha, después que el paciente termine su consulta los datos generales se los realiza en una hoja de Excel. R2: Realizamos los registros en formularios. R3: Por el momento realizamos los registros de los pacientes en fichas. R4: Formularios. R5: Por medio de fichas realizamos el ingreso de los pacientes.
3. ¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión de los datos registrados?	R1: Por medio de hojas de evolución se archivan en carpetas de manera alfabética, así mismo se realiza en la hoja de Excel y por medio de filtros se localiza los pacientes que se asigne. R2: En este caso la administradora es la encargada de archivar los datos de los pacientes. R3: Cada mes revisamos cada ficha. R4: Nuestro trabajo es registrar en las fichas los registros de los pacientes y procedemos a entregar a la administradora encargada de archivar. R5: En caso que no se encuentre la licenciada realizo el mismo procedimiento de registrar los pacientes en las fichas y luego le entrego a la administradora encargada.
4. ¿Cómo se gestionan los datos sensibles de los pacientes, como información médica y datos personales?	R1: Se realiza en una hoja de evolución epicrisis con los datos del paciente donde se los registra por medio de las fichas para cuando terminen su consulta se archiva el documento de forma alfabética y se realiza el cuadro clínico en los formatos de Excel. R2: Este punto lo maneja directamente la administradora. R3: La administradora es la encargada de este item. R4: Al momento que llega el paciente se le solicita la información personal y se los registra en la hoja de evolución. R5: Cuando no se encuentra la licenciada realizo el mismo procedimiento.
5. ¿Existe un proceso de verificación o	R1: No contamos con sistema, solo los registramos de

validación de los datos ingresados en el sistema? En caso afirmativo	<p>forma manual el ingreso en las fichas y luego procedo a realizar en una hoja de Excel para mantener el registro de los pacientes atendidos.</p> <p>R2: no contamos con sistema</p> <p>R3: no contamos con sistema</p> <p>R4: no contamos con sistema</p> <p>R5: no contamos con sistema</p>
--	--

Pregunta	Respuesta
6. ¿Se realizan respaldos regulares de los datos registrados? ¿Cómo se aseguran de que los datos estén protegidos contra pérdidas o fallos técnicos?	<p>R1: No contamos con sistemas solo se realiza un archivo en Excel de los registros de los pacientes atendidos, que se lo guarda en la nube de la clínica.</p> <p>R2: Esto realiza el personal contratado.</p> <p>R3: Esto realiza el personal contratado.</p> <p>R4: Se encarga la administradora de llevar el registro.</p> <p>R5: El departamento se adecuado se encarga de la documentación.</p>
7.- ¿Han experimentado problemas relacionados con la integridad de los datos en el pasado? En caso afirmativo, ¿cómo se resolvieron estos problemas?	<p>R1: No existe.</p> <p>R2: No existe</p> <p>R3: No existe</p> <p>R4: No existe</p> <p>R5: No existe</p>
8.- ¿El sistema de registro de datos se integra con otros sistemas de la clínica, como facturación o historias clínicas electrónicas?	<p>R1: contamos con un sistema de facturación aparte no vinculado con los registros y fichas del paciente.</p> <p>R2: lo realiza la administradora.</p> <p>R3: lo realiza la administradora.</p> <p>R4: lo realiza la administradora.</p> <p>R5: lo realiza la administradora.</p>
9.- ¿Se han implementado medidas para reducir errores de registro o duplicación de datos? Si es así, ¿cuáles son?	<p>R1: Como he mencionado en las pregunta anterior no contamos con un sistema sin embargo se procede con un orden de Numero de historial de cada paciente fechas y nombres.</p> <p>R2: Se está buscando un sistema adecuando que se pueda implementar en nuestra clínica.</p> <p>R3: Por el momento no se ha requerido.</p> <p>R4: No</p> <p>R5: No, por el momento</p>
10. En general, ¿cómo describirías la efectividad del sistema de registro de datos de pacientes en la clínica?	<p>R1: en caso nuestro es un poco tedioso al momento de realizar un doble trabajo que es el ingreso en ficha y luego el ingreso computarizado, si contáramos con un sistema de programación nos ahorraríamos tiempo y mayor efectividad en atención a los pacientes.</p> <p>R2: Para tener una mejor efectividad Estamos predispuestos en contratar un sistema práctico.</p> <p>R3: Por el momento nos manejamos con archivadores en orden, y con registros en documentación en Excel.</p> <p>R4: Nos manejamos en orden.</p> <p>R5: se mantiene un orden con los registros adecuado en físico y en Excel.</p>

Análisis:

Asociación Hospitalaria Santa Martha del cantón Milagro permitió realizar el trabajo de titulación con el tema “Análisis para la optimización de procesos de historiales clínicos y flujo de atención del hospital del día "Clínica Santa Martha" del cantón Milagro. Se realizó una entrevista al personal que labora en el establecimiento siendo conformado por director, representante legal, administradora, licenciada en enfermería y auxiliar de enfermería.

