

**SEDE GUAYAQUIL**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**DISEÑO DE PROCESOS DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA PARA  
EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN TÉCNICA, EN LAS  
ÁREAS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS**

**AUTORES:**

**LEÓN CHUQUI DIANA CAROLINA  
VILLALVA MIRANDA LARISSA ESTEFANÍA**

**TUTOR:**

**ING. ALEX PARRA ROSERO**

**GUAYAQUIL, MARZO 2015**



## **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

**Guayaquil, Marzo 2015**

(f) \_\_\_\_\_

Larissa Estefanía Villalva Miranda

C.I. 0917897001

(f) \_\_\_\_\_

Diana Carolina León Chuqui

C.I. 0921939518

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.****CERTIFICO**

Que el proyecto ha sido elaborado cumpliendo los reglamentos otorgados por la Universidad Politécnica Salesiana para su respectiva aprobación.

**Atentamente,**

---

**Ing. Alex Parra Rosero**

**DIRECTOR DE PROYECTO**

**DEDICATORIA.**

Este proyecto se lo dedico con mucho amor a mi madre que ha sido mi ejemplo a seguir como persona y mujer, a mi padre que estando lejos me ha brindado su cariño y su comprensión, a mi hermano y abuelita por su apoyo.

*Sinceramente,  
Diana Carolina León Chuqui*

Se lo dedico a mis padres y hermanos quienes me brindaron su apoyo para poder culminar mis estudios superiores.

*Sinceramente,  
Larissa Estefanía Villalva Miranda*

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a Dios por siempre guiarme con su luz junto a mi madre, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi familia por brindarme su apoyo y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

*Sinceramente,  
Diana Carolina León Chuqui*

A Dios por darme la vida, a mis padres por su guía y apoyo, a mis hermanos por su paciencia, a mis profesores por sus enseñanzas y a mis amigos por su apoyo durante este periodo.

*Sinceramente,  
Larissa Estefanía Villalva Miranda*



## **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **DISEÑO DE PROCESOS DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA PARA EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN TÉCNICA, EN LAS ÁREAS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS**

**Autores:** León Chuqui Diana Carolina                      dina\_lyon@hotmail.com  
                  Villalva Miranda Larissa Estefanía                larissa-villal@hotmail.com  
**Director:**    Ing. Alex Parra Rosero                                aparra@ups.edu.ec

#### **RESUMEN**

El proyecto está enfocado en el Diseño de Procesos en el Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en Áreas de Consulta Externa y Emergencias, debido a que la institución no cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de las actividades que debe cumplir el personal a cargo al momento de realizar su trabajo; por ello la finalidad es diseñar procesos que sirvan de apoyo a las actividades diarias que se realizan en cada área de estudio, lo que permitirá brindar un servicio de calidad y de esta manera cumplir correctamente con las necesidades de los usuarios. Se entrevistó a los jefes Pravda Frías y Nixon Rivas y al personal involucrado para determinar las actividades actuales, a través del análisis y evaluación de las áreas de estudio, en base a esto se identificaron los procesos claves que intervienen en la atención médica del paciente. El diseño propuesto detalla los procesos claves, así como también define el objetivo, alcance y responsables de su ejecución, además describe las actividades y documentos que intervienen, en él se incluye diagrama flujo en la cual se puede visualizar gráficamente y de manera ordenada cada uno de los procedimientos que se realiza en las áreas de Consulta Externa y Emergencias. Finalmente el proyecto permitirá mejorar el desempeño de actividades de dichas áreas de estudio, porque este diseño establece las directrices que el personal debe seguir, también evitará que exista información redundante, así como promueve el uso de nuevos formatos.

**Palabras Claves:** Diseño, Procesos, Atención Médica y Actividades.



**CAREER OF ACCOUNTING AND AUDIT**  
**PROCESS DESIGN OF THE LEÓN BECERRA HOSPITAL FOR THE**  
**TECHNICAL MANAGEMENT DEPARTMENT - OUTPATIENT AND**  
**EMERGENCY AREAS**

<b>Authors:</b>	León Chuqui Diana Carolina	dina_lyon@hotmail.com
	Villalva Miranda Larissa Estefanía	larissa-villal@hotmail.com
<b>Director:</b>	Ing. Alex Parra Rosero	aparra@ups.edu.ec

**ABSTRACT**

The project focuses on the Process Design for the Technical Management Department - Outpatient and Emergency Areas of the León Becerra Hospital, this is because of the lack of established processes for the development of the activities that must be carried out by the staff in charge during their regular work; therefore the aim is to design processes that will support the daily activities performed in each of the referred areas, providing good quality service and this way, properly fulfill the needs of users. The top managers: Pravda Frias and Nixon Rivas were interviewed as well as the staff involved in these activities, all of this in order to determine the current activities. The key processes that intervene in the patient's medical attention were identified thanks through the analysis and evaluation of the studied areas. The proposed design details the key processes, as well as defines the purpose, scope, and responsible of its implementation, also describes the activities and documents involved, which include a flow diagram that can be displayed graphic and order manner each one of the processes that takes place in the areas of Outpatient and Emergency areas. Finally, the project will help to improve the performance of the activities of the studied areas, because this design provides the proper guidelines that must be followed by the staff. It will also avoid redundant information while promoting the use of new formats.

**Keywords:** Design, Processes, Medical Care and Activities.

## ÍNDICE DE CONTENIDO.

<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.</b>	<b>II</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.</b>	<b>IX</b>
<b>AGRADECIMIENTO.</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN.</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT.</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.</b>	<b>XII</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1.</b>	<b>2</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</b>	<b>2</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES.</b>	<b>2</b>
<b>1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2.1 PROBLEMA GENERAL.</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b>	<b>5</b>
<b>1.3 OBJETIVOS.</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 2.</b>	<b>6</b>
<b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.</b>	<b>6</b>
<b>2.1 MARCO DE REFERENCIA.</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 HOSPITAL.</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 RECURSOS DE UN HOSPITAL.</b>	<b>6</b>
<b>2.1.3 ETAPAS DEL PROCESO PRODUCTIVO DE UN HOSPITAL.</b>	<b>8</b>
<b>2.1.4 DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA.</b>	<b>10</b>

2.1.5 DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS.	11
2.1.6 PROCESOS.	11
2.1.7 DIAGRAMA DE FLUJO.	18
2.1.8 ANÁLISIS FODA.	20
2.2 MARCO CONCEPTUAL.	23
2.3 MARCO LEGAL.	25
CAPÍTULO 3.	29
3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	29
3.1 METODOLOGÍA.	29
3.1.1 ANÁLISIS DE ACTIVIDADES.	29
3.1.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	29
3.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO.	30
3.2.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	30
3.2.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	35
3.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO.	40
3.3.1 PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS INTERNAS ACTUALES.	40
3.3.1.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	40
3.3.1.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	40
3.4 ESQUEMA ACTUAL DE LOS PROCESOS.	41
3.4.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	41
3.4.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	43
3.5 FLUJOGRAMA ACTUAL DE PROCESOS.	47
3.5.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	47
3.5.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	48
3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADAS.	49
3.6.1 ENTREVISTAS A LOS JEFES DE ÁREAS.	49
3.6.1.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	49
3.6.1.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	51
3.6.2 ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL MÉDICO.	53
3.6.2.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	53
3.6.2.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	55
3.7 ANÁLISIS FODA.	58
3.7.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	58

	X
3.7.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	59
3.8 ANÁLISIS DE DATOS.	60
3.8.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	60
3.8.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	61
CAPÍTULO 4.	62
4 PROPUESTA DEL DISEÑO DE PROCESOS.	62
4.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.	62
4.2 ESTRUCTURA DEL DISEÑO DE PROCESOS.	62
4.2.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.	63
4.2.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.	82
CONCLUSIONES.	101
RECOMENDACIONES.	102
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	106
ANEXOS.	107

**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.**

<b>Ilustración 1: Proceso productivo de un hospital.</b>	<b>7</b>
<b>Ilustración 2: Etapas del proceso productivo de un hospital.</b>	<b>8</b>
<b>Ilustración 3: Definición de Proceso.</b>	<b>11</b>
<b>Ilustración 4: Esquema de un proceso.</b>	<b>12</b>
<b>Ilustración 5: Simbología de Diagrama de Flujo.</b>	<b>20</b>
<b>Ilustración 6: Componentes del Análisis FODA.</b>	<b>21</b>
<b>Ilustración 8: Procesos del Área de Consulta Externa.</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 9: Área de Consulta Externa.</b>	<b>31</b>
<b>Ilustración 10: Counter de Consulta Externa.</b>	<b>32</b>
<b>Ilustración 11: Sala de preparación de Consulta Externa.</b>	<b>33</b>
<b>Ilustración 12: Sala de espera de Consulta Externa.</b>	<b>33</b>
<b>Ilustración 13: Proceso del Área de Emergencias.</b>	<b>35</b>
<b>Ilustración 14: Área de Emergencias.</b>	<b>35</b>
<b>Ilustración 15: Triage de Emergencias.</b>	<b>36</b>
<b>Ilustración 16: Sala de Urgencias de Emergencias.</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 17: Camillas auxiliares de Emergencias.</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 18: Registro de información de Emergencias.</b>	<b>38</b>
<b>Ilustración 19: Sala de observación de Emergencias.</b>	<b>38</b>
<b>Ilustración 20: Sala de aislamiento de Emergencias</b>	<b>39</b>

**ÍNDICE DE TABLAS.**

<b>Tabla 1</b>	<b>Esquema de procesos de Consulta Externa</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>Esquema de procesos de Emergencias</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>Entrevista al Jefe de Consulta Externa</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>Entrevista al Jefe de Emergencias</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>FODA de Consulta Externa</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>FODA de Emergencias</b>	<b>59</b>

**ÍNDICE DE ANEXOS.**

- Anexo 1 Instrucciones para la validación del instrumento de recolección de datos**
- Anexo 2 Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**
- Anexo 3 Registro de validaciones hechas por el experto 1 (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**
- Anexo 4 Registro de validaciones hechas por el experto 2 (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**
- Anexo 5 Registro de validaciones hechas por el experto 3 (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**
- Anexo 6 Formato de Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa.**
- Anexo 7 Registro de Control de Visita dirigida al Jefe de Consulta Externa**
- Anexo 8 Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**
- Anexo 9 Registro de validaciones hechas por el experto 1 (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**
- Anexo 10 Registro de validaciones hechas por el experto 2 (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**
- Anexo 11 Registro de validaciones hechas por el experto 3 (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**
- Anexo 12 Formato de Entrevista dirigido al Jefe de Emergencias.**
- Anexo 13 Registro de Control de Visitas al Jefe de Emergencias.**
- Anexo 14 Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)**

- Anexo 15** Registro de validaciones hechas por el experto 1  
(Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)
- Anexo 16** Registro de validaciones hechas por el experto 2  
(Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)
- Anexo 17** Registro de validaciones hechas por el experto 3  
(Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)
- Anexo 18** Formato de Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa
- Anexo 19** Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias)
- Anexo 20** Registro de validaciones hechas por el experto 1  
(Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias)
- Anexo 21** Registro de validaciones hechas por el experto 2  
(Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias)
- Anexo 22** Registro de validaciones hechas por el experto 3  
(Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias)
- Anexo 23** Formato de Entrevista dirigido al Personal Médico de Emergencias
- Anexo 24** Turnos de doctores
- Anexo 25** Sistema MAJOMA
- Anexo 26** Historia Clínica
- Anexo 27** Tarjeta de Citas
- Anexo 28** CIE 10
- Anexo 29** Documentos que se deben presentar en el departamento de Admisión
- Anexo 30** Identificación de un paciente afiliado al IESS
- Anexo 31** Forma 008 – Documento para pacientes de emergencias

<b>Anexo 32</b>	<b>Forma 005 – Evolución y Prescripciones</b>
<b>Anexo 33</b>	<b>Orden de radiología e Informe</b>
<b>Anexo 34</b>	<b>Orden de examen de laboratorio</b>
<b>Anexo 35</b>	<b>Forma 003 – Ingreso del paciente</b>

## **INTRODUCCIÓN.**

El proyecto busca diseñar procesos para el departamento de consulta externa y emergencias del Hospital León Becerra. Se puede definir procesos como la realización de un conjunto de actividades relacionadas entre sí con el objeto de alcanzar un resultado que satisfaga las necesidades de un grupo en particular. Además con este trabajo se quiere lograr que los procesos existentes sean más eficientes y eficaces para que el usuario obtenga un servicio de calidad.

A continuación se expondrá el contenido de cada capítulo:

En el primer capítulo se realiza una descripción de la institución para conocer el origen, misión, visión, objetivo y política del mismo y así como la justificación del proyecto y su problemática y también se definen los objetivos que se desean lograr con este trabajo.

En el segundo capítulo se explican las bases sobre las que se fundamenta este proyecto, con el propósito de comprenderlo en su totalidad.

En el tercer capítulo se procede a explicar la situación actual del departamento de consulta externa y emergencias, así como también un diagnóstico de los resultados obtenidos.

En el cuarto capítulo se propone un esquema de manejo de procesos que ayudará a que estos departamentos evaluados operen con mayor eficiencia y eficacia en la realización de las actividades y al mismo tiempo ofrecer servicios de salud óptima a la comunidad.

Por último se exponen las conclusiones obtenidas en este trabajo, así como las debidas recomendaciones para que la institución alcance sus objetivos propuestos.

## **CAPÍTULO 1.**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1 ANTECEDENTES.**

##### **Historia**

Según la página web del Hospital León Becerra el 5 de Octubre de 1905 se reunieron el Dr. León Becerra y el Dr. José María Estrada Coello, y establecieron una organización de beneficencia pública y cuyo propósito es brindar servicios de calidad en pro de la niñez, esta entidad tomó por nombre SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA y se propuso crear un hospital para niños de la ciudad de Guayaquil, cuyo nombre fue El Hospital León Becerra.

El 26 de diciembre de ese mismo año se remitieron al señor Gobernador de la Provincia del Guayas, los estatutos de la Sociedad para obtener la aprobación del Gobierno y así desempeñar sus labores. También se pidió la colaboración a la clase pudiente para crear esta institución.

Parte del terreno del Hospital León Becerra fue comprada al matrimonio Crespo - Mariscal el 9 de diciembre de 1913, y la totalidad de la manzana fue donado por el Concejo Cantonal, mediante escritura pública otorgada el 22 de mayo de 1907.

##### **Misión**

“Dar servicio de atención de salud, para satisfacer la demanda de pacientes, promoviendo los altos niveles de calidad, calidez y humanismo dentro de un marco bioético con enfoque a ampliar formas de gestión con tarifarios de beneficencias y competitivos en pensionados, además de la provisión gubernamental con el fin de

obtener los recursos necesarios para mantener los servicios administrativos y médicos que se aportan.”

### **Visión**

“Contribuir con el mantenimiento de una alta calidad de vida de la población atendida, de la comunidad otorgando cobertura de salud integral a través de actividades médicas de diagnóstico, tratamiento, y rehabilitación de pacientes pediátricos y adultos mediante una administración gerencial, con instalaciones y equipamiento modernos apoyados en la autogestión, a través de la atención privada de adultos y niños de pensionados, La maternidad y Consulta Externa.”

### **Objetivo**

“Optimización de todos los servicios del Hospital de Niños León Becerra de Guayaquil, aplicando los principios de calidad total.”

### **Política**

“Lograr la satisfacción de los clientes internos y externos mejorando la calidad del servicio de salud y su competitividad.”

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.**

Mediante la recolección de datos se analizó que en ambas áreas de estudio existe:

- Duplicación de información, ya que a los pacientes se les pide la misma información para ingresar sus datos al Sistema MAJOMA (anexo 25) y Sistema LOLCLI 9000, incomodando a los pacientes por la pérdida de tiempo.
- Actividades repetitivas en el ingreso de información explicada en el punto anterior.
- Desinformación de procesos existentes ya que el personal se basa en la experiencia que posee o actividades monótonas.
- Necesidad de un formato que permita registrar datos médicos (peso, temperatura, presión arterial) que faciliten el diagnóstico y tratamiento del paciente.

### **1.2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.**

Es necesario que todo hospital cuente con procesos debidamente establecidos para que el personal tenga una guía y pueda trabajar de forma eficiente y eficaz, lo que permitirá lograr los objetivos propuestos por la institución. La razón por la cual se decidió realizar este proyecto en el Hospital León Becerra es que presenta la necesidad de implementar procesos en el área de consulta externa y emergencias, ya que se basan en la experiencia laboral que han adquirido con anterioridad, todo esto se evidenció mediante las entrevistas y encuestas a los jefes de área y a su respectivo personal que labora en dicha institución, también mediante observaciones de las actividades diarias que realizan en conjunto, para atender a los pacientes.

Por ello es relevante que el Hospital León Becerra cuente con procesos acorde a las actividades que se realizan en dichas áreas para contribuir de manera eficaz los servicios de salud tanto a niños como adultos en las diferentes especialidades.

Este proyecto aportará muchas ventajas al Hospital empezando por optimizar el proceso de consulta externa y emergencias de forma oportuna, organizada y lograr simplificar actividades; esto a su vez facilitara tanto al personal, para conocer las actividades y tareas que deben realizar, y a la institución para la inducción y capacitación del personal nuevo.

### **1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

#### **1.2.2.1 PROBLEMA GENERAL.**

En el área de Consulta Externa y Emergencias del Hospital León Becerra existe desorganización de la información, debido a que los procesos no se encuentran formalizados, lo que dificulta la agilidad del desarrollo de las actividades.

### **1.2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- a) Desorganización de la información, debido a que se pudo apreciar la duplicación de información requerida al paciente en el momento de ingresar sus datos.
- b) Desconocimiento de procesos, ya que el personal que labora en las áreas de estudio se basa en la experiencia que posee.
- c) Necesidad de un formato que permita registrar datos médicos (peso, temperatura, presión arterial) que faciliten el diagnóstico y tratamiento del paciente.