Esta clínica se caracteriza por ser una clínica altamente equipada para la atención ciudadana, desde que ha iniciado la atención médica en el cantón Milagro uno de los problemas fundamentales ha sido no contar con un sistema informático donde se gestionarían los registros de pacientes de una forma ordenada, el director de la clínica asegura que siempre han realizado sus registros de manera manual por medio de hojas de evolución o epicrisis.

Al momento de obtener una consulta o simplemente solicitar una duplicidad de sus historiales clínicos se genera disgusto por parte de los pacientes por el tiempo de espera que se les indica o se los regresa al día siguiente para que vengán a retirar la información indicada.

Uno de los factores más conflictivos para los pacientes es no contar con la hoja de evolución, por lo tanto, el médico desconoce el proceso del paciente y su documentación, como consecuencia se debe realizar un nuevo registro del proceso clínico.

Es posible implementar un sistema informático donde los médicos especialistas puedan ingresar los datos con sus respectivos historiales clínicos de cada paciente atendido, para así obtener mayor optimización de tiempo y mayor control en los ingresos.

La administradora comentó que se utiliza una base de datos en el programa Microsoft excel para mantener en orden y controlar la información que se guarda en la nube del correo electrónico ya que son datos importantes para el registro de atención médica. Los datos que se registran son: nombres y apellidos, edad, cédula de identidad, número de teléfono, entre otros.

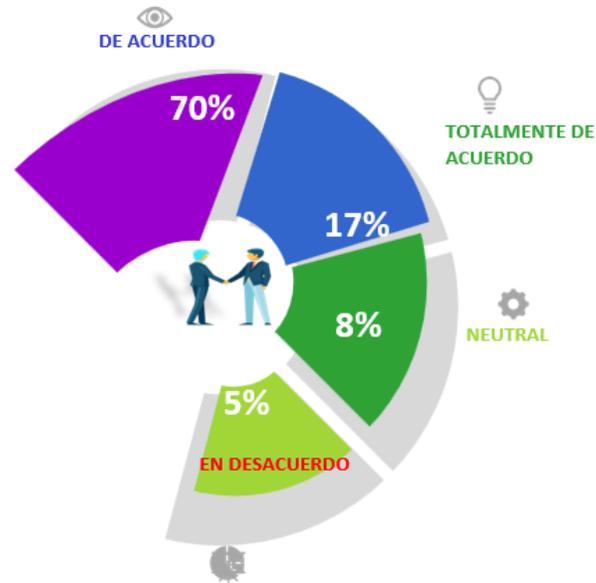
En conclusión, los resultados de la entrevista derivan en la necesidad de la implementación de un sistema informático para poder mantener el orden regular las hojas de evolución de los pacientes de la clínica Santa Martha del cantón Milagro.

5.3. RESULTADOS

Resultados De La Encuesta A Los Pacientes De La Clínica

1.- ¿La recepción y el registro en la clínica fueron eficientes?

Figura 1. Recepción Y Registro



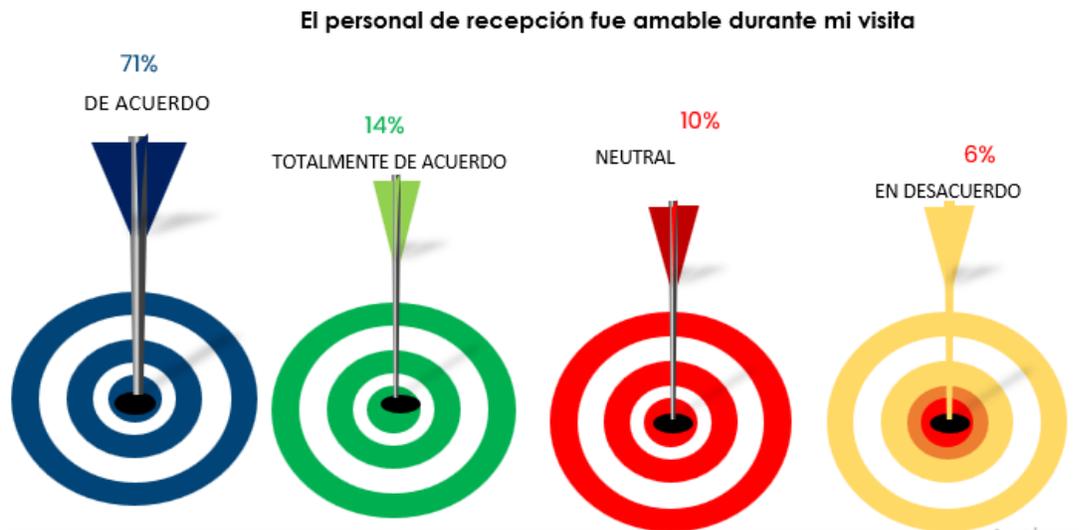
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

Mediante esta encuesta se evidencia que el 70% de los pacientes que visitan la clínica a diario se encuentran satisfechos con el procedimiento de recepción y registro al momento de ingresar a sus consultas con los médicos designados.