### **1.3 OBJETIVOS.**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

Diseñar procesos eficientes para el departamento de Dirección Técnica en las áreas de Consulta Externa y Emergencias por medio del análisis de actividades, para poder aprovechar los recursos asignados y ayudar al logro de los objetivos de la empresa.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- a. Recopilar y ordenar la información del Departamento de Dirección Técnica, en las áreas de estudio.
- b. Diseñar procesos en base a los resultados obtenidos.
- c. Diseñar formatos que registren la información del paciente, para colaborar en la atención médica.

## **CAPÍTULO 2.**

### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

#### **2.1 MARCO DE REFERENCIA.**

##### **2.1.1 HOSPITAL.**

Según la OMS, 2013 (Organización Mundial de la Salud), los hospitales “Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.”

Urdaneta (2004) refiere que “el Hospital es un conjunto de elementos humanos, materiales y tecnológicos organizados adecuadamente para proporcionar asistencia médica: preventiva, curativa y rehabilitación, a una población definida, en las condiciones de máxima eficiencia y de optima rentabilidad económica. El trabajador y el paciente deben permanecer en condiciones óptimas garantizadas por el diseño y Mantenimiento adecuado de las instalaciones del Hospital, que a su vez tendrá que estar dentro de una Organización”.

Podemos decir que los hospitales son casas de salud integradas por un equipo de profesionales cuyo objetivo principal salvaguardar la salud, garantizar la vida y retornar al individuo a la sociedad, en las mejores condiciones físicas, atendiendo y previniendo las enfermedades, que afecta la calidad de vida del ser humano.

##### **2.1.2 RECURSOS DE UN HOSPITAL.**

Según Barea Tejeiro (1993) los factores que utilizan los hospitales son:

1. Recursos humanos (médicos, enfermeras, etc.).
2. Equipo capital (inmuebles, quirófanos, equipos radiológicos, etc.).
3. Materias primas (productos farmacéuticos, reactivos, comidas, etc.).



**Ilustración 1:** Proceso productivo de un hospital  
**Fuente:** Barea Tejeiro J.

### 2.1.2.1 RECURSOS HUMANOS.

Se lo puede dividir de la siguiente manera:

- a) **Personal Médico.-** Son aquellos profesionales encargados de prevenir y tratar enfermedades del paciente, esto lo hace través de un análisis de los síntomas que presenta, con lo cual puede generar un diagnóstico certero y posteriormente un tratamiento adecuado para reestablecer la salud del paciente.
- b) **Personal Asistencial, técnico y Paramédico.-** son los que trabajan en colaboración directa con los médicos, tales como enfermeras, paramédicos, trabajadores social, técnicos en laboratorio, entre otros, cuyo objetivo es brindar servicios de salud oportunamente para satisfacer las necesidades del paciente.
- c) **Personal Administrativo.** - son los que trabajan en colaboración directa con la Dirección y La Gerencia, tal como los jefes de área departamentales, secretarias, recepcionista, etc.

Son parte fundamental de una institución hospitalaria, porque de ellos dependerá la planeación y administración de recursos de la institución.

### 2.1.2.2 EQUIPO DE CAPITAL.

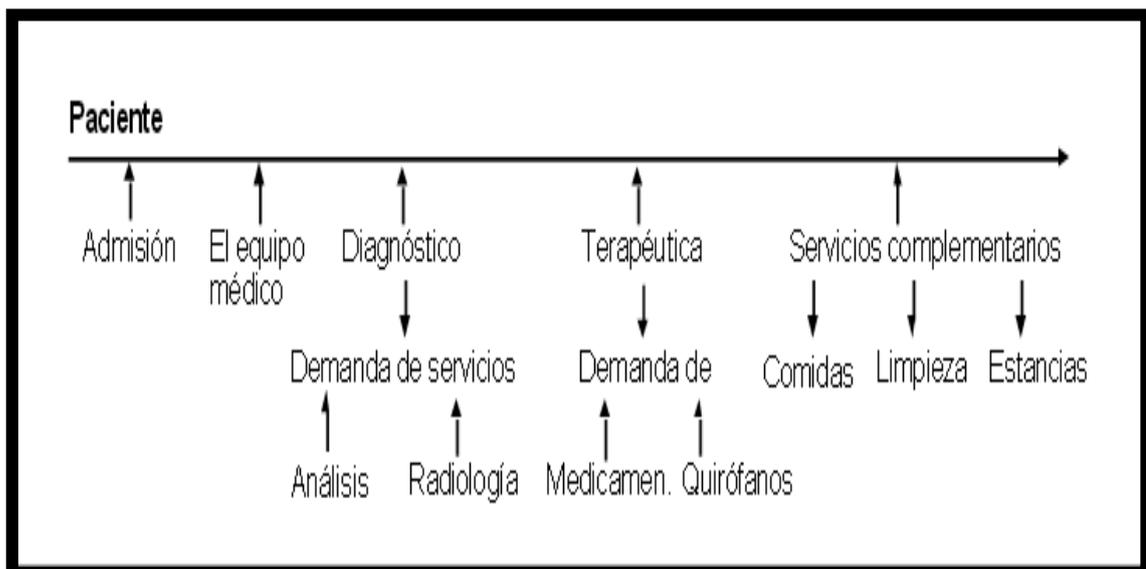
Son todos los bienes tangibles como muebles, inmuebles, quirófano, equipos radiológicos, etc., que intervienen en la prestación de servicio que otorga el personal médico, con la finalidad de proveer asistencia médica óptima.

### 2.1.2.3 MATERIAS PRIMAS.

Son todos los materiales que el hospital emplea en su proceso productivo desde que salen de los almacenes de los proveedores hasta que llegan a los usuarios del hospital, tales como productos farmacéuticos, reactivos, comida, etc.

### 2.1.3 ETAPAS DEL PROCESO PRODUCTIVO DE UN HOSPITAL.

También Barea Tejeiro menciona las etapas del proceso productivo de un hospital que son:



**Ilustración 2:** Etapas del proceso productivo de un hospital  
**Fuente:** Barea Tejeiro J.

### **2.1.3.1 ADMISIÓN.**

Según Acosta y Ratti (2012) la admisión “es el procedimiento que cubre el periodo desde el momento en que el usuario entra por la puerta del hospital hasta que es instalado en una unidad de hospitalización”.

El objetivo de este procedimiento es establecer un vínculo con el paciente en el cual se ofrece información y orientación general, dependiendo de los síntomas que presente, para dirigirlo al área que le corresponda para esta forma cubrir con las necesidades del usuario. Cabe recalcar que en este procedimiento es muy importante llevar los registros del ingreso del paciente donde se recopila la información general del mismo.

### **2.1.3.2 EQUIPO MÉDICO.**

Es el personal (doctores, enfermeras, etc.) involucrado en la atención médica, así como también todo instrumento, aparato, implemento, maquina, o cualquier artículo similar que sirva para diagnosticar, prevenir, controlar, tratar o aliviar una enfermedad del paciente.

### **2.1.3.3 DIAGNÓSTICO.**

Según Shoemaker (1985) un diagnóstico es “Un juicio clínico acerca de un individuo, familia o grupo que deriva de un proceso sistemático y deliberado de recogida y análisis de datos.”

Es el procedimiento por el cual se identifica una enfermedad, o síndrome o condición que afecte el estado de salud de una persona. El diagnóstico se establece a partir del análisis de los síntomas, signos y los hallazgos de exploraciones físicas y complementarias (pruebas de laboratorio, radiografías, etc.).

#### **2.1.3.4 TRATAMIENTO.**

Es el procedimiento por el cual el personal médico en base a su experiencia procede a aliviar la enfermedad o síntomas que presenta el paciente, ya sea por medio de medicamentos, terapias o cirugía.

En este procedimiento se debe explicar al paciente y a la familia las condiciones de salud y los cuidados que se deben de tener para la recuperación total del paciente.

#### **2.1.3.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.**

Son aquellos servicios adicionales que ofrece un hospital como comida, limpieza, estancia, etc.; cuyo objetivo es el de brindar un entorno adecuado mientras los pacientes se encuentren en la institución.

#### **2.1.3.6 EGRESO.**

Según Acosta y Ratti (2012) el egreso es “la salida del paciente de la sala de hospitalización debido al traslado pudiendo ser a la casa, otra institución de salud, otro servicio, o por otras razones como defunción, alta voluntaria, permiso o fuga.”

El objetivo de este procedimiento es la de realizar los registros establecidos por la institución para llevar a cabo el egreso de pacientes, o en caso de ser necesario realizar los pasos correspondientes para el traslado a otra institución.

#### **2.1.4 DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA.**

Es un área de servicio orientada a estudiar al paciente ambulatorio para diagnosticarlo y otorgarle su respectivo tratamiento médico, brindándole de forma adecuada una excelente atención médica a los usuarios.

### 2.1.4.1 FUNCIONES GENERALES.

- Realizar la valoración respectiva a los pacientes para poder determinar en las condiciones en la que se encuentra.
- Brindar atención de calidad dentro de cada especialidad.
- Coordinar el ingreso de pacientes.

### 2.1.5 DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS.

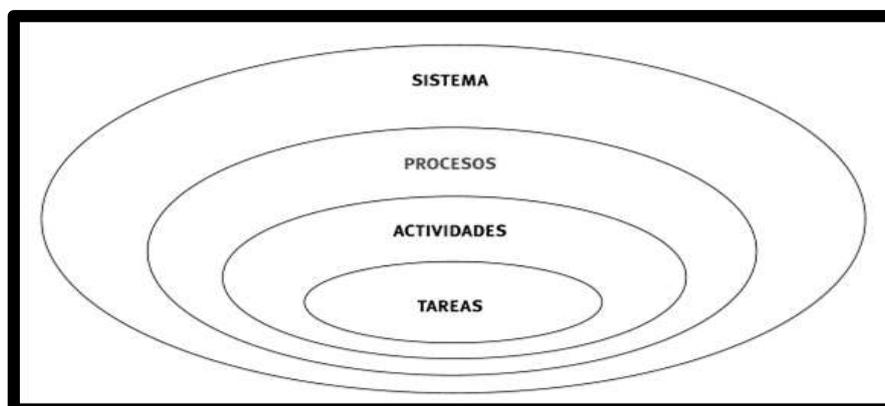
Es un área donde se atiende a pacientes con enfermedades o lesiones graves y que requieren de atención inmediata para estabilizarlo, lo cual permitirá trasladar al paciente a un área particular para su posterior recuperación.

#### 2.1.5.1 FUNCIONES GENERALES.

- ✓ Selección y control del ingreso de pacientes.
- ✓ Clasificación y tratamiento de casos con urgencia leve.
- ✓ Diagnóstico y tratamiento de urgencias moderadas y graves; vigilancia, temporal de pacientes con diagnóstico de urgencias médico quirúrgicas.
- ✓ Elaboración de Informes.

### 2.1.6 PROCESOS.

#### 2.1.6.1 DEFINICIÓN Y GENERALIDADES.

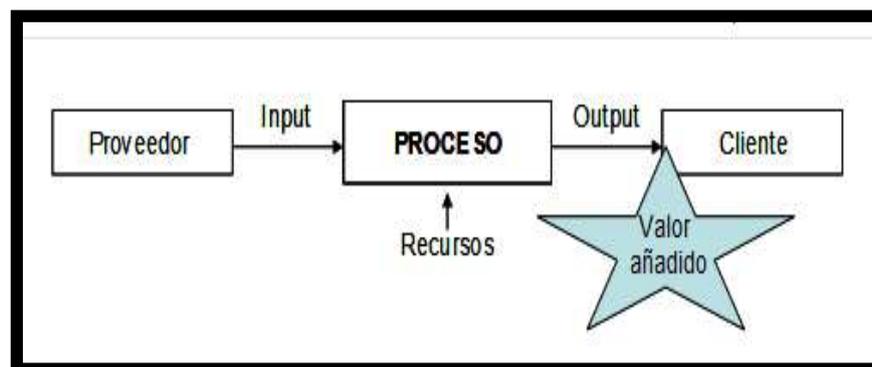


**Ilustración 3:** Definición de Proceso  
**Fuente:** José Antonio Pérez Fernández de Velasco.

Según José Antonio Pérez Fernández de Velasco. (2010) es necesario entender lo siguiente:

- Tareas.- es un trabajo o labor realizado por una persona en un tiempo limitado.
- Actividades.- es el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.
- Procesos.- Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para el usuario o cliente.
- Sistema.- Es el conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo.

Entonces un proceso es la “secuencia de actividades lógica diseñada para generar un *output* preestablecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de *inputs* necesarios que van añadiendo valor. Considerando esta definición, en todo proceso se pueden identificar los siguientes elementos: un *input* o entrada, suministrado por un proveedor, ya sea externo o interno, que cumple unas determinadas características preestablecidas; el *proceso*, como secuencia de actividades que se desarrollan gracias a unos factores, como son las personas, métodos y recursos; y un *output* o salida, que será el resultado del proceso e irá destinado a un cliente, ya sea externo o interno, y además tendrá valor intrínseco y evaluable para éste.” Camisón (2009)



**Ilustración 4:** Esquema de un proceso  
Fuente: Camisón

Según Osorio (2011), “los procesos se organizan en torno a un objetivo macro que se debe alcanzar a través de una o más estrategias. De éstas surgen procesos que se

desagregan en subprocesos, que a su vez están constituidos por actividades y éstas por tareas.”

También mencionó que un conjunto de actividades puede definirse como proceso si:

- a) Tienen un propósito claro.
- b) Pueden descomponerse en tareas.
- c) Tiene Entradas y Salidas, se pueden identificar los clientes, los proveedores y el producto final.
- d) Se pueden identificar tiempos, recursos, responsable.

Podemos decir que el proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se deben realizar de manera ordenada y secuencial para obtener un resultado final.

Es importante establecer procesos, ya que permite cumplir objetivos y prevenir problemas que puedan afectar de manera negativa a la institución, también permite aprovechar la cantidad de recursos que serán utilizados en el desarrollo de sus actividades diarias y de esta forma llevar a cabo con la misión y visión de la organización.

Según José Antonio Pérez Fernández de Velasco los factores de un proceso son:

1. **Personas.** Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes adecuados.
2. **Materiales.** Materias primas o semielaboradas, información con las características adecuadas para su uso.
3. **Recursos físicos.** Instalaciones, maquinarias, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.
4. **Métodos/Planificación del proceso.** Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo.

Se incluye el método para la medición y el seguimiento del:

- Funcionamiento del proceso.
  - Producto del proceso.
  - La satisfacción del cliente
5. **Medio Ambiente.** Entorno en que se lleva a cabo el proceso.

### 2.1.6.2 TIPOS DE PROCESOS.

Los procesos según Camisón (2009) pueden ser:

- a. Los procesos clave son también denominados operativos y son propios de la actividad de la empresa, por ejemplo, el proceso de aprovisionamiento, el proceso de producción, el proceso de prestación del servicio, el proceso de comercialización, etc.
- b. Los procesos estratégicos son aquellos procesos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos. Por ejemplo, el proceso de planificación presupuestaria, proceso de diseño de producto y/o servicio, etc.
- c. Los procesos de apoyo, o de soporte son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como proceso de formación, proceso informático, proceso de logística, etc.

Según Braulio Mejía García (2006) los procesos pueden ser:

- ✓ Procesos interfuncional.- es aquel que recorre toda la organización poniendo en juego diferentes áreas de servicio con un fin común.
- ✓ Procesos interdepartamentales.- es aquel que recorre varios departamentos.
- ✓ Procesos vitales.-son aquellos que constituyen la esencia, la razón de ser. Es el objetivo social y misión de una empresa.

Otro autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco 2006 clasifica los procesos según su misión de la siguiente manera:

- a) **Procesos operativos:** Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando un alto valor añadido. Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.
- b) **Procesos de apoyo:** Proporcionan las personas los recursos físicos necesarios para el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Aquí se incluirían:
  - El proceso de gestión de los recursos humanos.

- El proceso de aprovisionamiento en bienes de inversión, maquinaria, utillajes, hardware y software y el proceso de mantenimiento de la infraestructura.
  - El proceso de gestión de proveedores.
  - La elaboración y revisión del sistema de gestión de la calidad.
- c) **Procesos de gestión:** Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces. Funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor accesible y aplicable para la toma de decisiones de sus clientes internos.
- d) **Procesos de dirección:** Están concebidos con carácter transversal a todo el resto de procesos de la empresa.

### 2.1.6.3 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.

El análisis de procesos comprende un examen global del proceso.

Según Tolero (2002). Para realizar el análisis de los procesos en una organización, es conveniente seguir los siguientes pasos:

- a. Reunión de todos los jefes o directores funcionales para:
  - Identificar y definir los procesos.
  - Designar a los propietarios de los procesos.
  - Redactar y hacer los diagramas de los procesos de primer nivel (no más de cinco o seis).
  - Redactar y hacer los diagramas de los procesos de segundo nivel.
- b. Puesta en práctica de las responsabilidades y de los procesos escritos y diagramados se procederá:
  - Entregar diagramas a todos los trabajadores implicados en un proceso
  - Concienciar acerca de la importancia de los errores sobre el cliente interno.
  - Explicar por qué se organizan los procesos y cuál es su repercusión en el cliente externo.

- c. Últimas correcciones por desajustes observados entre el representado y la práctica operativa.
  - Reeditar los procesos corregidos.
  - Mantener un archivo de casos atípicos o excepcionales.

#### **2.1.6.4 DISEÑO DE PROCESOS.**

El diseño de procesos establece la guía del desarrollo de actividades en función al tipo de servicio que brinda la institución, en la cual involucra un estudio detallado de las diferentes funciones que realiza el personal.

Basados en la Guía de Levantamiento de Procesos de Jorge Ortega Vindas (2009), el diseño de procesos cumple las siguientes etapas.

- 1) Identificación de los usuarios de los procesos.- es la etapa en donde se identifica el propósito por el que fue creada la institución, así como los productos o servicios que brinda; también se determina quienes son los usuarios a quien está dirigido la organización.
- 2) Descripción y análisis de procesos.- se detalla y se identifica las actividades que realiza el personal para brindar un producto o servicio a los usuarios. Para realizar una adecuada descripción de actividades se debe contar con un conocimiento preciso y claro de los mismos, por eso se recomienda que los funcionarios responsables de su ejecución participe en la etapa de descripción.  
Una vez recopilada esta información se procede a detectar aquellas actividades indispensables para brindar un producto o servicio, así como descartar aquellas que no son necesarias.
- 3) Formulación del proceso.- es la etapa donde en base al análisis realizado se diseña los procesos que se van a aplicar, cuya estructura será:
  - a. Objetivo del proceso.- es el motivo por el cual se realiza el proceso.
  - b. Alcance del proceso.- se expone a quien está dirigido el proceso que se va a implementar.
  - c. Responsable del proceso.- es aquella persona que ejecuta el proceso.

- d. Entradas / Salidas del proceso.- son aquellas herramientas necesarias para realizar el proceso.
- e. Recursos.- son el talento humano, así como los insumos e infraestructura para realizar el proceso.

#### **2.1.6.5 PROCESOS HOSPITALARIOS.**

Según Val-Pardo y Corella (2005) “ la concepción de proceso en un hospital responde a la secuencia de ordenes médicas que se van acumulando a lo largo de la estancia del paciente, desde el ingreso del enfermo hasta su alta”, también estos autores manifiestan que “durante el tiempo de la estancia se producen decisiones médicas de carácter diagnóstico o terapéutico, que se aplican sucesivamente dando lugar a reacciones favorables o desfavorables en el curso de la enfermedad. Estas reacciones influyen en el proceso y suponen consumo de recursos, medicación, pruebas diagnósticas, cuidados de enfermería y procedimientos diagnósticos o terapéuticos.”

Esto quiere decir que para cada paciente existe un proceso, porque cada persona que ingresa al hospital presenta síntomas diferentes, que requieren de un diagnóstico y tratamiento exclusivo.

Según Jaime Varo (1994) los procesos de un hospital pueden ser:

- Procesos Asistenciales: Son aquellos que constituyen la actividad habitual del núcleo técnico hospitalario: procesos diagnósticos, terapéutico y de cuidados, incluyendo la información derivada de los mismos.
- Procesos de apoyo y de tecno-estructura: Son los realizados por el personal de apoyo: procesos de gestión económico-administrativa (contabilidad general, analítica y presupuestaria, etc.), procesos de gestión de personal (de selección y contratación de personal, de ascenso y promoción, de motivación y formación, etc.); y procesos de gestión de servicios (de hostelería, de mantenimiento, de seguridad, de compras, de suministros)

## **2.1.7 DIAGRAMA DE FLUJO.**

### **2.1.7.1 CONCEPTO Y GENERALIDADES.**

Un diagrama de flujo es “una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. Clasificándolos mediante símbolos según la naturaleza de cada cual.” MIDEPLAN (2009).

Braulio Mejía García (2006) argumenta que “es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas.”

Es decir que un diagrama de flujo es una guía gráfica en la que se describen las actividades de forma secuencial para cumplir con un objetivo.

Según Gómez Cejas, Guillermo. (1.997) las características de los diagramas de flujo son:

- Sintética: La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.
- Simbolizada: La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.

Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas.

Es una herramienta de gran utilidad para una organización, debido a que su uso contribuye con el desarrollo de una mejor gestión institucional, y proporciona las siguientes ventajas:

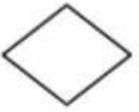
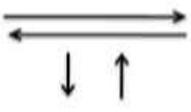
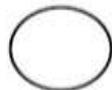
- Facilita ejecutar trabajos.

- Describe los diferentes pasos del proceso.
- Impide las improvisaciones.
- Permite visualizar todos los procesos.
- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso
- Permite un equilibrio de las cargas laborales.
- Genera un sentido de responsabilidad.
- Establece los límites de los procesos.
- Plantea la diferencia de lo que se hace contra lo que debería hacerse.
- Genera calidad y productividad.

La clasificación según su forma es:

- a) Formato vertical: En él, el flujo y la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- b) Formato horizontal: En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- c) Formato panorámico: El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aún para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- d) Formato Arquitectónico: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos.

### 2.1.7.2 SIMBOLOGÍA.

SÍMBOLO	NOMBRE	ACCIÓN
	Terminal	Representa el inicio o el fin del diagrama de flujo.
	Entrada y salida	Representa los datos de entrada y los de salida.
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o mas valores, tiene dos salidas de información falso o verdadero
	Proceso	Indica todas las acciones o cálculos que se ejecutaran con los datos de entrada u otros obtenidos.
	Líneas de flujo de información	Indican el sentido de la información obtenida y su uso posterior en algún proceso subsiguiente.
	Conector	Este símbolo permite identificar la continuación de la información si el diagrama es muy extenso.

**Ilustración 5:** Simbología de Diagrama de Flujo.

**Fuente:** Luis Sánchez Montúfar.

### 2.1.8 ANÁLISIS FODA.

#### 2.8.1 DEFINICIÓN Y GENERALIDADES.

El nombre de FODA proviene de las iniciales de los cuatro conceptos que intervienen en su aplicación. Es decir:

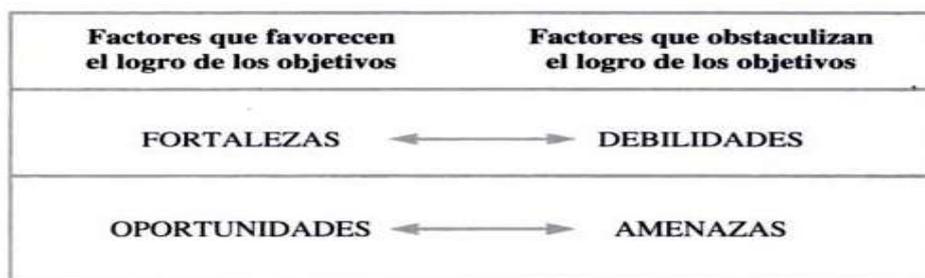
- F de Fortaleza
- O de Oportunidades
- D de Debilidades
- A de Amenazas

Según Antonio Borello el análisis FODA “determina factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa”.

Es decir que es una herramienta que permite conformar un cuadro donde se puede visualizar la situación actual de la empresa, con él se pretende generar un diagnóstico preciso y de esta manera tomar decisiones que logre cumplir con los objetivos propuestos por la institución.

Esta herramienta permite:

- Determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se había establecido inicialmente.
- Concienciar al dueño de la empresa sobre dimensión de los obstáculos que deberá afrontar.
- Permitirle explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.



**Ilustración 6:** Componentes del Análisis FODA  
**Fuente:** Antonio Borello

Los componentes del Análisis FODA son:

**Fortalezas:** Se denomina fortalezas o puntos fuertes aquellas características propias de la empresa que le facilitan o favorecen el logro de objetivos.

**Oportunidades:** Se denominan oportunidades aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían favorecer el logro de objetivos.

**Debilidades:** Se denominan debilidades o puntos débiles aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos al logro de objetivos.

**Amenazas:** Se denominan amenazas aquellas situaciones que se presentan en el entorno de las empresas y que podrían afectar negativamente las posibilidades de logro de los objetivos.

De lo anterior expuesto Antonio Borello explica que existen dos elementos son internos de la empresa: Fortalezas y Debilidades, mientras que los otros dos son elementos externos de las empresas: Oportunidades y Amenazas.

El análisis FODA responde a las siguientes preguntas:

- Respecto a la empresa:
  - a. ¿Qué puntos fuertes posee la estructura operativa de mi empresa que podrían facilitar el logro de los objetivos?

Los ejemplo de aspectos que pueden pertenecer a esta categoría son:

- Experiencia del personal, nivel de conocimiento y habilidades.
  - Claridad de sus objetivos, número de usuarios.
  - Capacidad del personal, lealtad y tecnología utilizada.
  - Bien o servicio considerado por los usuarios.
  - Otras.
- b. ¿Qué puntos débiles existen en mi organización que podrían convertirse en serios obstáculos al logro de los objetivos?

Los ejemplo de aspectos que pueden pertenecer a esta categoría son:

- Instalaciones obsoletas.
- Débil imagen del mercado.
- Equipamiento en deterioro.
- Muchos problemas operativos internos.
- Presupuesto limitado.
- Presiones sindicales.
- Otras.

- Respecto al entorno:
  - a. ¿Qué situaciones o condiciones existen en el mercado o en el entorno de la empresa que podrían actuar a favor de la empresa en el logro de sus objetivos?

Los ejemplo de aspectos que pueden pertenecer a esta categoría son:

- Aceptación de los productos o servicios de la organización.
  - Introducción de nuevas tecnologías.
  - Nuevas formas de financiamiento.
  - Mejora en la capacidad de servicio al usuario.
  - Cambio en la cultura organizacional.
  - Otras.
- 
- b. ¿Qué situaciones o condiciones se están dando en el mercado o en el entorno que podrían representar un peligro u obstáculo externo al logro de los objetivos?

Los ejemplo de aspectos que pueden pertenecer a esta categoría son:

- Pérdida de imagen de la empresa.
- Escasez en los suministros de insumos.
- Insatisfacción notoria de los clientes.
- Incapacidad de la empresa para incorporar nuevas tecnologías.
- Cambios en las necesidades de los usuarios que la empresa no puede satisfacer.

Una vez realizado el análisis FODA se plantean las estrategias necesarias para mejorar la situación de la empresa, cabe recalcar que cuando una debilidad o amenaza se resuelve automáticamente se vuelve una fortaleza u oportunidad.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL.

- ✓ **Actividad:** Según José Antonio Pérez Fernández de Velasco. (2010) es el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.
- ✓ **Procesos:** Osorio. (2011) explicó que es un conjunto de actividades destinadas a generar valor agregado sobre las entradas, para conseguir un resultado – salidas - que satisfagan las necesidades del cliente.

- ✓ **Procesos Claves:** Son aquéllos que justifican la existencia de la Unidad o Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos. (Gil y Vallejo, 2008).
- ✓ **Atención Médica:** Conjuntos de servicios que se proporcionan al individuo para prevenir, tratar o rehabilitar una enfermedad. (Calidad en Salud, 2010)
- ✓ **Consulta Externa:** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada. El cliente debe solicitar una cita para ser atendido y esperar ser referido a un especialista. (Gerencia Médica, 2010).
- ✓ **Emergencias:** Es la atención inmediata, no programada, brindado a un paciente no hospitalizado ni con cita previa, debido al grave estado de salud del paciente. (Gerencia Médica, 2010).
- ✓ **Médico Interno:** Es un médico en formación, parte integral del plan de estudios de la mayor parte de las facultades de medicina, considerándolo como período obligatorio previo al servicio social e indispensable para que los estudiantes de la carrera de medicina integren y consoliden los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante los ciclos escolarizados previos de la carrera, para ello el estudiante tiene la oportunidad de participar en la actividad asistencial que se desarrolla en los centro médicos, bajo la tutoría de médicos especializados, permanentemente pone en práctica sus conocimientos y tiene la oportunidad de observar la respuesta en el corto y el mediano plazo.(Dr. Iván Hernández).
- ✓ **Médico Residente:** Es un médico que se halla adscripto por un período de cinco años en un servicio, sumergido en un programa de dedicación intensiva, con el objeto de lograr un dominio completo, profundo y rápido de una especialidad. (Dr. Mario Iovaldi, 2003).
- ✓ **Paciente:** Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. (Real Academia Española).

## **2.3 MARCO LEGAL.**

### **2.3.1 ENTES REGULADORES.**

#### **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.**

La OMS es la autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas.

Es la responsable de desempeñar una función de liderazgo en los asuntos sanitarios mundiales, configurar la agenda de las investigaciones en salud, establecer normas, articular opciones de políticas basadas en la evidencia, prestar apoyo técnico a los países y vigilar las tendencias sanitarias mundiales

En el siglo XXI, la salud es una responsabilidad compartida, que exige el acceso equitativo a la atención sanitaria y la defensa colectiva frente a amenazas transnacionales.

La OMS cumple sus objetivos mediante las siguientes funciones básicas:

- Ofrecer liderazgo en temas cruciales para la salud y participar en alianzas cuando se requieran actuaciones conjuntas;
- Determinar las líneas de investigación y estimular la producción, difusión y aplicación de conocimientos valiosos;
- Establecer normas, promover y seguir de cerca su aplicación en la práctica;
- Formular opciones de política que aúnen principios éticos y de fundamento científico;
- Prestar apoyo técnico, catalizar el cambio y crear capacidad institucional duradera;
- Seguir de cerca la situación en materia de salud y determinar las tendencias sanitarias.

La OMS es un ente regulador que establecen lineamientos para el servicio de la salud a nivel mundial, por ello el Hospital León Becerra debe cumplir con las directrices establecidas por dicha institución.

### **ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD.**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), fundada en 1902, es la agencia de salud pública internacional más antigua del mundo. Brinda cooperación técnica y moviliza asociaciones para mejorar la salud y la calidad de vida en los países de las Américas. La OPS es el organismo especializado en salud del Sistema Interamericano y actúa como Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Junto con la OMS, la OPS es miembro del sistema de las Naciones Unidas.

La OPS es un ente que controla y coordina políticas que promuevan la salud a nivel regional, por ello el Hospital León Becerra debe registrarse a esta institución.

### **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.**

Cuya misión es ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

### **IEES.**

El IEES provee servicios de atención médica, el cual protege a través de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, rehabilitación y recuperación de la misma con asistencia médica general y quirúrgica y farmacéutica.

Tienen derecho el afiliado, jubilado, sus cónyuges o conviviente, (previa solicitud) hijos e hijas de hasta 18 años de edad y los beneficiarios de montepío, menores de 18 años de edad.

Todas las instituciones médicas ecuatorianas tienen convenios con esta institución.

### **2.3.2 LEYES**

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR.**

Según el Capítulo Segundo, de la Séptima Sección, en el Art.32 menciona que “la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”

También en el Art. 362 de la misma ley menciona que “La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.”

#### **CÓDIGO PENAL.**

Según el capítulo X, cuyo tema es de los Delitos Contra la Salud Publica, en el Art 436 menciona que “Los médico, boticarios, o cualquier persona que, por falta de precaución o de cuidado, recetaren, despacharen o suministraren medicamentos que comprometan gravemente la salud, serán reprimidos con prisión de seis meses a un año; si hubieren causado enfermedad que parezca o fuere incurable, la prisión será de uno a tres años; y en caso de haber producido la muerte, la prisión será de tres a cinco años. ”

## **LEY ORGÁNICA DE LA SALUD.**

Según el capítulo I, cuyo título es Definición, Ámbito de Aplicación; Finalidad, Principios y Objetivos, en el Art. 1 mencionan que “La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional.”

## **LEY DE DERECHO Y AMPARO DEL PACIENTE.**

En esta Ley se mencionan los derechos del paciente, sanciones por falta de atención, en el Art. 2 de este documento enfatiza que “Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el servicio de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.”

## **CÓDIGO DE SALUD.**

En el Art. 1 menciona que “la presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.”

## **LEY DEL ANCIANO.**

Según el Art. 2 de esta ley dice que “El objetivo fundamental de esta Ley es garantizar el derecho a un nivel de vida que asegure la salud corporal y psicológica, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica, la atención geriátrica y gerontológico integral y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y decorosa.”

## **CAPÍTULO 3**

### **3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

#### **3.1 METODOLOGÍA.**

##### **3.1.1 ANÁLISIS DE ACTIVIDADES.**

El proyecto busca diseñar procesos basados en análisis de actividades, es decir recopilar información que permita averiguar qué procedimientos se realizan para que el paciente obtenga la atención médica, así como indagar quien es el responsable de efectuar cada actividad, de este modo determinar el estado actual de las áreas de estudios, y por este medio definir qué actividades son necesarias para el proceso de atención al usuario y descartar aquellas que son innecesarias.

##### **3.1.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

###### **3.1.2.1 ENTREVISTA**

Se realizaron entrevistas a los Jefes de Áreas de Consulta Externa, Pravda Frías, y de Emergencias, Nixon Rivas, con el objetivo de obtener información de forma verbal, a través de preguntas (Anexo 6,7, 12 y 13), y de esta forma conseguir datos sobre las funciones y actividades que realizan, también saber cómo está conformada el área de estudio y que actividades se efectúan para brindar la atención médica (tabla 3 y 4); también se realizaron entrevistas al personal médico (Anexo 18 y 23) para conocer cuáles son sus tareas diarias, que herramientas y documentos utilizan para atender al paciente (Tabla 5 y 6).

### 3.1.2.3 OBSERVACIÓN

Esta técnica consistió en observar el desarrollo de actividades que realiza el personal médico, con el fin describir los procedimientos que efectúan (Ilustración 9-20), para su posterior evaluación y determinar el estado actual en que se encuentra dicha área.

También se solicitaron los formatos y fichas que utiliza el personal para realizar sus actividades, las cuales están adjuntas en los anexos de este proyecto (Anexos 25-35).

## 3.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO.

### 3.2.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.



**Ilustración 7:** Procesos del Área de Consulta Externa  
Fuente: Las Autoras

El área de consulta externa es la puerta de entrada del hospital que recepta al paciente, donde se le presta atención médica, para satisfacer las necesidades de salud, en la cual atiende alrededor de 2,000 pacientes.

El valor de la consulta es de \$5 pediatría, \$10 especialistas y adultos, \$12 para odontología y ortodoncia.



**Ilustración 8:** Área de Consulta Externa  
**Fuente:** Hospital León Becerra

En el Hospital los doctores no atiende todas las especialidades todos los días como en otras instituciones de salud, ya que los médicos tienen otras fuentes de trabajos y otros horarios, por lo que el personal médico trabaja por horas, esto se lo puede evidenciar en el Anexo 34.