2.- ¿El personal de recepción fue amable durante mi visita?

Figura 2. Atención del personal.



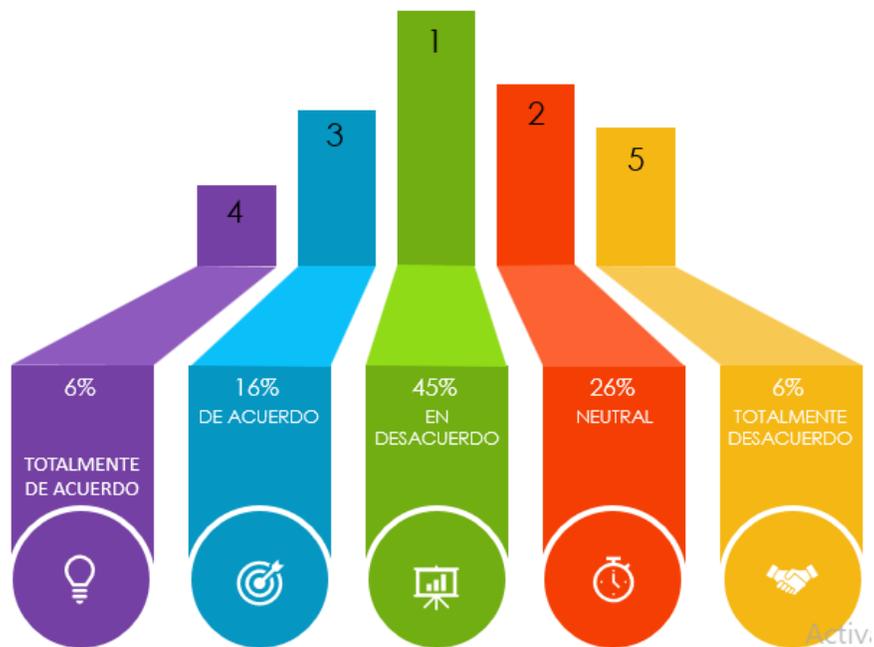
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

La satisfacción en salud está conceptualizada en tres aspectos de gran importancia como son el trato recibido por parte del profesional durante el proceso de atención, la atención recibida que repercute en su estado de salud; al igual que, los aspectos organizativos que incluye aspectos del ambiente y tiempo de espera (Gómez, Dávila, Campina, & Colmenares, 2017). En esta gráfica se muestra que el 71% de pacientes considera que el personal es amable.

3.- ¿Los tiempos de espera para las citas fueron razonables?

Figura 3. Tiempo de Espera



Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

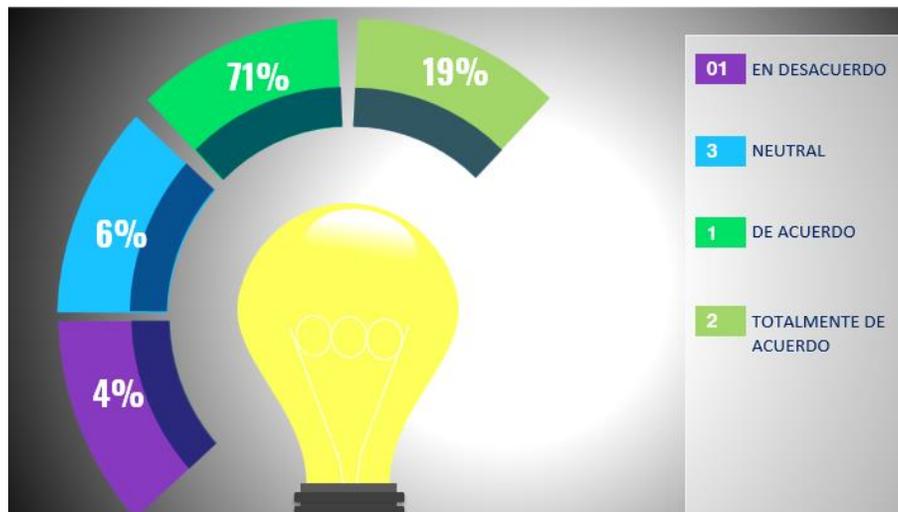
Análisis:

La encuesta realizada a los pacientes de la clínica Santa Martha del cantón Milagro evidencia que los tiempos de espera son altos.