Consulta Externa está estructurada de la siguiente manera:

- a) Jefe de Consulta Externa.- se encarga de organizar que el servicio tanto de medicina general y sus especialidades den un óptimo servicio para llegar a un diagnóstico final y a su vez planifica controles de prevención y fomenta la realización de chequeos médicos.
- b) Enfermeros de planta.- su responsabilidad es dirigir, evaluar y coordinar el funcionamiento de las distintas áreas que integran la organización.
- c) Enfermeros encargados de Consulta Externa.- supervisa que las actividades que se realizan en consulta externa sean cumplidas de manera eficiente.
- d) Auxiliares de enfermería.- son los encargados de velar por la salud del paciente.

Esta área está compuesta por un counter, sala de preparación, sala de espera y 13 consultorios.

## COUNTER.



**Ilustración 9:** Counter de Consulta Externa  
**Fuente:** Hospital León Becerra

El counter se encarga de indagar la sintomatología que presenta el usuario, para posteriormente orientarlo hacia el área pertinente y de esta forma satisfacer su requerimiento.

También es el encargado de asignar los turnos mediante entrega de tickets, para que el paciente sea atendido, también se encarga de contestar el teléfono para dar información a quienes lo necesitan y direccionar al paciente.

El counter cuenta con un auxiliar que está encargado de ingresar al sistema MAJOMA (Anexos 25) los datos personales del paciente y del titular, así como también de generar un reporte diario que detalla todos los pacientes atendidos, con sus respectivas consultas.

Cabe destacar que durante la entrevista con la encargada del counter, Julia Arreaga, informo que una de las inconformidades que los usuarios suelen presentar, es la pérdida de tiempo debido a que tanto en el área de counter como en el de estadística se les pide la misma información personal del paciente y de su representante, lo que causa disgusto y malestar, ya que desean ser atendidos lo antes posible.

### **SALA DE PREPARACIÓN**



**Ilustración 10:** Sala de preparación de Consulta Externa.  
**Fuente:** Hospital León Becerra

En esta sala se encuentra auxiliares de enfermería que están encargados de tomar los signos vitales, tales como temperatura, peso, presión arterial, pulso, etc., información que se entrega al doctor o especialista para su posterior atención, a su vez coordinan los turnos para que los pacientes sean atendidos según el orden que le corresponde.

### **SALA DE ESPERA.**



**Ilustración 11:** Sala de espera de Consulta Externa.  
**Fuente:** Hospital León Becerra

Es el área designada para que los pacientes esperen ser atendidos, está integrada por sillas, ventiladores, 1 televisor.

## CONSULTORIOS.

Las especialidades con las que se cuenta son:

Medicina general, pediatría, cardiología, gastroenterología, neumología, otorrinolaringología, cirugía plástica, cirugía general, también cuenta con un doctor en nutrición para niños y adultos, así como odontología y ortodoncia.

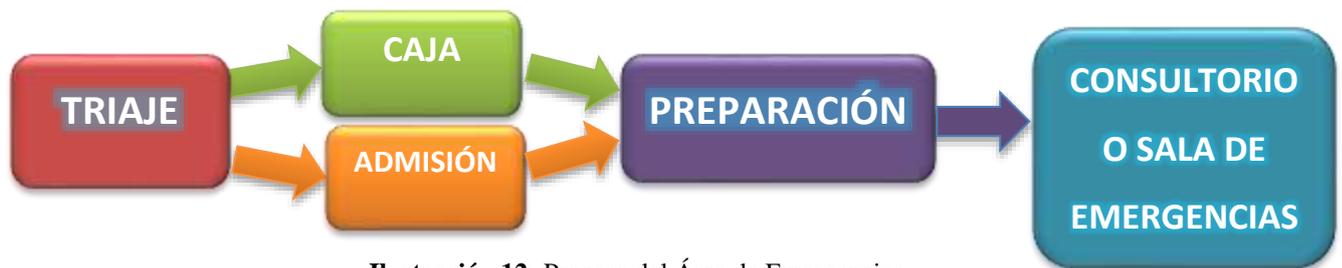
Cada doctor evalúa al paciente, y si es necesario pide exámenes para conocer el estado en que se encuentra el usuario y basados en su experiencia y en los protocolos de manejo, diagnostican y tratan sus dolencias.

Cabe recalcar que cada doctor debe anotar en el documento de Registro Diario de Atenciones y Consultas Ambulatorias que es el que lleva el control de las enfermedades a nivel mundial para fines estadísticos relacionados por la morbilidad (proporción de personas que se enferman en un sitio y tiempo determinado) y la mortalidad (proporción de personas que fallecen respecto al total de la población), véase en el Anexo 28.

Además el auxiliar de enfermería le proporciona la historia clínica al médico especialista, en la cual detalla la descripción y evolución de la sintomatología que presenta el paciente.

El área de Consulta Externa está conformada por un personal médico competente, cuyo diagnóstico y tratamiento son certeros y ayudan al paciente a recuperar su salud; se pudo apreciar que la especialidad de pediatría es una de las demandadas, siguiéndole la especialidad medicina general; el área física de la sala de espera, así como de la sala de preparación y los consultorios están provistos de los utensilios necesarios para otorgación del servicio médico.

### 3.2.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.



**Ilustración 12:** Proceso del Área de Emergencias.  
Fuente: Las Autoras

Emergencias es un área donde se atienden a pacientes con enfermedades o lesiones graves y que requieren de atención inmediata para poder mejorar su estado de salud, lo cual permitirá trasladar al usuario a un área particular para su posterior recuperación.



**Ilustración 13:** Área de Emergencias  
Fuente: Hospital León Becerra

Esta área cuenta con 2 médicos residentes que laboran en cada guardia, 10 médicos internos y 3 enfermeras.

En el caso de que el paciente de emergencias necesite ser trasladado a otra institución de salud, se solicita el cupo a dicho centro de salud, se llena la forma de transferencia y es transportado en la ambulancia del Hospital León Becerra.

Emergencias está estructurada de la siguiente manera:

- a) Jefe de Emergencias.- su responsabilidad es conocer el estado del paciente para poder asistirlo, verificar que todo el personal realice sus respectivas funciones y vigilar el estado de los pacientes.
- b) Médicos Residentes.- está encargado de la coordinación y supervisión de recursos humanos, enfermeras e internos de medicina, atención de pacientes adultos y pediátricos.
- c) Médico Internos.- evalúan el estado que se encuentra el paciente para generar un tratamiento que alivie la dolencia del paciente.
- d) Auxiliar de Enfermería.- son los encargados de dar seguimiento a los pacientes.
- e) Servicio de Limpieza.- son responsables de mantener en buen estado el área física del hospital.

Esta área está compuesta por triaje y preparación, sala de emergencias.

### **TRIAJE Y PREPARACIÓN.**



**Ilustración 14:** Triage de Emergencias.  
**Fuente:** Hospital León Becerra

Generalmente es atendido por médicos internos, el cual averigua si el paciente es afiliado o particular, en caso de ser afiliado el médico interno evalúa si la dolencia que presenta el paciente cubre el IESS, entonces se le entrega una identificación (Anexo 30) y se lo deriva al departamento de admisión, donde tiene que presentar ciertos documentos (Anexo 29), para poder ser atendido. En caso contrario debe ir al departamento de caja para que cancele la consulta, \$8 para niños y \$ 12 adultos.

Una vez que se haya cancelado la consulta ya sea por un paciente afiliado o particular los médicos internos toman el peso y la temperatura para clasificar ésta

información y los usuarios en estado grave sean atendidos de forma inmediata, sino se les da un turno, para que puedan ser atendidos por los doctores.

### **SALA DE URGENCIAS.**



**Ilustración 15:** Sala de Urgencias de Emergencias  
**Fuente:** Hospital León Becerra

Se encargan de estabilizar al paciente, en ella laboran 3 enfermeras y 3 doctores, disponen de 5 camillas y 1 camilla para curaciones y procedimientos (colocar yeso, poner inyecciones).

Además cuentan con dos camillas auxiliares en la parte externa de la sala de urgencia para atender a los pacientes en caso de haber conglomeración en dicha área.



**Ilustración 16:** Camillas auxiliares de Emergencias.  
**Fuente:** Hospital León Becerra



**Ilustración 17:** Registro de información de Emergencias.  
**Fuente:** Hospital León Becerra

Cabe recalcar que los doctores deberán llenar la forma 008 (anexo 31) para registrar los datos personales y la sintomatología del paciente y la forma 005 (anexo 32) para registrar la evolución y prescripciones que se le da al paciente. Si es necesario el doctor llenará la forma 012B (anexo 33) para ordenar una toma de radiología y el respectivo informe, de igual manera se llenara la forma 010B (anexo 34) para solicitar una prueba de laboratorio.

En caso de que el paciente amerite ser ingresado al hospital se llena la forma 003 (anexo 35)

### **SALA DE OBSERVACIÓN.**

Dispone de 8 camas con 1 o 2 auxiliares de enfermería en la cual se encargan de vigilar la evolución de la sintomatología del paciente.



**Ilustración 18:** Sala de observación de Emergencias.  
**Fuente:** Hospital León Becerra

## **SALA DE AISLAMIENTO.**

En esta sala se encuentran los pacientes con enfermedades crónicas o contagiosas, se alojan en esta área para evitar el contagio de dicha enfermedad, en la cual se compone de 2 camillas y 2 enfermeras.



**Ilustración 19:** Sala de aislamiento de Emergencias  
**Fuente:** Hospital León Becerra

## **CONSULTORIOS**

Cuentan con tres consultorios, que son utilizados en el caso de que el paciente necesita ser atendido por un especialista, los procedimientos son los mismos utilizados en la sala de urgencia.

Cabe recalcar que siempre que ingresa el paciente es notificado del procedimiento que debe efectuar para ser atendido, además se aprecia que la atención brindada por el personal médico es competente para ayudar en momentos emergentes, así como también se consideran que la sala de emergencias está adecuadamente equipada para ofrecer un servicio adecuado.

### **3.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO.**

#### **3.3.1 PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS INTERNAS ACTUALES.**

##### **3.3.1.1 CONSULTA EXTERNA.**

Durante la recopilación de datos se solicitaron las respectivas políticas del área de estudio, en la cual informaron que actualmente no cuentan con políticas formalizadas, sino que se basan en políticas de enfermería.

Los procedimientos que se observaron fueron:

- a. Solicitar el ticket del turno con el médico en el counter.
- b. Acercarse a caja para la cancelación del respectivo ticket.
- c. Dirigirse a estadística para la creación de la historia clínica si es primera vez, si es consecutiva para la búsqueda de la misma.
- d. Dirigirse al área de preparación para tomar la presión, peso, temperatura y estatura del paciente.
- e. Tomar asiento en las bancas o sillas cerca del consultorio que corresponde al médico del cual se solicitó la atención.
- f. Las enfermeras ordenaran a los pacientes una vez que estén preparados y se encuentren al momento de nombrarlos.

##### **3.3.1.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.**

Durante la recopilación de datos se solicitaron las respectivas políticas del área de estudio, en la cual informaron que actualmente no cuenta con políticas formalizadas, sino que se basan en políticas de enfermería.

Los procedimientos que se observaron fueron:

- a. Solicitar atención en el Triage.
- b. Cancelar en caja si es particular, en caso de ser afiliado al IESS deberá acercarse al departamento de admisión.
- c. Dirigirse al área de Triage para el ingreso de datos al sistema y además para que se le pueda tomar los signos vitales, tales como presión y peso.

d. El paciente será atendido según el estado en que se encuentre.

### 3.4 ESQUEMA ACTUAL DE LOS PROCESOS.

#### 3.4.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

Actividad	Descripción	Documento	Responsable	Frecuencia
<b>Ingreso del paciente.</b>	El paciente se dirige al counter del área de consulta externa para: a) Manifestar sus dolencias y recibir un tratamiento. b) Registrar los datos del titular y del paciente al sistema MAJOMA (Sistema de Control Hospitalario Versión 1.1). En el que se registra la información personal: - Cédula - Nombres y Apellidos - Fecha de Nacimiento - Dirección, entre otras. (anexo 25) c) Se le asigna y entrega un turno (ticket) en la especialidad que le corresponde, para que se dirija al área de caja.	-Ticket de turno	Counter de Consulta Externa	(Horario Laborable).
<b>Cancelación de consulta.</b>	Con el ticket en mano, el paciente se acerca al área de caja para pagar la consulta médica (\$5 pediatría, \$10 especialista y adultos y \$12 odontología y ortodoncia), recibiendo la factura (original y 2 copia) por dicho pago.	-Ticket -Factura (original y 2 copias)	Área de Caja	Horario laborable
<b>Historia Clínica</b>	Cuando el paciente ingresa por primera vez es necesario que se dirija al Departamento de Estadística, para que:	- Historia clínica (Anexo 37) -Tarjeta de citas Anexo 38	Jefa de Departamento de Estadística	Horario laborable

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se le apertura por primera vez la historia clínica (anexo 26),</li> <li>- Se le asigna un código,</li> <li>- Se registra la información personal del paciente en el Sistema LOLCLI 9000</li> <li>- Se le entrega una Tarjeta de Citas (anexo 27), donde quedará registrado el día, hora, especialidad y observaciones de cada consulta que se le realice en el Hospital.</li> </ul>			
<b>Preparación del paciente.</b>	Una vez que se haya elaborado la historia clínica en estadística se dirige a la sala de preparación, para tomarle los respectivos signos vitales (temperatura, peso, presión arterial, pulso, etc.), información que se entrega al doctor o especialista para su posterior atención.	-Historia clínica (Anexo 26) - Factura	Auxiliares de enfermería	Horario laborable
<b>Consulta médica.</b>	El especialista evalúa al paciente, y si es necesario pide exámenes para conocer el estado en que se encuentra el usuario y basados en su experiencia y en los protocolos de manejo, diagnostican y tratan sus dolencias. Cabe recalcar que cada doctor debe anotar en el documento de (CIE 10) Registro Diario de Atenciones y Consultas Ambulatorias (anexo 28) -Datos del establecimiento.	CIE 10 Anexo 28	Especialista de Turno	Por turnos (Cada vez que se le asigna una cita).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cód. Institución del Sistema.</li> <li>- Tipo de establecimiento.</li> <li>- Personal.</li> <li>- Fecha, tiempo e identificación.</li> <li>- Promoción de la salud.</li> <li>- Datos de atención y diagnóstico.</li> </ul> <p>Todo esto sirve para llevar un control estadístico de la mortalidad de los pacientes a nivel mundial.</p> <p>En caso de ser necesario se establece una próxima cita.</p>			
--	---	--	--	--

**Tabla 1:** Esquema de procesos de Consulta Externa  
**Fuentes:** Las Autoras

### 3.4.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.

Actividad	Descripción	Documentos	Responsable	Frecuencia
<b>Ingreso del paciente.</b>	El paciente se acerca a Triage el cual le pide información a la persona responsable del paciente, acerca de los síntomas que presenta y si el usuario es afiliado o no al IESS para orientarlo en cuanto al proceso que debe seguir.		Médico interno encargado de Triage.	Permanente por turnos

<b>Cancelación de consulta.</b>	En el caso de ser una persona particular, el paciente se acerca al área de caja para pagar la asistencia médica \$8 para niños y \$12 adulto, en la cual recibe factura (original y copia)	Factura (original y copia)	Área de Caja	Permanente (horario laborable)
	<p>En el caso de ser afiliado al IESS, con el objetivo de verificar si dicho seguro cubre la asistencia médica, debe presentarse en el departamento de admisión, en la cual se presentan los documentos pertinentes (anexo 29)</p> <p>En caso de que el seguro médico sí cubra la asistencia médica, se le entrega al paciente una identificación (anexo 30)</p>	Identificación (anexo 30)	Área de Admisión	Permanente (horario laborable)
<b>Preparación del paciente.</b>	Una vez que se haya cancelado la consulta se les toma el peso y la temperatura a los pacientes, y clasifican ésta información para que los pacientes en estado grave sean atendidos de forma inmediata, caso contrario se les da un turno y esperan ser atendido por doctores.		Encargado de Triaje	Permanente por turno.
<b>Consulta médica</b>	En esta área los doctores valoran a los pacientes, por medio de exámenes de laboratorio usando la forma 012B y/o	-Forma 008 (anexo 31) -Forma 005 (anexo 32) -Forma 012B (anexo 33)	Especialista a cargo del paciente	Por turnos (Cada vez que se le asigna una cita).

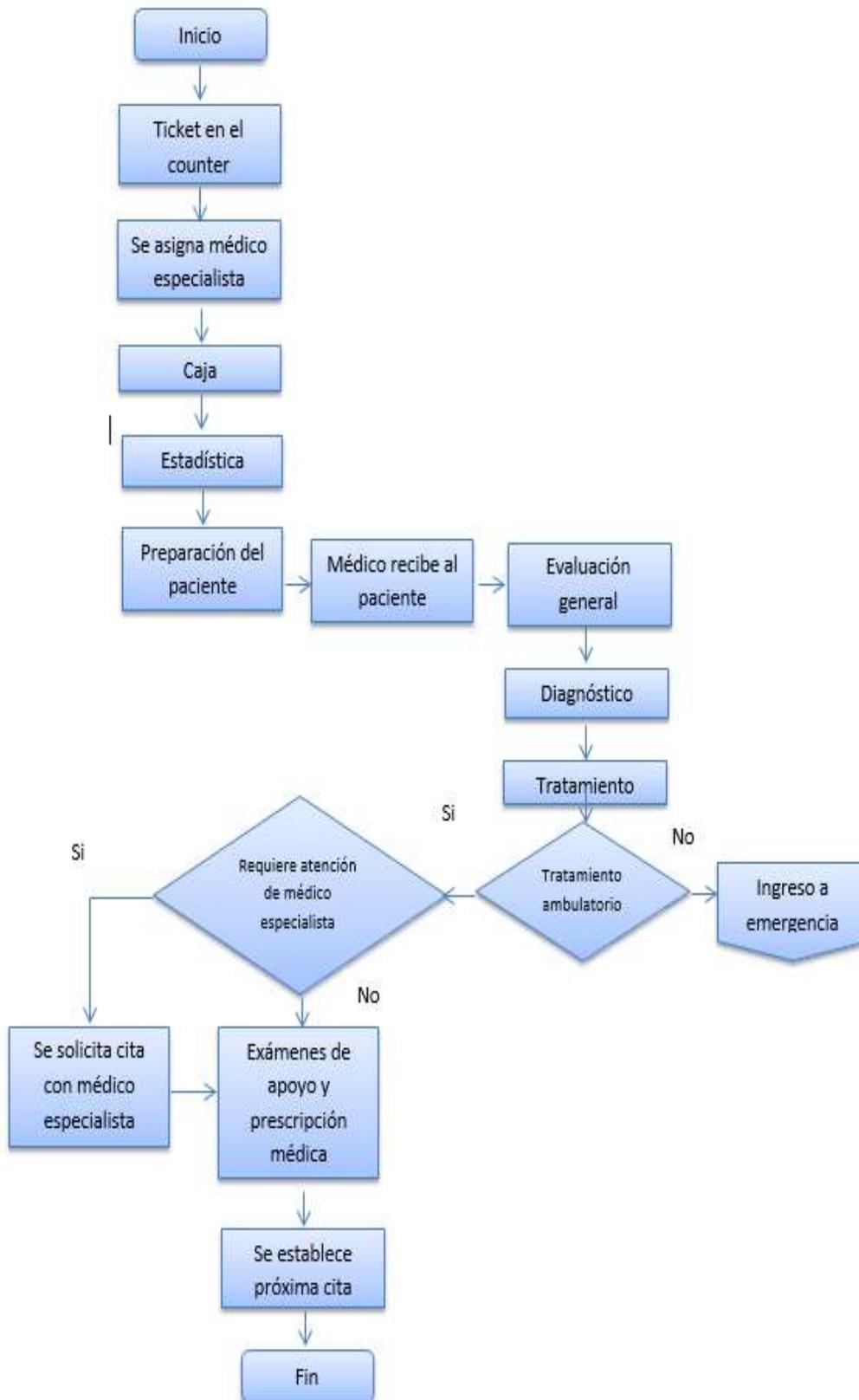
	<p>radiología con la forma 010B (anexo 33 y 34), diagnostican el estado del paciente, basados en su experiencia y en protocolos de manejos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el diagnóstico del médico indica que el paciente se recupera dentro de pocas horas entonces es enviado a su casa.</li> <li>- Si el diagnóstico del médico no es favorable, se ingresa al paciente a la sala de observación donde el médico a cargo del paciente llenará la forma 008 (anexo 31) para registrar la situación del paciente y su evolución con la forma 005 (anexo 32), y las enfermeras se encargarán de canalizar y de dar seguimiento a los usuarios.</li> </ul>	-Forma 10B (anexo 34)		
<b>El paciente pasa al área que le corresponde, según su estado de salud.</b>	<p>En la sala de observación, dependiendo del estado en que se encuentre el paciente, pueden producirse las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el paciente se recupera dentro de pocas horas, es dado de alta.</li> <li>- Si el paciente persiste con dolencias, pasa al área de hospitalización, el cual se llenara la forma 003 (anexo 35).</li> <li>- Si el paciente está en cuadro clínico grave,</li> </ul>	Forma 003 (anexo 35)	Especialista a cargo del paciente y enfermeras de turno.	Por turnos.

	<p>será trasladado a cirugía.</p> <p>- Si dentro del hospital no se le puede brindar el servicio de alguna especialidad en particular, este será trasladado a otro centro de salud por medio de una ambulancia del hospital cuyo costo será solventado por el paciente.</p>			
--	---	--	--	--

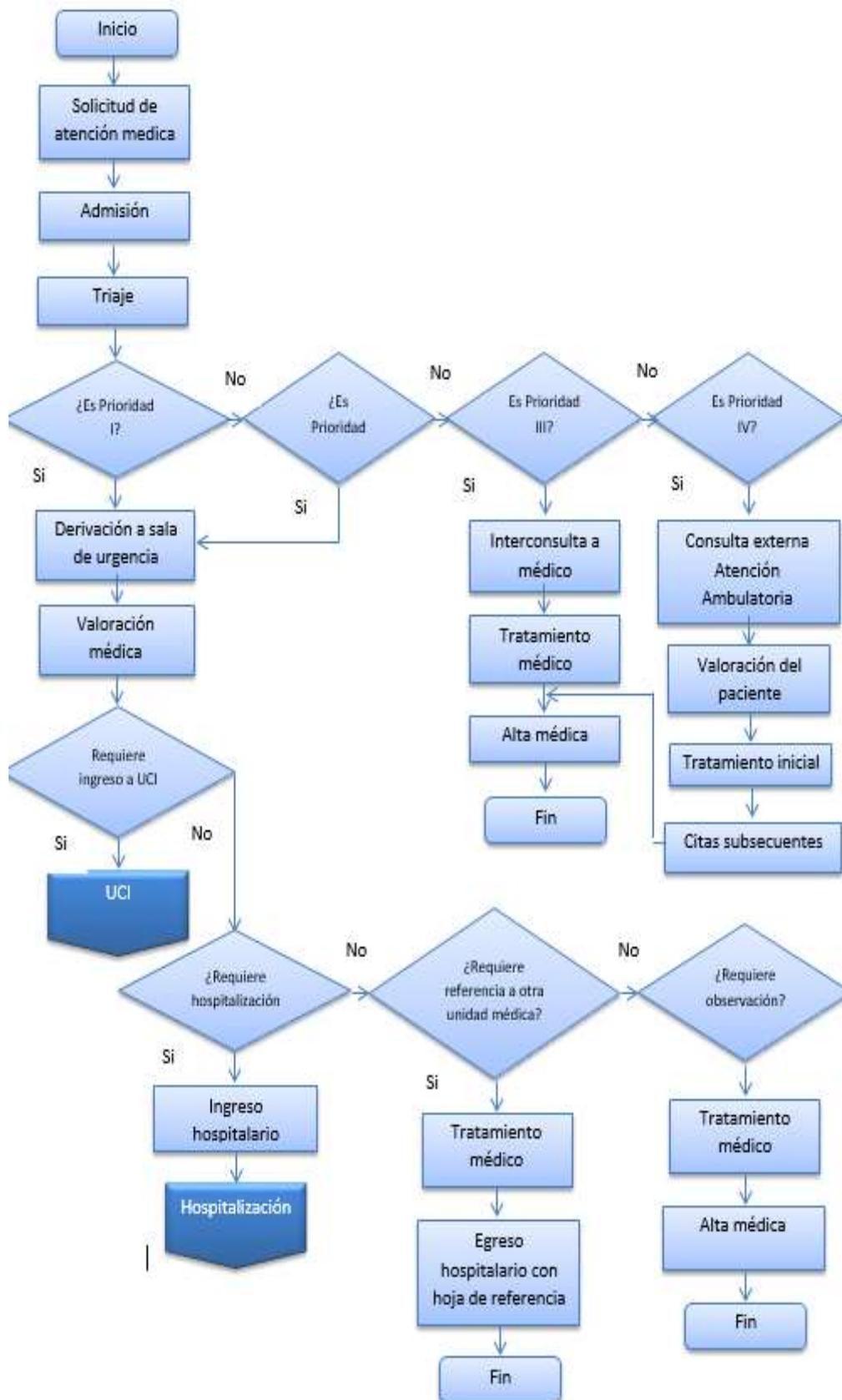
**Tabla 2:** Esquema de procesos de Emergencias  
**Fuentes:** Las Autoras

### 3.5 FLUJOGRAMA ACTUAL DE PROCESOS.

#### 3.5.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.



### 3.5.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.



### 3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADAS.

Para desarrollar este proyecto se procedió a realizar encuestas a los pacientes para conocer cuáles son los pasos que deben seguir para ser atendidos y entrevistas al personal médico con el fin de determinar las actividades que se realizan dentro del área de estudio, por lo que se estableció una muestra de 20 pacientes, 5 doctores, 3 auxiliares de enfermería y personal administrativo por cada área.

#### 3.6.1 ENTREVISTAS A LOS JEFES DE ÁREAS.

##### 3.6.1.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

Las validaciones desde el Anexo1 al Anexo 7

<b>Cargo: Jefe de Área de Consulta Externa</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>1.- ¿Cuál es la función del jefe de Consulta Externa?</b>	Se encarga de organizar que el servicio tanto de medicina general y sus especialidades den un óptimo servicio para llegar a un diagnóstico final.
<b>2.- ¿Cuáles son los objetivos del jefe de Consulta Externa?</b>	Planificar los controles de prevención. Y fomentar que los pacientes sigan haciendo sus chequeos médicos para controlar y prevenir enfermedades tanto en niños como en adultos.
<b>3.- ¿Cuál es la estructura física del área de Consulta Externa?</b>	Cuenta con 13 consultorios como medicina general, pediatría, cardiología, gastroenterología, neumología, otorrinolaringología, cirugía plástica, cirugía general.
<b>4.- ¿Cómo está integrado el área de Consulta Externa?</b>	Primero es el Jefe de Consulta Externa, jefe de enfermeros o enfermeras de planta (Dra. Franco), luego la enfermera encargada de consulta externa y por último el personal auxiliar (10 auxiliares para consulta externa).

<b>Cargo: Jefe de Área de Consulta Externa</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>5.- ¿Cuál es el promedio aproximado de pacientes que atiende el Área de Consulta Externa?</b>	Alrededor de 2,000 pacientes por año.
<b>6.- Mencione las actividades que realiza el área de Consulta Externa.</b>	Los pacientes son preparados, es decir que se les toman los signos vitales y son derivados a la especialidad que les corresponde, según su necesidad, donde cada médico maneja sus procedimientos básicos.
<b>7.- ¿Cuáles son los documentos que el área de consulta externa utiliza en sus actividades?</b>	Historia clínica y CIE10 que es el que lleva el control de las enfermedades a nivel mundial.
<b>8.- ¿Cuáles son las leyes por las que se rigen para la prestación de servicio en el Hospital León Becerra?</b>	Organización Mundial de Salud, Organización Panamericana de Salud y el Código de Salud del Ministerio de Salud Pública.
<b>9.- ¿Actualmente ustedes cuentan con un manual de procedimientos y funciones en dicha área?</b>	El Ministerio de Salud Pública tiene manuales de manejo para cada enfermedad frecuente, por lo que doctores de especialidad lo utiliza para tratar cada dolencia.
<b>10. ¿Actualmente el equipo médico con el que cuenta el hospital es suficiente y competente para satisfacer oportunamente las necesidades de los usuarios?</b>	El personal médico si es competente, pero no es suficiente

**Tabla 3:** Entrevista al Jefe de Consulta Externa

**Fuente:** Las Autoras

### 3.6.1.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.

Las validaciones desde el Anexo 8 al Anexo 13

<b>Cargo: Jefe de Área de Emergencias</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>1.- ¿Cuál es la función del jefe de Emergencias?</b>	Evaluar el estado del paciente, ingresarlo o mandarlo a otra institución en caso de ser necesario y coordinar las actividades.
<b>2.- ¿Cuáles son los objetivos del jefe de Emergencias?</b>	Trabajar en equipo para solucionar problemas.
<b>3.- ¿Cuál es la estructura física del área de Emergencias?</b>	Cuenta con sala de urgencias, sala de observación, sala de aislamiento, 3 consultorios y 2 camillas auxiliares
<b>4.- ¿Cómo está integrado el área de Emergencias?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe de Emergencia.</li> <li>2. Médico Residente</li> <li>3. Médico Internos</li> <li>4. Auxiliar de Enfermería</li> <li>5 Servicio de Limpieza</li> </ol>
<b>5.- ¿Cuál es el promedio aproximado de pacientes que atiende el Área de Emergencias?</b>	Alrededor de 2,500 pacientes por año.
<b>6.- Mencione las actividades que realiza el área de Emergencias</b>	EL Auxiliar de enfermería atiende al paciente y lo conecta al médico, este determina si pasa al área de consultorio, observación, hospitalización o a otra institución si se lo requiere.
<b>7.- ¿Cuáles son los documentos que el área de Emergencias utiliza en sus actividades?</b>	El área de emergencias utiliza el documento 008 para atender a sus pacientes y el 003 cuando se hospitaliza al cliente.
<b>8.- ¿Cuáles son las leyes por las que se rigen para la prestación de servicio en el Hospital León Becerra?</b>	Organización Mundial de Salud, Organización Panamericana de Salud y el Código de Salud del Ministerio de Salud Pública.

<b>Cargo: Jefe de Área de Emergencias</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>9.- ¿Actualmente ustedes cuentan con un manual de procedimientos y funciones en dicha área?</b>	Utilizan protocolos de manejo para realizar sus actividades.
<b>10.- ¿Actualmente el equipo médico con el que cuenta el hospital es suficiente y competente para satisfacer oportunamente las necesidades de los usuarios?</b>	El equipo médico si es competente, pero no es suficiente debido a que el personal (médico internos) no es constante en sus actividades.

**Tabla 4:** Entrevista al Jefe de Emergencias

**Fuente:** Las Autoras

### 3.6.2 ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL MÉDICO.

#### 3.6.2.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

Las validaciones desde el anexo 14 al anexo 18.

<b>Preguntas</b>	
<b>1) ¿Cuál es la función que desempeña?</b>	
<b>Counter</b>	Indagar sobre los síntomas que presentan los pacientes con el fin de guiarlos al servicio que requieran, con el cual se les asigna un turno.
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	Preparación del paciente, la cual consiste en la toma de signos vitales (presión arterial, temperatura, peso, pulso).
<b>Médico</b>	Evaluar en el estado en que se encuentra el paciente, para diagnosticar y tratar las dolencias que presentan los pacientes.
<b>2) ¿Mencione las actividades que realiza?</b>	
<b>Counter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación de turnos</li> <li>- Atender llamadas</li> <li>- Ingresar información al Sistema MAJOMA</li> </ul>
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar los signos vitales</li> <li>- Llevar el control de los turnos</li> <li>- Llevar el control de los documentos del paciente como historia clínica, factura, ticket del turno</li> </ul>
<b>Médico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluación física del paciente</li> <li>- Ordenar exámenes en el caso de ser necesario</li> <li>- Diagnosticar y tratar al paciente.</li> </ul>
<b>3) ¿Cuáles son los documentos que utilizan para ejercer sus actividades diarias?</b>	
<b>Counter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ticket de turno</li> <li>- Horario de atención de las diferentes especialidades</li> <li>- Control de asistencia de médicos</li> </ul>
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ticket de turno</li> <li>- Historia clínica de cada paciente</li> </ul>
<b>Médico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historia clínica de cada paciente</li> <li>- CIE 10</li> </ul>

<b>4) ¿Cuál es el promedio de tiempo en brindar servicio al paciente?</b>	
<b>Counter</b>	5 minutos
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	3 minutos
<b>Médico</b>	Dependiendo de cada paciente puede ser de 15 minutos a 45 minutos
<b>5) ¿Usted utiliza algún sistema operativo que lo apoye en las actividades diarias del hospital, nombre del sistema?</b>	
<b>Counter</b>	Si, el Sistema MAJOMA
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	No
<b>Médico</b>	No
<b>6) En caso de utilizar un sistema operativo ¿Existe alguna relación directa entre los sistemas operativos del hospital?</b>	
<b>Counter</b>	No
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	-
<b>Médico</b>	-
<b>7) En caso de utilizar sistema operativo ¿Considera que es competente para satisfacer las necesidades de la institución?</b>	
<b>Counter</b>	Si
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	-
<b>Médico</b>	-
<b>8) Dentro de las actividades diarias ¿Considera que existe el personal suficiente para satisfacer la demanda?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	Si
<b>9) ¿Quién es la persona encargada de estar pendiente de los turnos?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	Auxiliar de enfermería
<b>10) ¿Quién es responsable de evaluar si el paciente ingresa por primera vez al hospital?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	Counter
<b>11) ¿Cuáles son las áreas que se involucran directamente con el departamento de consulta externa?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	Estadística, caja, preparación, laboratorio, radiología, emergencias, etc.

Tabla 5: Entrevista dirigida al Personal Médico de Consulta Externa

Fuente: Las Autoras

### 3.6.2.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.

Las validaciones desde el anexo 19 al anexo 23.