La capacidad de respuesta se la define como el deseo que tiene el profesional por satisfacer y ayudar a cubrir las necesidades de los pacientes, la cual, debe realizarse de manera eficiente y rápida (Salazar & Cabrera, 2016).

4.- Los profesionales médicos mostraron un conocimiento adecuado de mi condición médica.

Figura 4. Conocimientos Profesionales De Los Médicos.



Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada a los pacientes se observa que el 71% de los pacientes consideran que los médicos mostraron conocimiento sobre su especialidad al tratar cada caso de los pacientes. La empatía se refiere a cómo ver a través de los ojos del usuario e identificarse con el paciente (Morán, 2017). La empatía se trata de aquella atención individualizada y esmerada, la capacidad de entender las necesidades, la capacidad de escuchar y la facilidad de acceso a información.

5.- ¿El personal médico respondió a todas mis preguntas y preocupaciones de manera comprensiva?

Figura 5 . Actitudes Y Preocupaciones Del Personal Médico.



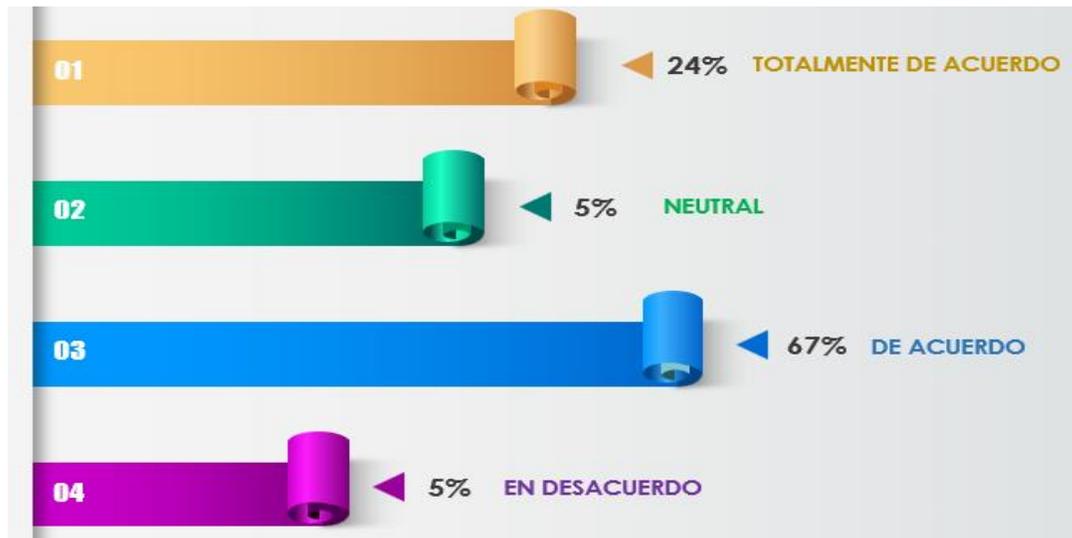
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

Al momento de realizar la encuesta los pacientes de la clínica Santa Martha del cantón Milagro el 81% manifiesta estar de acuerdo y satisfecho con la atención de los médicos de diferentes especialidades.

6.- ¿La limpieza y el ambiente de la clínica eran adecuados?

Figura 6 Limpieza Y El Ambiente.



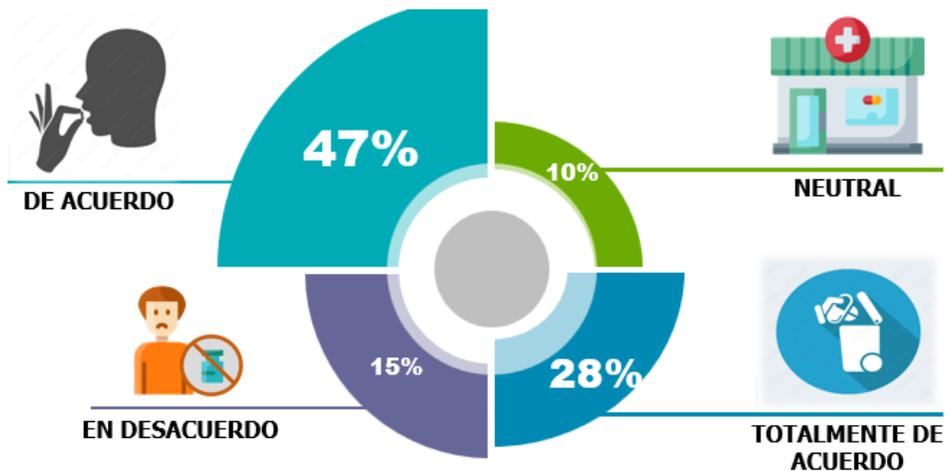
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

El servicio al cliente es una acción que tiene que brindarse de manera correcta e impecable, y está demostrado en el gráfico el grado de importancia que le dan los pacientes a un buen trato, y ambiente donde el personal que es encargado a hacer un acompañamiento del proceso de brindar buen servicio tiene que estar preparado y capacitado, para que así el cliente se lleve una buena experiencia y así demostrarse satisfecho. De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 67% de los pacientes está de acuerdo con la limpieza y ambiente de la clínica.

7.- ¿Recibí un seguimiento claro sobre mi tratamiento y próximos pasos a seguir?

Figura 7. Seguimientos



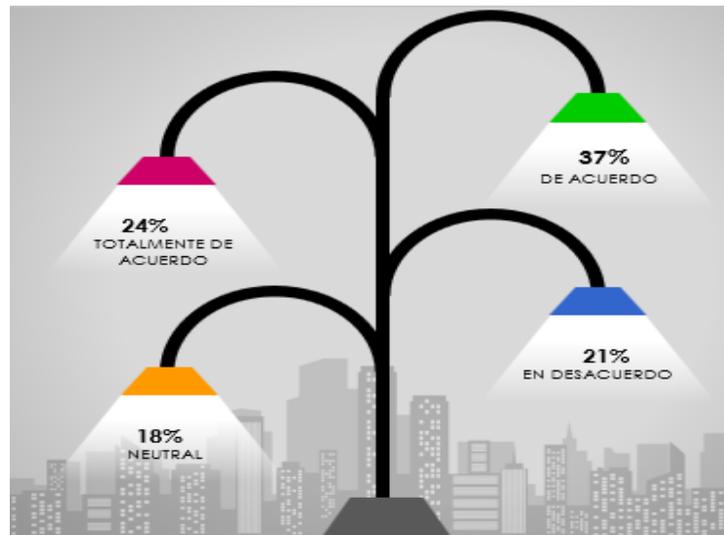
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

Al momento de realizar una consulta médica los pacientes se enfocan en la atención si se encuentra de acuerdo o desacuerdo con el tratamiento que les envían a realizar el personal médico correspondiente. El 47% de los clientes indica que los médicos llegaron a ser claros con sus tratamientos.

8.- ¿El personal administrativo proporcionó información precisa sobre los costos y la facturación?

Figura 8. Costos y Facturación



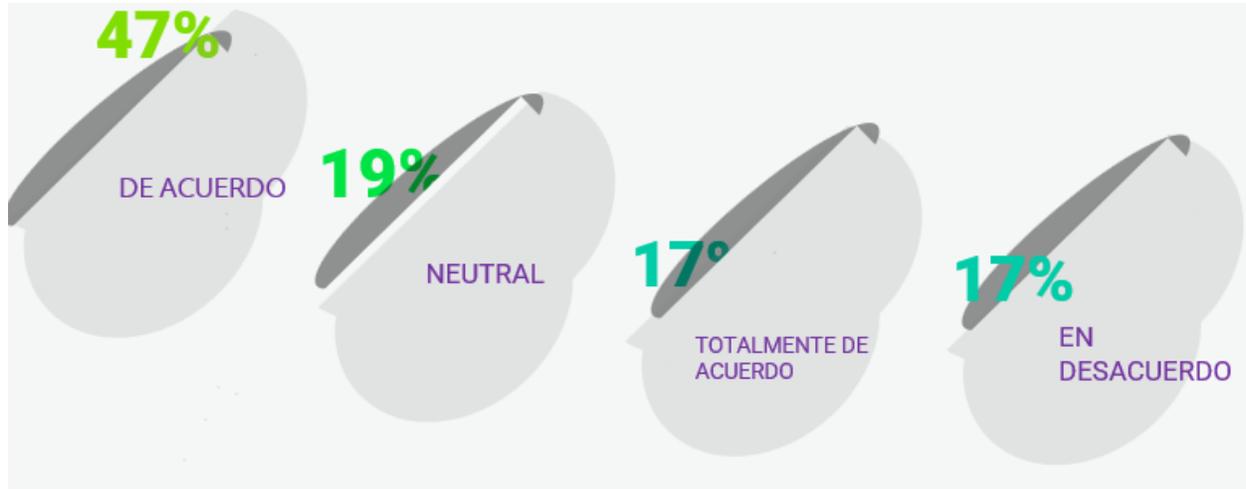
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

Al momento de realizar la consulta médica el paciente ya conocía el valor, dado que el personal administrativo solo realizaba los cobros de las consultas de los especialistas asignados, sin embargo sólo el 24% de clientes fue informado sobre los costos de los servicios médicos.