<b>Preguntas</b>	
<b>1) ¿Cuál es la función que desempeña?</b>	
<b>Triaje</b>	Determinar el tipo de asistencia que requiere el paciente según los síntomas que presenta.
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	Brinda asistencia al paciente para que mejore su estado de salud, basado en el diagnóstico y tratamiento que determine el médico.
<b>Médico Interno</b>	Examinar al paciente, para determinar su gravedad y tratarlo según sus necesidades.
<b>Médico Residente</b>	Atender al paciente, supervisar y guiar a los médicos internos, para dar una buena atención al doliente.
<b>2) ¿Mencione las actividades que realiza?</b>	
<b>Triaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir si el paciente es afiliado o particular</li> <li>- Valorar el estado se encuentra el paciente</li> <li>- Asignación de turno</li> </ul>
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar los signos vitales</li> <li>- Llevar el control de los turnos</li> <li>- Llevar el control de los documentos del paciente como historia clínica, factura, ticket del turno</li> <li>- Seguimiento del paciente, según lo que determine el médico.</li> </ul>
<b>Médico Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluación física del paciente (peso, temperatura)</li> <li>-Tratar la dolencia del usuario.</li> </ul>
<b>Médico Residente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de adultos y niños.</li> <li>- Coordinación de recursos humanos (enfermeras y médicos internos)</li> </ul>
<b>3) ¿Cuáles son los documentos que utilizan para ejercer sus actividades diarias?</b>	
<b>Triaje</b>	- Anotación de peso y temperatura
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	- Historia clínica de cada paciente
<b>Médico Interno</b>	- Historia clínica de cada paciente
<b>Médico Residente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forma 008 (Datos y diagnósticos del paciente)</li> <li>- Forma 003 (Anamnesis y Estado Físico)</li> <li>- Forma 005 (Evolución y prescripción del paciente)</li> <li>- Forma 010B (Laboratorio Clínico)</li> <li>- Forma 012A y 012B (Radiología)</li> </ul>

<b>4) ¿Cuál es el promedio de tiempo en brindar servicio al paciente?</b>	
<b>Triaje</b>	5 minutos
<b>Auxiliar de Enfermería</b>	Dependiendo del estado que presenta el paciente ( De 15 a 30 hora aproximadamente)
<b>Médico Interno</b>	Dependiendo de cada paciente puede de 15 minutos a 45 minutos aproximadamente
<b>Médico Residente</b>	Dependiendo de cada paciente puede de 15 minutos a 45 minutos aproximadamente
<b>5) ¿Usted utiliza algún sistema operativo que apoye en las actividades diarias del hospital, nombre del sistema?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	No
<b>6) En caso de utilizar un sistema operativo ¿Existe alguna relación directa entre el sistema operativo del hospital?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	-
<b>7) En caso de utilizar sistema operativo ¿Considera que es competente para satisfacer las necesidades de la institución?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	-
<b>8) Dentro de las actividades diarias ¿Considera que existe el personal suficiente para satisfacer la demanda?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	Si
<b>9) ¿Quién es la persona encargada de estar pendiente de los turnos?</b>	
<b>Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:</b>	Triaje

<b>10) ¿Quién es responsable de evaluar si el paciente ingresa por primera vez al hospital?</b>	
Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:	Triaje
<b>11) ¿Qué procedimiento realiza si el paciente es afiliado o no afiliado?</b>	
Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:	Si es afiliado el paciente se dirige al Departamento de Admisión, para realizar el respectivo trámite para ser atendido, caso contrario se dirige a caja cancelar la consulta.
<b>12) ¿Cuál es el procedimiento a seguir, si el paciente amerita ser trasladado a otra área u hospital?</b>	
Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:	Si es trasladado a otra área se procede con el ingreso del paciente, y si necesita ser trasladado a otra institución médica se solicita cupo, y se llena la forma de transferencia.
<b>13) ¿Cuáles son las áreas que se involucran directamente con el departamento de consulta externa?</b>	
Todos los entrevistados respondieron lo siguiente:	Caja, admisión, laboratorio, radiología, hospitalización, etc.

**Tabla 6: Entrevista al Personal Médico de Emergencias**

**Fuentes:** Las Autoras

### 3.7 ANÁLISIS FODA.

#### 3.7.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

<p><b>FORTALEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los médicos con los que cuenta el área de consulta externa son competentes.</li> <li>• Atención integral y personalizada.</li> <li>• La especialidad de pediatría es un punto fuerte del área de consulta externa</li> <li>• El diagnóstico y tratamiento que proporciona el personal médico es certero.</li> <li>• Actitud favorable para el mejoramiento por parte de la Dirección.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de médicos especialista en un horario completo</li> <li>• Tiempo de espera en ser atendido no satisface a los usuarios.</li> <li>• Falta de capacitación con respecto al sistema.</li> <li>• Demora en los procedimientos ocasionado por la información redundante.</li> <li>• Resistencia al cambio por parte de los empleados.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del Gobierno Local.</li> <li>• Alta demanda por parte de los usuarios.</li> </ul>	<p><b>AMENAZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con las nuevas leyes del Código Civil, podría afectar la práctica médica</li> <li>• Problemas para recibir pacientes del sistema público.</li> <li>• Alta competencia.</li> <li>• Exigencia del gobierno.</li> </ul>

**Tabla 9:** FODA de Consulta Externa  
**Fuentes:** Las Autoras

### 3.7.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.

<p><b>FORTALEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los médicos con los que cuenta el área de emergencias son competente.</li> <li>• Tienen suficiente personal para atender las actividades diarias.</li> <li>• Existe una buena atención e inmediata.</li> <li>• Dan prioridad a los pacientes graves.</li> <li>• Actitud favorable para el mejoramiento por parte de la Dirección.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de médicos especialista.</li> <li>• El espacio físico de la sala de espera no satisface al usuario.</li> <li>• Falta de capacitación al personal para manejar el sistema.</li> <li>• Demora en los procedimientos ocasionado por la información redundante.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del Gobierno Local.</li> <li>• Alta demanda por parte de los usuarios.</li> </ul>	<p><b>AMENAZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con las nuevas leyes del Código Civil, podría afectar la práctica médica</li> <li>• Problemas para recibir pacientes del sistema público.</li> <li>• Alta competencia.</li> <li>• Exigencia del gobierno.</li> </ul>

**Tabla 10:** FODA de Emergencias

**Fuentes:** Las Autoras

### 3.8 ANÁLISIS DE DATOS.

#### 3.8.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

En base a las técnicas de recolección de datos se determinaron que existen 3 procesos claves:

La recepción del paciente.- cuyo responsable de este proceso es el counter, quien se encarga de indagar que necesidades presenta el usuario y en base a los datos proporcionados lo deriva con el especialista indicado, al mismo tiempo averigua si ingresa por primera vez o es recurrente, además ingresa al sistema MAJOMA los datos personales del paciente y su representante, y por último le asigna un turno para ser atendido y le indica que debe cancelar la consulta en el área de caja.

Durante las entrevistas con el encargado del counter, Julia Arreaga, nos comentó que existe información redundante porque tanto el personal de counter y estadística solicita la misma información personal del paciente para abrir la historia clínica en el sistema LOLCLI 9000 y datos generales que se registra en el sistema MAJOMA, esto ocasiona molestias a los usuarios porque lo consideran una pérdida de tiempo.

En base a esto se propone que una vez que los datos personales hayan sido ingresados al sistema MAJOMA, sean trasladados al departamento de estadística, para que se evite pedir la misma información y solo ingresar aquellos datos que faltasen.

Preparación del paciente.- consiste en que los enfermeros toman los signos vitales (temperatura, peso, presión arterial) del paciente para posteriormente entregarlo al doctor.

Se observó que cuando el enfermero toma el peso, temperatura y presión arterial, registra estos datos en una hoja y después se lo entrega al doctor.

Por lo que en la propuesta se diseña un formato que permita registrar la información que el enfermero toma del paciente y quede constancia de que se haya realizado este procedimiento.

Atención médica del paciente.- es cuando el paciente es atendido por el doctor, quien en base a la historia clínica, los datos proporcionados por enfermería y la evaluación física del paciente diagnostica y trata al usuario para que recupere la salud.

### **3.8.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.**

En base a la información recolectada se identificaron 2 procesos claves:

La recepción del paciente.- cuyo responsable de este proceso es el personal médico encargado del triaje y preparación, es decir se encarga de indagar los síntomas que presenta el usuario, para determinar la prioridad del paciente en ser atendido, a la vez averigua si es un paciente particular o del IESS, para derivarlos al área de caja o de admisión para la cancelación de la consulta. Posteriormente el personal médico toma los signos vitales (temperatura, peso, presión arterial) del paciente para posteriormente entregarlo al doctor que lo va a tender.

Se observó que cuando el personal médico toma el peso, temperatura y presión arterial, registra estos datos en una hoja y después se lo entrega al doctor. Además la identificación del paciente del IESS, solo identifica al paciente, en vez de también identificar al titular del paciente. También se pudo apreciar que el personal nuevo (médicos internos) de esta área no tiene una capacitación adecuada sobre los procedimientos que deben realizar.

Por eso en la propuesta queda establecido los procesos que se deben realizar para brindar atención médica, también se propone un formato que permita registrar la información que el personal médico toma del paciente y además una forma que permita identificar al paciente del IESS.

Atención médica del paciente.- es cuando el paciente es atendido por el doctor, quien en base a la historia clínica, los datos proporcionados por triaje y la evaluación física del paciente diagnostica y trata al usuario y determina si puede ser dado de alta o ser derivado a observación, aislamiento o pasar a la área de hospitalización o ser trasladado a otra institución para que recupere su salud.

## **CAPÍTULO 4**

### **4 PROPUESTA DEL DISEÑO DE PROCESOS**

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.**

Por medio del presente proyecto se propone un Diseño de Procesos para el Área de Consulta Externa y Emergencias del Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil, con el cual se pretende establecer una guía que permita coordinar las diferentes actividades que realiza el personal responsable de la atención médica y de esta manera optimizar la gestión en dichas áreas de estudio.

#### **4.2 ESTRUCTURA DEL DISEÑO DE PROCESOS**

La estructura de la propuesta del diseño de procesos es la siguiente:

- Encabezado en cada página:
  - ✓ Logotipo del Hospital León Becerra.
  - ✓ Área a quien le pertenece el proceso.
  - ✓ Identificación del proceso.
  - ✓ Código del proceso.
  - ✓ Número de página.
- Pie de página:
  - ✓ Nombres y apellidos de las personas que elaboraron la propuesta.
  - ✓ Fecha en que fue elaborada la propuesta.
- Objetivo del proceso.- es el motivo por el cual se realiza el proceso.
- Alcance del proceso.- se expone a quien está dirigido el proceso que se va a implementar.
- Responsable del proceso.- es aquella persona que ejecuta el proceso.
- Entradas / Salidas del proceso.- son aquellas herramientas necesarias para realizar el proceso.

- Recursos.- son el talento humano, así como los insumos e infraestructura para realizar el proceso.
- Descripción del proceso.- se detallan las actividades que realiza el personal para brindar la atención médica, también se identifican los responsable del procesos.
- Flujogramas.- representación gráfica de cada proceso.
- Formatos.- son los documentos o registros que se proponen en este proyecto.
- Instructivo.- detallan las instrucciones de llenado de los formatos propuestos

#### 4.2.1 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.

En base al análisis de actividades se identificó tres procesos claves:

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>
RECEPCIÓN DEL PACIENTE	PRO-CE-001
PREPARACIÓN DEL PACIENTE	PRO-CE-002
ATENCIÓN MÉDICA	PRO-CE-003

El esquema planteado inicia cuando el paciente ingresa al área de Consulta Externa y finaliza cuando el usuario es trasladado en otra área o se retira del hospital.

**Diseño de Procesos para el Área de  
Consulta Externa del Hospital  
León Becerra.**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-001</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 1/17</b>

## **OBJETIVO**

El objetivo de este manual es definir las actividades que se deben realizar cuando el paciente ingresa al Área de Consulta Externa.

## **ALCANCE**

Este proceso se aplica a todos los usuarios que ingresan al Área de Consulta Externa, es decir tanto para los pacientes que ingresan por primera vez y como para los que retornan para una consulta de seguimiento u otra especialidad.

## **RESPONSABLES**

Counter.

## **DEFINICIONES**

**Counter.-** Es la persona encargada de la recepción y atención de los pacientes, brindando información que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios.

**Sistema MAJOMA.-** Sistema operativo donde se registra los datos del paciente y representante, que son necesarios para ser atendido.

## **ENTRADAS**

- ❖ Solicitud del paciente para la atención médica.

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-001</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 2/17</b>

#### **SALIDAS**

- ❖ Ticket de turno.

#### **RECURSOS**

- ❖ Sistema Informático.
- ❖ Counter
- ❖ Infraestructura

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-001</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 3/17</b>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Responsable	Actividad	Descripción de Actividad	Documento / Referencia
1	Counter	Averiguar si el paciente ingresa por primera vez	El counter es responsable de preguntar si el paciente ha sido asistido en ocasiones anteriores.	N/A
2	Counter	Indagar sobre los síntomas que presenta el paciente	El counter averigua sobre la dolencia que presenta el paciente, para dirigirlo a la especialidad respectiva.	Ilustración 7 Pág. 35
3	Counter	Registrar los datos del paciente	El counter ingresa al sistema MAJOMA la información del paciente y representante tales como: - Cédula - Nombres, Apellidos - Fecha de Nacimiento - Dirección, entre otras.	Anexo 36
4	Counter	Asignar Turno	El counter entrega un ticket de turno al paciente para que pueda ser atendido	Ticket
5	Counter	Trasladar la información a estadística	Pasar la información recolectada del paciente al departamento de estadística para aperturar la historia clínica	

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



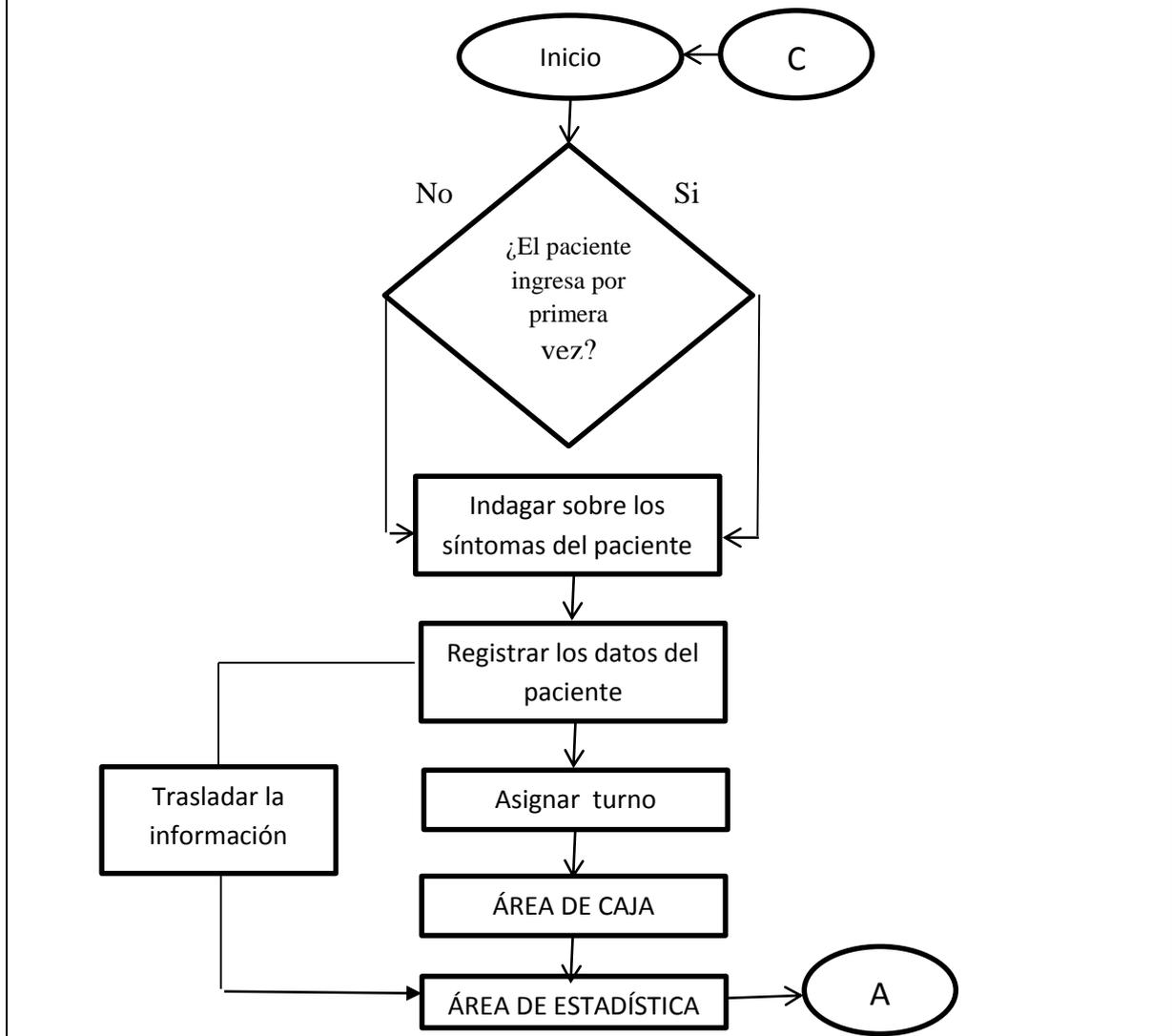
**PROCESOS**  
**ÁREA DE CONSULTA**  
**EXTERNA**  
**PROCESO DE**  
**RECEPCIÓN DEL**  
**PACIENTE**

**CÓDIGO: PRO-CE-001**

**HOJA: 4/17**

**Proceso de Recepción del Paciente**

**Ingreso del paciente**



**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA**  
**MIRANDA**

**FIRMA**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-002</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE PREPARACIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 5/17</b>

### **OBJETIVO**

El objetivo de este proceso es establecer las actividades que deben efectuar para preparar el paciente antes de ser atendido por el médico especialista.

### **ALCANCE**

Este proceso se aplica a todos los usuarios que ingresan al Área de Consulta Externa, es decir tanto para los pacientes que ingresan por primera vez y como para los que retornan para una consulta de seguimiento u otra especialidad.

### **RESPONSABLES**

Auxiliar de Enfermería

### **DEFINICIÓN**

**Preparación.-** es el proceso que se realiza al paciente para tomar los signos vitales como peso, temperatura, presión e informarle al doctor el estado en que se encuentra el paciente.

### **ENTRADAS**

- ❖ Ticket de turno.
- ❖ Factura de pago de atención médica
- ❖ Historia Clínica
- ❖ Tarjeta de Citas

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-002</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE PREPARACIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 6/17</b>

#### **SALIDAS**

- ❖ Ticket de turno.
- ❖ Factura de pago de atención médica
- ❖ Historia Clínica
- ❖ Formato de Signos Vitales.