9.- ¿Recomendaría nuestra clínica a amigos, familiares u otras personas?

Figura 9 Recomendación del Paciente.



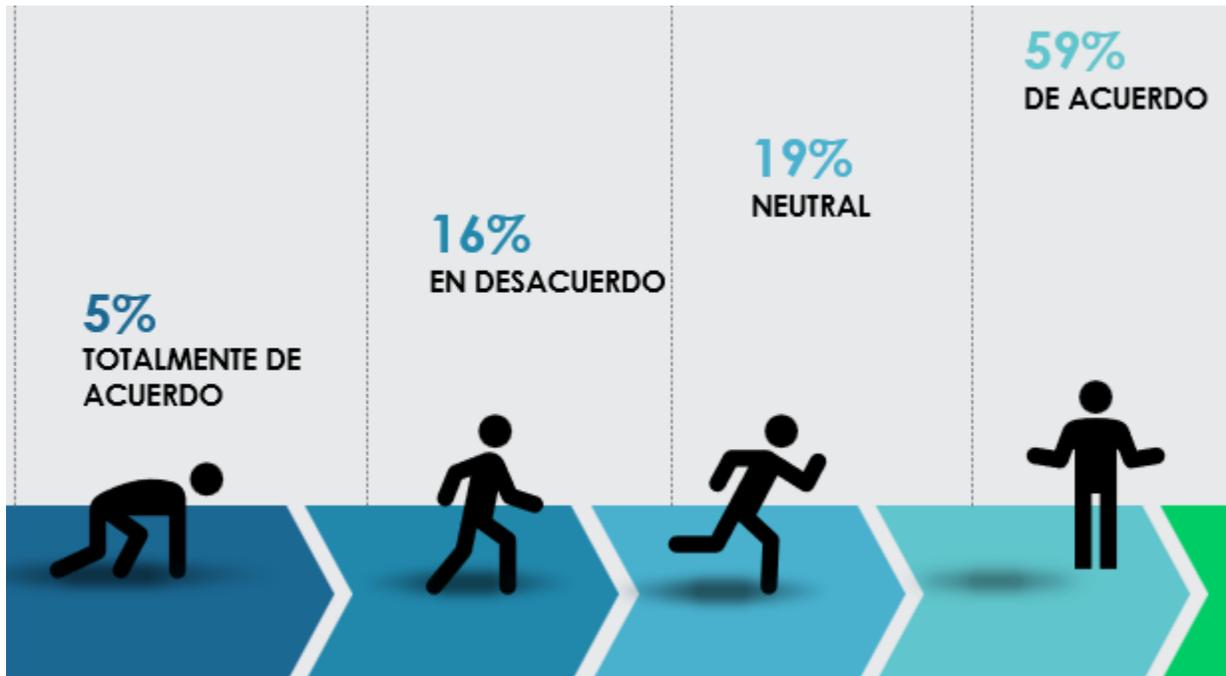
Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

Los pacientes se sienten conformes con los servicios que ofrece la clínica, es así que el 47% recomienda la atención de la clínica Santa Martha, por el asesoramiento y la orientación que brinda el personal de salud y el personal de administración.

10.- ¿En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la calidad del servicio que recibió en nuestra clínica?

Figura 10. Calidad Del Servicio.



Fuente: Edith De Los Angeles Endara Falcones.

Análisis:

La calidad de atención del servicio de salud médica de la clínica Santa Martha cumple con las perspectivas, asimilación y recepción que los usuarios han vivido con base a los diversos puntos relevantes como son: la gentileza, prolijidad, destrezas del personal sanitario, seguridad, capacidad, conocimientos y la pronta respuesta del médico designado, así lo reflejan las estadísticas, pues el 59% de clientes manifiesta estar de acuerdo.

6. CONCLUSIONES

Sin duda, la afectación de la calidad de atención en salubridad es validada por múltiples factores detectados por los usuarios, los mismos que acorde con las percepciones y pensamientos miden de todo y en cuanto al servicio recibido; Una de los causales existentes se derivan de las capacidades y talentos de los colaboradores, la parte de infraestructura, como se presentan los médicos, responsabilidad y acatamiento de horarios, etc.

A través del uso del cuestionario aplicado con una medición de trescientos setenta y siete personas, arrojan números negativos de inconformidad por parte de los pacientes respecto a la información de recepción de sus historias clínicas pues no se realiza en el tiempo indicado.

Los pacientes aseguran que existe falta de comunicación por parte del personal administrativo, pues no se les explica el proceso de facturación y recepción de datos de manera clara.

Con lo relacionado al rubro de satisfacción, esta radica en suplir, cumplir y solventar las necesidades de los pacientes, conlleva a una apreciación subjetiva, porque las variables inciden en el resultado final, como la gravedad del paciente, los tiempos implicados en los procesos, interacción entre profesional y paciente. Todos los puntos tienen afectación e inciden en los resultados.

Planificando una estrategia de mejoras, la recomendación más atinada para incrementar la calidad de atención es la capacitación constante del personal del centro y afianzar las relaciones interpersonales.

7. RECOMENDACIONES

- Adquirir un sistema informático para automatizar el proceso de admisión.
- Contar con procedimientos acorde a la realidad de los procesos de tal forma que se incorporen regularizaciones de calidad que permitan ser instituidos y concretados en la clínica.
- Determinar e instaurar normativas sanitarias actualizadas dentro del Centro Médico, las mismas que colaboren a mejorar la satisfacción del cliente interno y externo. Además realizar capacitaciones continuas sobre atención al cliente.
- Realizar a la brevedad posible la implementación del plan de mejoras descritos en la presente investigación para mejorar la satisfacción del usuario y la calidad de la Clínica Santa Martha del cantón Milagro.

8. Bibliografía

- Blanco, P. (2001). *Atencion al cliente*. Mexico: Piramide.
- Boada, A. B. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL*. *Revista de Investigación en Salud*, 6(1), 55-71. Mexico.
- Boada, A. B. (2019). *Percepcion de los usuarios frente a la calidad de atencion en salud del servicio de consulta externa*. mexico: revista de investigacion en salud .
- Correa, M. (. (2016). La humanizacion de la atencion en los servicios de la salud: Un asunto de cuidado. *Revista Cuidarte*, págs. 1227-1231.
- Díaz, J. &. (2017). *Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial*. *Revista MEDISAN*, 21(2), 174-180. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007. Obtenido de Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007.
- Fariño, J. C. (2018). *Satisfaccion de los usuarios y la calidad de atencion que se brinda en las unidades operativas de atencion primaria de salud*. *Revista Espacios* 22-32-39.
- Gomez, W. D. (2017). *Satisfaccion del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay*. *Revista Salud Publica*, 21, 88-98.
- Gutierrez, Z. L. (2019). *Calidad de Atencion de Enfermeria segun el Paciente Hospitalizado*. Mexico: Revista Cuatrimestral Conecta Libertad 3(1), 1-11.
- Messarina, P. (. (2016). *Calidad de atencion del personal de salud y satisfaccion del paciente en el servicio de resonancia magnetica*. *Revista UCV -Scientia* 8(2) 119-123.
- Rodriguez, M. M. (2017). *Factores relacionados en la satisfaccion ambulatorio de hospitales en Madrid*. *Revista Electronica Enfermeria Actual en Costa Rica*.
- Suárez, G. R. (2019). *Suárez, G., RoblesPercepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). cuba.

9. Anexos

Anexo 1



Milagro, viernes 09 de junio de 2023.

Dr. Serafin Abad Ochoa.
Director Clinica Santa Martha.
Presente. –

Yo Dr. SERAFIN ABAD OCHOA, DIRECTOR DE ASOCIACION HOSPITALARIA SANTA MARTHA SOSANMA S.A certifico que la Srta.- EDITH DE LOS ANGELES ENDARA FALCONES, con número de cédula N° 0929116028, le permito de una manera cordial lo solicitado entregar la documentación necesaria para realizar su trabajo final de la carrera de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atentamente,

Asociación Hospitalaria SANTA MARTHA
"SOSANMA"
RUC: 0992973900001
Av. Carlos J. Arosemena y Guaranda
MILAGRO - ECUADOR


 **Dr. Serafin Abad Ochoa**
DIRECTOR
Hospital - Clínica "SANTA MARTHA"

Dr. Serafin Abad Ochoa
GERENTE GENERAL
C.I 0700577109

Dirección: Ave. Carlos Julio Arosemena y Guaranda.
Teléfono. 04-2974318 04-2970757 0989769225
E-mail: hospitalclinicasantamartha@gmail.com



Anexo 2

REGISTRÓ DE DATOS PERSONALES

Fecha	Hora	Nombre	Edad	Especialidad	Médico	Tipo de Observación	Observación		

Anexo 4

Hoja De Admisión De Pacientes

 HOSPITAL CLINICA SANTA MARTHA RUC: 0992973900001 DIRECCIÓN: AVDA. CARLOS JULIO AROSEMENA S/N Y GUARANDA	
HOJA DE ADMISIÓN DE PACIENTES	
N° HISTORIA CLINICA	
NOMBRES Y APELLIDOS	
CÉDULA DE CIUDADANIA	
FECHA DE NACIMIENTO	
EDAD:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO	
ETNIA	
GENERO	
MOTIVO DE INGRESO	
DIAGNOSTICO DE INGRESO	Fecha y Hora de Ingreso
DIAGNOSTICO DE EGRESO	Fecha y Hora de Egreso
MEDICO TRATANTE	