#### **RECURSOS**

- ❖ Enfermeros
- ❖ Instrumento médico (termómetro, tensiómetro, etc.)
- ❖ Infraestructura

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-002</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE PREPARACIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 7/17</b>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Responsable	Actividad	Descripción de Actividad	Documento / Referencia
1	Auxiliar de Enfermería	Tomar signos vitales	El enfermero a cargo toma los signos vitales del paciente (temperatura, presión arterial, peso) y lo registra en el Formato de signos vitales.	Formato de Signos Vitales
2	Auxiliar de Enfermería	Coordinación de Turnos	El enfermero adjunta toda la información del paciente y da seguimiento al turno del paciente.	-Formato de Signos Vitales. - Factura - Historia Clínica. - Ticket
3	Auxiliar de Enfermería	Entregar documentos respectivos del paciente	El enfermero da los documentos del paciente al doctor, para informar el estado en que se encuentra el paciente.	-Ticket - Historia Clínica - Formato de Signos Vitales. - Factura
4	Auxiliar de Enfermería	Ayudar a la consulta médica	El enfermero apoya al doctor durante la consulta médica.	- Ticket - Historia Clínica - Formato de Signos Vitales. - Factura

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

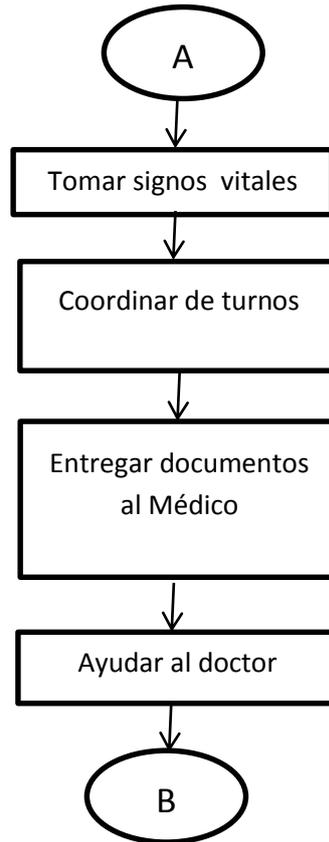


**PROCESOS**  
**ÁREA DE CONSULTA**  
**EXTERNA**  
**PROCESO DE**  
**PREPARACIÓN DEL**  
**PACIENTE**

**CÓDIGO: PRO-CE-002**

**HOJA: 8/17**

**Proceso de Preparación del Paciente**



**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA**  
**MIRANDA**

**FIRMA**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-003</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 9/17</b>

**OBJETIVO**

El objetivo de este proceso es especificar las actividades que se deben realizar para que el médico pueda atender de forma oportuna y eficiente al paciente.

**ALCANCE**

Este proceso se aplica a todos los usuarios que ingresan al Área de Consulta Externa, es decir tanto para los pacientes que ingresan por primera vez y como para los que retornan para una consulta de seguimiento u otra especialidad.

**RESPONSABLES**

Médico General o Especialista  
Auxiliar de Enfermería

**DEFINICIONES**

**Médico Especialista.-** Profesional con formación médica especializada en un área concreta de la medicina, por lo que asiste al paciente en dicha área.

**Médico General.-** Profesional en la rama de la medicina que se dedica al tratamiento de las patologías en su conjunto, sin titularse en alguna especialidad.

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-003</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 10/17</b>

**Forma CIE 10.-** Significa “Clasificación internacional de enfermedades, décima versión” usado para fines estadísticos relacionados con morbilidad (proporción de personas que se enferman en un sitio y tiempo determinado) y mortalidad (proporción de personas que fallecen respecto al total de la población), comparables en el tiempo, tanto de forma nacional como internacional.

**Protocolo de Manejo.-** Es un documento que contiene información que sirve de guía para tratar enfermedades específicas.

#### **ENTRADAS**

- ❖ Ticket de turno.
- ❖ Factura de pago de atención médica
- ❖ Historia Clínica
- ❖ Formato de Signos Vitales

#### **SALIDAS**

- ❖ Ticket de turno.
- ❖ Factura de pago de atención médica
- ❖ Historia Clínica
- ❖ Formato de Signos Vitales.
- ❖ CIE 10
- ❖ Prescripción médica
- ❖ Pruebas Físicas (Laboratorio, radiografía, etc.)

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-003</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 11/17</b>

## RECURSOS

- ❖ Médicos Generales o Específicos
- ❖ Enfermeros
- ❖ Instrumento médico de evaluación
- ❖ Infraestructura

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Responsable	Actividad	Descripción de Actividad	Documento / Referencia
1	Auxiliar de Enfermería	Entregar documentos respectivos del paciente	El enfermero da los documentos del paciente al doctor, para informar el estado en que se encuentra el paciente.	- Ticket - Historia Clínica - Formato de Signos Vitales. - Factura
2	Médico General o Especialista	Evaluar al paciente	El médico indaga sobre los síntomas y examina físicamente al paciente	Historia Clínica
3	Médico General o Especialista	Diagnosticar al paciente	Según lo que presente el paciente el doctor puede dar la orden para realizar pruebas físicas que corrobore al diagnóstico del médico. También el médico deberá llenar el registro CIE 10.	- Historia Clínica - Pruebas de Laboratorio - Radiología - CIE 10

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



**PROCESOS**  
**ÁREA DE CONSULTA**  
**EXTERNA**  
**PROCESO DE**  
**ATENCIÓN MÉDICA**

**CÓDIGO: PRO-CE-003**

**HOJA: 12/17**

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Documento / Referencia</b>
4	Médico General o Especialista	Tratar al paciente	Puede darse los siguientes casos: a) Se procede a prescribir el tratamiento que deberá seguir, para recuperar su salud. b) En caso de ser necesario el doctor recomienda visitar a un médico de otra especialista. c) Si el doctor lo considera pertinente el recomendará trasladar a otra área al paciente sea está a emergencias, hospitalización.	- Historia Clínica - Prescripción médica

**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA  
MIRANDA**

**FIRMA**

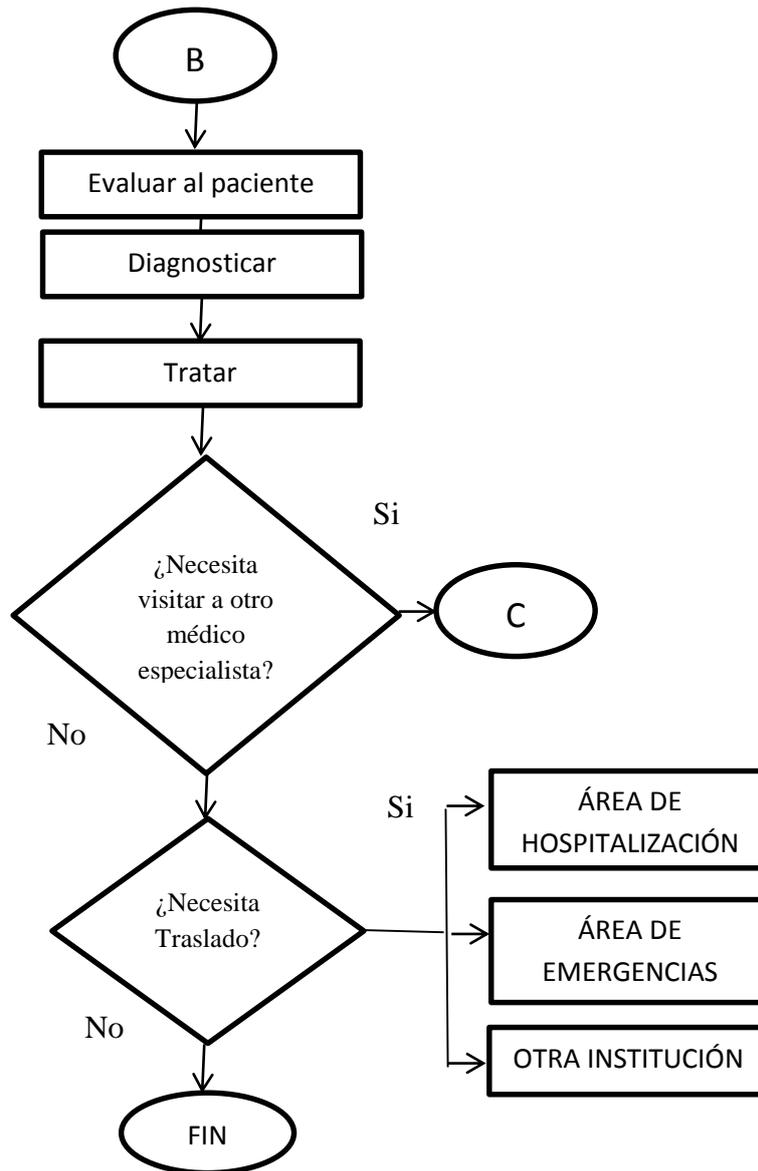


PROCESOS  
ÁREA DE CONSULTA  
EXTERNA  
PROCESO DE  
ATENCIÓN MÉDICA

CÓDIGO: PRO-CE-003

HOJA: 13/17

### Proceso de Atención Médica



### ELABORADO POR:

NOMBRES Y APELLIDOS

DIANA LEÓN CHUQUI

LARISSA VILLALVA  
MIRANDA

FIRMA

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE-003</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>FORMATO 1</b>	<b>HOJA: 14/17</b>

	<b>Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia</b>				
	<b>HOSPITAL LEÓN BECERRA</b>				
	<b>Guayaquil</b>				
<b>CONSULTA EXTERNA</b>					
<b>Prescripción Médica</b>					
<b>Fecha</b>					
<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>					
<b>Nombre y Apellido del Titular</b>					
<b>Nombre y Apellido del Médico</b>					
<b>Especialidad Médica</b>					
<b>Medicación</b>		<b>Detalle</b>			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma del Médico</b> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma de Recibido</b> </td> </tr> </table>				<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma del Médico</b>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma de Recibido</b>
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma del Médico</b>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma de Recibido</b>				

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



**PROCESOS**  
**ÁREA DE CONSULTA**  
**EXTERNA**

**CÓDIGO: PRO-CE**

**INSTRUCTIVO 1**

**HOJA: 15/17**

**Instructivo de la Prescripción Médica**

<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Fecha</b>	Anotar el día, mes y año en que se elaboró la prescripción médica.
<b>2</b>	<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>	Escribir los nombres y apellidos de la persona que recibe la atención médica.
<b>3</b>	<b>Nombre y Apellido del Titular</b>	Escribir los nombres y apellidos del representante del paciente (en el caso de ser necesario).
<b>4</b>	<b>Nombre y Apellido del Médico</b>	Registrar el nombre y apellido de la persona que atiende al paciente.
<b>5</b>	<b>Especialidad Médica</b>	Anotar la especialización del médico que atiende al paciente.
<b>6</b>	<b>Medicación</b>	Describir la medicación que recibirá el paciente para curarse.
<b>7</b>	<b>Detalle</b>	Escribir la forma en que se deben suministrar los medicamentos.
<b>8</b>	<b>Firma del Médico</b>	Colocar la firma del médico tratante.
<b>9</b>	<b>Firma de Recibido</b>	Colocar la firma de la persona que recibió la receta

**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA  
MIRANDA**

**FIRMA**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-CE</b>
	<b>ÁREA DE CONSULTA EXTERNA</b>	
	<b>FORMATO 2</b>	<b>HOJA: 16/17</b>

	<b>Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia</b>		
	<b>HOSPITAL LEÓN BECERRA</b>		
	<b>Guayaquil</b>		
<b>CONSULTA EXTERNA</b>			
<b>Registro de Signos Vitales</b>			
<b>Fecha</b>			
<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>			
<b>Nombre y Apellido del Titular</b>			
<b>Datos</b>			
<b>Temperatura</b>	<b>Peso</b>	<b>Presión</b>	<b>Otro: _____</b>

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



**PROCESOS**  
**ÁREA DE CONSULTA**  
**EXTERNA**

**CÓDIGO: PRO-CE**

**INSTRUCTIVO 2**

**HOJA: 17/17**

<b>Instructivo de Formato de Signos Vitales</b>		
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Fecha</b>	Anotar el día, mes y año en que se elaboró el registro.
<b>2</b>	<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>	Escribir los nombres y apellidos de la persona que recibe la atención médica.
<b>3</b>	<b>Nombre y Apellido del Titular</b>	Escribir los nombres y apellidos del representante del paciente (en el caso de ser necesario).
<b>5</b>	<b>Temperatura</b>	Anotar la temperatura del paciente.
<b>6</b>	<b>Peso</b>	Anotar el peso del paciente.
<b>7</b>	<b>Presión</b>	Anotar la presión arterial del paciente.
<b>8</b>	<b>Otro</b>	Anotar cualquier otro dato indispensable para tratar al paciente

**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA  
MIRANDA**

**FIRMA**

#### 4.4.2 ÁREA DE EMERGENCIAS.

En base al análisis de actividades se identificó dos procesos claves:

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>
RECEPCIÓN DEL PACIENTE	PRO-EM-001
ATENCIÓN MÉDICA	PRO-EM-002

El esquema planteado inicia cuando el paciente ingresa al área de Emergencias y finaliza cuando el médico da de alta al usuario o es trasladado a otra área o a otra institución médica.

**Diseño de Procesos para el Área  
Emergencias del Hospital León  
Becerra.**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-001</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 1/17</b>

### **OBJETIVO**

El objetivo de este manual es definir las actividades que se deben realizar cuando ingresa el paciente al Área de Emergencias.

### **ALCANCE**

Este proceso se aplica a todos los usuarios que ingresan al Área de Emergencias, es decir tanto para los pacientes afiliados y particulares.

### **RESPONSABLES**

Personal Médico.

### **DEFINICIONES**

**Triage.-** Proceso por el cual se clasifica a los pacientes de acuerdo a la gravedad que presenta y según esto se establecerá la prioridad en que deberá ser atendido

**Médico Interno.-** Es un estudiante de último año de medicina que realiza sus prácticas profesionales para obtener experiencia en el campo médico.

**Preparación.-** es el proceso que se realiza al paciente para tomar los signos vitales como peso, temperatura, presión e informarle al doctor el estado en que se encuentra el paciente.

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-001</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 2/17</b>

#### **ENTRADA**

- ❖ Solicitud del paciente para la atención médica.

#### **SALIDAS**

- ❖ Formato de Signos Vitales
- ❖ Formato para Pacientes Afiliados

#### **RECURSOS**

- ❖ Instrumento médico (termómetro, tensiómetro, etc.)
- ❖ Personal Médico.
- ❖ Infraestructura.

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-001</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>HOJA: 3/17</b>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Responsable	Actividad	Descripción de Actividad	Documento / Referencia
1	Personal Médico	Averiguar si el paciente es afiliado o particular.	El personal médico pregunta si el paciente es afiliado o no, para guiarlo a que realice los tramites pertinente para ser atendido ya sea en el departamento de admisión o caja	Formato para pacientes afiliados
2	Personal Médico	Triaje	Es responsable de indagar y clasificar al paciente según el estado que presente dándole prioridad a los de mayor gravedad.	N/A
3	Personal Médico	Preparación	La persona a cargo toma los signos vitales del paciente (temperatura, presión arterial, peso) y lo registra en el Formato de signos vitales.	Formato de Signos vitales

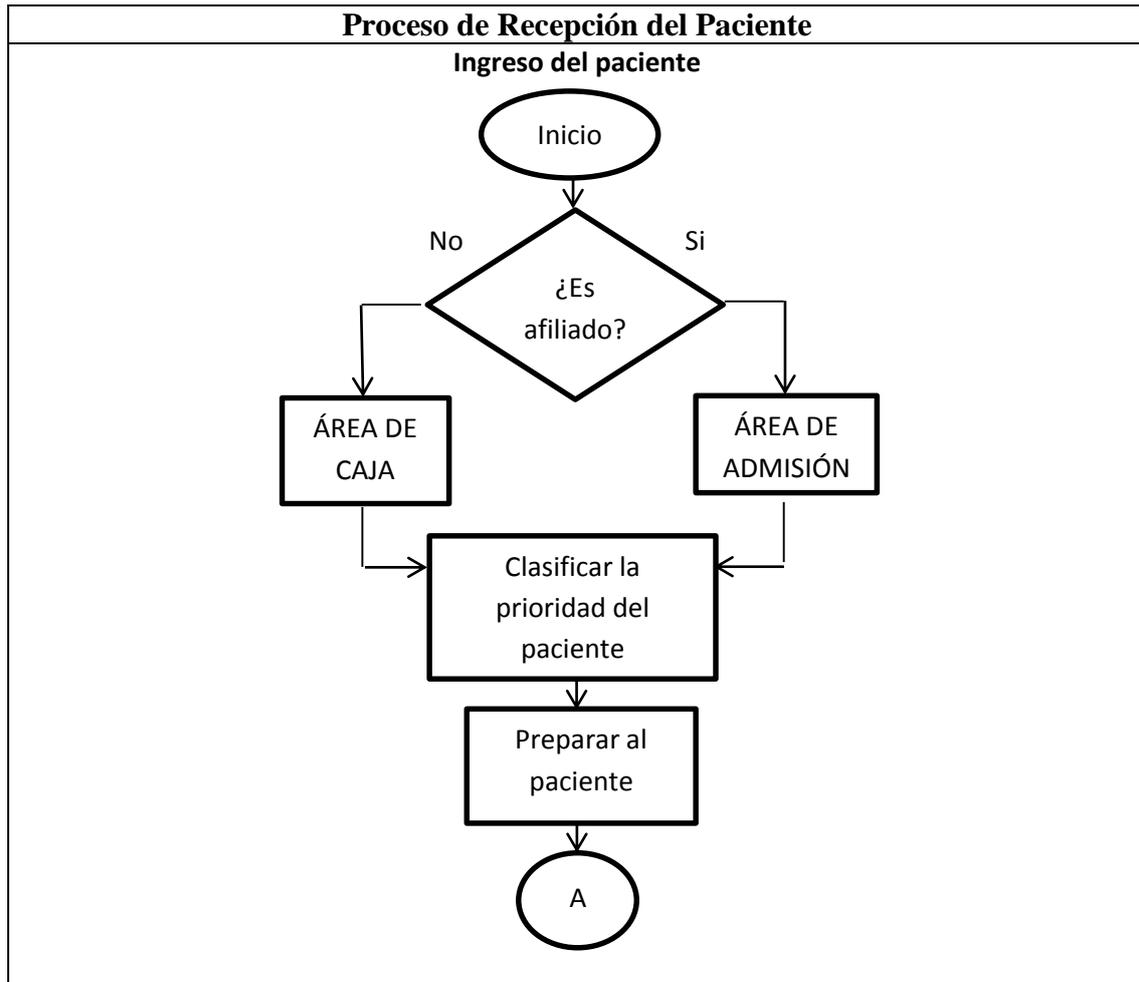
<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



**PROCESOS**  
**ÁREA DE EMERGENCIAS**  
**PROCESO DE RECEPCIÓN DEL PACIENTE**

**CÓDIGO: PRO-EM-001**

**HOJA: 4/17**



**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA  
MIRANDA**

**FIRMA**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-002</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 5/17</b>

**OBJETIVO**

El objetivo de este proceso es especificar las actividades que se deben realizar para que el médico pueda atender de forma oportuna y eficiente al paciente.