FIRMA

Anexo 5

HOJA DE EXCEL

The screenshot displays the Microsoft Excel interface for a spreadsheet titled "CONTROL DE CONSULTAS - 2023". The ribbon is set to "Inicio" (Home), showing various formatting and editing options. The spreadsheet grid shows columns A through K and rows 1 through 28. The header row (row 2) contains the following columns: ITEMS, FECHA, NOMBRE, GENERO, EDAD, ESPECIALIDAD, MEDICO, ESTADO, OBSERVACION, and TOTAL. The data rows (rows 3-28) are currently empty. The status bar at the bottom indicates the current month is "AGOSTO 2023" and the zoom level is "80%".

Anexo 6. Cuestionario para realizar encuesta dirigida a los pacientes

**UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema De Artículo Científico: Análisis Para La Optimización De Procesos De Historiales Clínicos Y Flujo De Atención Del Hospital De Día “Clínica Santa Martha” Del Cantón Milagro.

Autora: EDITH DE LOS ANGELES ENDARA FALCONES.

Paciente: _____

Especialidad: _____

Nº _____

Pregunta 1: La recepción y el registro en la clínica fueron eficientes

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

2. El personal de recepción fue amable durante mi visita.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

3. Los tiempos de espera para las citas fueron razonables.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

4. Los profesionales médicos mostraron un conocimiento adecuado de mi condición médica.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

5. El personal médico respondió a todas mis preguntas y preocupaciones de manera comprensiva

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

6. La limpieza y el ambiente de la clínica eran adecuados.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

7. Recibí un seguimiento claro sobre mi tratamiento y próximos pasos a seguir.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

8. El personal administrativo proporcionó información precisa sobre los costos y la facturación.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

9. Recomendaría nuestra clínica a amigos, familiares u otras personas.

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

NEUTRAL

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

10. En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la calidad del servicio que recibió en nuestro Hospital del día?

TOTALMENTE INSATISFECHO.

PARCIALMENTE INSATISFECHO.

INDIFERENTE

PARCIALMENTE SATISFECHO.

TOTALMENTE SATISFECHO.

Anexo 6.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Artículo Científico: "ANÁLISIS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE HISTORIALES CLÍNICOS Y FLUJO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEL DÍA "CLÍNICA SANTA MARTHA" DEL CANTÓN MILAGRO"

Autor: EDITH DE LOS ANGELES ENDARA FALCONES

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Encuesta dirigida a clientes de la clínica Santa Martha del Cantón Milagro"

Objetivos Específicos:

- 1) Diagnosticar la calidad de atención al cliente percibida y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento		B) Calidad técnica y representativa				C) Lenguaje		OBSERVACIONES
	P= Pertinente	NP = No pertinente	O= Óptima	B= Buena	R= Regular	D= Deficiente	A= Adecuado	I= Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1)La recepción y el registro en la clínica fueron eficientes 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO									

<p>2)El personal de recepción fue amable durante mi visita</p> <p>1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO</p>	X		X				X		
<p>3)Los tiempos de espera para las citas fueron razonables</p> <p>1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO</p>	X		X				X		
<p>4) Los profesionales médicos mostraron un conocimiento adecuado de mi condición médica</p> <p>1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO</p>	X		X				X		
<p>5) El personal médico respondió a todas mis preguntas y preocupaciones de manera comprensiva</p> <p>1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO</p>	X		X				X		

6) La limpieza y el ambiente de la clínica eran adecuados 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO	X		X				X		
7) Recibí un seguimiento claro sobre mi tratamiento y próximos pasos a seguir 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO	X		X				X		
8) El personal administrativo proporcionó información precisa sobre los costos y la facturación 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO	X		X				X		
9) Recomendaría nuestra clínica a amigos, familiares u otras personas 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 3 NEUTRAL 4 DE ACUERDO 5 TOTALMENTE DE ACUERDO	X		X				X		
	X		X				X		

<p>10) En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la calidad del servicio que recibió en nuestra clínica?</p> <p>1 TOTALMENTE INSATISFECHO 2 PARCIALMENTE INSATISFECHO 3 INDIFERENTE 4 PARCIALMENTE SATISFECHO 5 TOTALMENTE SATISFECHO</p>						
<p>DATOS DEL EVALUADOR</p>	<p>Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING. EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 27/7/2023</p>			<p>Firma:  C.I. 0910821465</p>		

Observaciones Generales _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