**ALCANCE**

Este proceso se aplica a todos los usuarios que ingresan al Área de Emergencias, es decir tanto para los pacientes afiliados y particulares.

**RESPONSABLES**

Médico Residente

Médico Interno

Auxiliar de Enfermería

**DEFINICIONES**

**Médico Residente.-** Profesional con formación médica y que está capacitándose para una especialidad médica.

**Médico Interno.-** Es el estudiante de medicina del último año que está realizando sus prácticas en una institución hospitalaria.

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-002</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 6/17</b>

**Protocolo de Manejo.-** Es un documento que contiene información que sirve de guía para tratar enfermedades específicas.

#### **ENTRADAS**

- ❖ Factura de pago de atención médica o Formato para pacientes afiliados.
- ❖ Formato de Signos Vitales

#### **SALIDAS**

- ❖ Factura de pago de atención médica o Formato para pacientes afiliados.
- ❖ Formato de Signos Vitales.
- ❖ Prescripción médica
- ❖ Pruebas Físicas (Laboratorio, radiografía, etc.)
- ❖ Formato de Alta Médica.

#### **RECURSOS**

- ❖ Médicos Internos y Residentes
- ❖ Enfermeros
- ❖ Instrumento médico de evaluación
- ❖ Infraestructura

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-002</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 7/17</b>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Responsable	Actividad	Descripción de Actividad	Documento / Referencia
1	Médico Interno o Residente	Evaluar al paciente	El médico indaga sobre los síntomas y examina físicamente al paciente	- Historia Clínica - Formato de Signos Vitales
2	Médico Interno o Residente y Enfermeros	Diagnosticar al paciente	Según lo que presente el paciente el doctor puede diagnosticar para tratar la dolencia del paciente, caso contrario se dará la orden para realizar pruebas físicas y se lo derivara a las siguientes salas: A) Aislamiento: lugar donde se trata a pacientes con enfermedades contagiosas. B) Observación: lugar donde se da seguimiento a la evolución del paciente. Durante toda esta actividad los enfermeros estarán velando el progreso de los pacientes según lo que especifique el médico.	- Historia Clínica - Pruebas de Laboratorio - Radiología - Formato de Signos Vitales

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM-002</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA</b>	<b>HOJA: 8/17</b>

No.	Responsable	Actividad	Descripción de Actividad	Documento / Referencia
3	Médico Residente	Alta Médica	<p>Puede darse los siguientes casos:</p> <p>a) Se procede a prescribir el tratamiento que deberá seguir, para recuperar su salud.</p> <p>b) En caso de ser necesario trasladara al paciente según lo amerite al área de hospitalización o cirugía.</p> <p>c) Si el doctor lo considera pertinente se trasladara al paciente a otra institución de salud.</p>	<p>- Historia Clínica</p> <p>- Prescripción médica</p> <p>- Formato de Alta Médica</p>

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

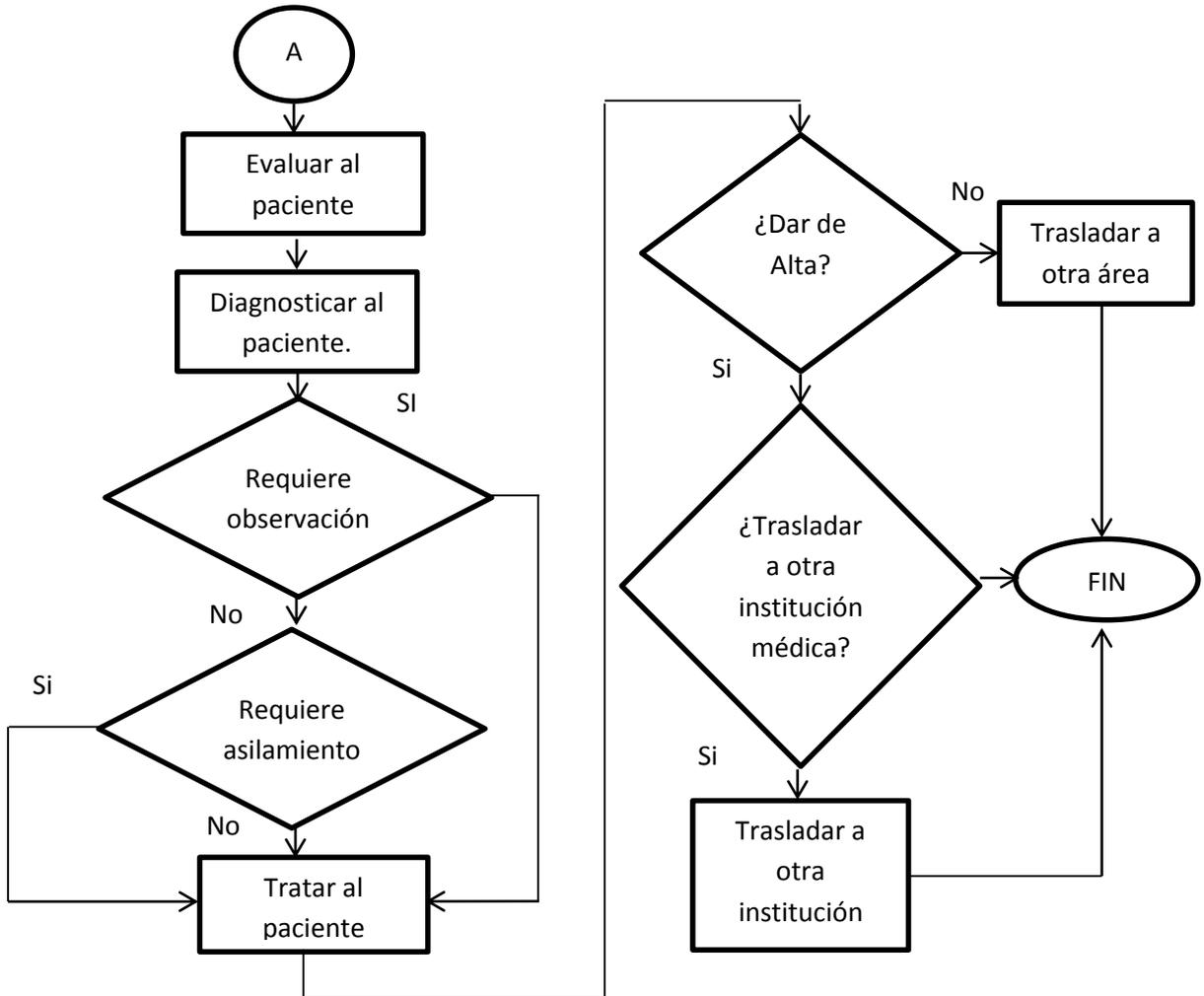


**PROCESOS**  
**ÁREA DE EMERGENCIAS**  
**PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA**

**CÓDIGO: PRO-EM-002**

**HOJA: 9/17**

**Proceso de Atención Médica**



**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA  
MIRANDA**

**FIRMA**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>FORMATO 1</b>	<b>HOJA: 10/17</b>

	<b>Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia</b>				
	<b>HOSPITAL LEÓN BECERRA</b>				
	<b>Guayaquil</b>				
<b>EMERGENCIAS</b>					
<b>Prescripción Médica</b>					
<b>Fecha</b>					
<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>					
<b>Nombre y Apellido del Titular</b>					
<b>Nombre y Apellido del Médico</b>					
<b>Especialidad Médica</b>					
<b>Medicación</b>		<b>Detalle</b>			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma del Médico</b> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma de Recibido</b> </td> </tr> </table>				<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma del Médico</b>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma de Recibido</b>
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma del Médico</b>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>Firma de Recibido</b>				

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>INSTRUCTIVO 1</b>	<b>HOJA: 11/17</b>

<b>Instructivo de la Prescripción Médica</b>		
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Fecha</b>	Anotar el día, mes y año en que se elaboró la prescripción médica.
<b>2</b>	<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>	Escribir los nombres y apellidos de la persona que recibe la atención médica.
<b>3</b>	<b>Nombre y Apellido del Titular</b>	Escribir los nombres y apellidos del representante del paciente (en el caso de ser necesario).
<b>4</b>	<b>Nombre y Apellido del Médico</b>	Registrar el nombre y apellido de la persona que atiende al paciente.
<b>5</b>	<b>Especialidad Médica</b>	Anotar la especialización del médico que atiende al paciente.
<b>6</b>	<b>Medicación</b>	Describir la medicación que recibirá el paciente para curarse.
<b>7</b>	<b>Detalle</b>	Escribir la forma en que se deben suministrar los medicamentos.
<b>8</b>	<b>Firma del Médico</b>	Colocar la firma del médico tratante.
<b>9</b>	<b>Firma de Recibido</b>	Colocar la firma de la persona que recibió la receta

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>FORMATO 2</b>	<b>HOJA: 12/17</b>

	<b>Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia</b>		
	<b>HOSPITAL LEÓN BECERRA</b>		
	<b>Guayaquil</b>		
<b>EMERGENCIAS</b>			
<b>Registro de Signos Vitales</b>			
<b>Fecha</b>			
<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>			
<b>Nombre y Apellido del Titular</b>			
<b>Datos</b>			
<b>Temperatura</b>	<b>Peso</b>	<b>Presión</b>	<b>Otro: _____</b>

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



**PROCESOS**  
**ÁREA DE**  
**EMERGENCIAS**

**CÓDIGO: PRO-EM**

**INSTRUCTIVO 2**

**HOJA: 13/17**

<b>Instructivo de Formato de Signos Vitales</b>		
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Fecha</b>	Anotar el día, mes y año en que se elaboró el registro.
<b>2</b>	<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>	Escribir los nombres y apellidos de la persona que recibe la atención médica.
<b>3</b>	<b>Nombre y Apellido del Titular</b>	Escribir los nombres y apellidos del representante del paciente (en el caso de ser necesario).
<b>5</b>	<b>Temperatura</b>	Anotar la temperatura del paciente.
<b>6</b>	<b>Peso</b>	Anotar el peso del paciente.
<b>7</b>	<b>Presión</b>	Anotar la presión arterial del paciente.
<b>8</b>	<b>Otro</b>	Anotar cualquier otro dato indispensable para tratar al paciente

**ELABORADO POR:**

**NOMBRES Y APELLIDOS**

**DIANA LEÓN CHUQUI**

**LARISSA VILLALVA  
MIRANDA**

**FIRMA**

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>FORMATO 3</b>	<b>HOJA: 14/17</b>

	<b>Benemerita Sociedad Protectora de la Infancia</b>		
	<b>HOSPITAL LEÓN BECERRA</b>		
	<b>Guayaquil</b>		
<b>Identificación del Paciente Afiliado</b>			
<b>Fecha</b>			
<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>			
<b>Nombre y Apellido del Titular</b>			
<b>Nombre y Apellido del Personal a cargo</b>			
<div style="border: 1px solid black; width: 300px; height: 80px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <hr style="width: 80%;"/> <p style="margin: 0;">Firma</p> </div>			

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>FORMATO 3</b>	<b>HOJA: 15/17</b>

<b>Instructivo de Formato de Identificación del Paciente Afiliado</b>		
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Fecha</b>	Anotar el día, mes y año en que se elaboró la identificación.
<b>2</b>	<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>	Escribir los nombres y apellidos de la persona que recibe la atención médica.
<b>3</b>	<b>Nombre y Apellido del Titular</b>	Escribir los nombres y apellidos del representante del paciente (en el caso de ser necesario).
<b>4</b>	<b>Nombre y Apellido del Personal a cargo</b>	Registrar el nombre y apellido de la persona responsable de verificar si el paciente es afiliado
<b>5</b>	<b>Firma</b>	Colocar la firma de la persona responsable de verificar si el paciente es afiliado.

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

	<b>PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: PRO-EM</b>
	<b>ÁREA DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>FORMATO 4</b>	<b>HOJA: 16/17</b>

	<b>Benemerita Sociedad Protectora de la Infancia</b>	
	<b>HOSPITAL LEÓN BECERRA</b>	
	<b>Guayaquil</b>	
<b>Alta Médica</b>		
<b>Fecha de Alta</b>		<b>No. Historia Clínica</b>
<b>Nombre y Apellido del Paciente</b>		
<b>Nombre y Apellido del Titular</b>		
<b>Nombre y Apellido del Médico de Cabezera</b>		
<b>Situación Médica</b>		
Diagnóstico:		
Curación <input type="checkbox"/>	Estabilización <input type="checkbox"/>	
Mejoría <input type="checkbox"/>	Agravamiento <input type="checkbox"/>	
<b>Destino de Alta Médica</b>		
Domicilio <input type="checkbox"/>	Defunción <input type="checkbox"/>	
Alta Voluntaria <input type="checkbox"/>		
Otra Institución médica: _____		
Traslado al servicio de: _____		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           _____  <b>Firma del Personal Responsable</b> </div>		

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		



**PROCESOS**  
**ÁREA DE**  
**EMERGENCIAS**  
  
**INSTRUCTIVO 4**

**CÓDIGO: PRO-EM**

**HOJA: 17/17**

**Instructivo de Formato de Identificación del Paciente Afiliado**

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se elabora la Alta Médica.
2	No. Historia Clínica	Registrar el Número de Historia Clínica asignado al paciente.
3	Nombre y Apellido del Paciente	Escribir los nombres y apellidos de la persona que recibe la atención médica.
4	Nombre y Apellido del Titular	Escribir los nombres y apellidos del representante del paciente (en el caso de ser necesario).
5	Nombre y Apellido del Médico de Cabecera	Registrar el nombre y apellido del médico de cabecera
6	Diagnóstico	Registrar el resultado de la valoración médica del doctor.
7	Curación	Marcar en el caso de que el paciente haya recuperado su estado de salud
8	Mejoría	Marcar en el caso de que el paciente tenga un progreso en su estado de salud.
9	Estabilización	Marcar en el caso paciente este fuera de peligro, pero necesita seguimiento.
10	Agravamiento	Marcar en el caso de que esté en peligro la vida del paciente-
11	Domicilio	Marcar en el caso de que el paciente regrese a su domicilio después del tratamiento médico.
12	Defunción	Marcar en el caso de que el paciente haya fallecido
13	Alta Voluntaria	Marcar en el caso de que el paciente se retira de la institución voluntariamente.
14	Otra Institución médica	Escribir la Institución Médica donde es traslado el paciente
15	Traslado al servicio de	Escribir la área donde es traslado el paciente
16	Firma del Personal Responsable	Colocar la firma de la persona responsable de verificar si el paciente es afiliado.

**ELABORADO POR:**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DIANA LEÓN CHUQUI</b>	<b>LARISSA VILLALVA MIRANDA</b>
<b>FIRMA</b>		

## CONCLUSIONES

Mediante este proyecto se conoció el estado actual de las Áreas de Consulta Externa y Emergencias del Hospital León Becerra de Guayaquil, donde se concluyó lo siguiente:

- Se recopiló y organizó la información a través de entrevistas y observaciones, en la cual se identificó las actividades que realiza el personal para brindar atención médica al paciente, también se determinó quien es el responsable de cada actividad y de esta manera se pudo analizar el estado actual de las áreas de estudio.

- En base al análisis efectuado se diseñó los siguientes procesos:

Área de Consulta Externa:

- Recepción del paciente.
- Preparación del paciente.
- Atención Médica.

Área de Emergencias:

- Recepción del paciente.
- Atención Médica.

- Tanto en Consulta Externa como en Emergencias se implementó los siguientes formatos:

- Formato de prescripción médica.
- Formato de registro de signos vitales.
- Formato de identificación del paciente afiliado.
- Formato de alta médica.

- El proyecto contribuye con procesos eficientes, ya que evita las actividades redundantes al ingresar los datos personales del paciente y su representante al sistema (MAJOMA) y al abrir la historia clínica del paciente, al promover el traslado de dicha información sin ocasionar malestar al mismo.

## RECOMENDACIONES

En base a la información recopilada de las áreas de estudio de este proyecto se recomienda lo siguiente:

- Capacitar al personal en cuanto a los procesos claves establecidos para brindar la atención médica, en especial al personal nuevo que ingresa a la institución.
  
- Implementar un sistema informático que permita intercambiar información entre los diferentes departamentos, y así evitar la información redundante y la inconformidad del paciente.
  
- Fomentar el uso de los formatos nuevos que permitirá recolectar información necesaria del paciente.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Acosta y Ratti. (2012). Admisión y egreso del paciente.

<http://www.slideshare.net/maricelaratti/admision-y-egreso-del-paciente-tema-7>

Barea Tejeiro (2000). El hospital como empresa de servicios.

<http://www.fundacionsigno.com/archivos/publicaciones/0102COST1503.pdf>

Cesar Camisón. (2009). Emagister. Concepto de procesos.

<http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/concepto-proceso>

Cesar Camisón. (2009). Emagister. Tipos de procesos.

<http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/tipos-procesos>

Dr. Iván Hernández. Médico Interno de Pregrado.

<https://medicointernodepregrado.wordpress.com/%C2%BFque-es-un-mip/>

Dr. Mario Iovaldo. 2003. Médicos Residentes y Comunidad.

[http://www.hospitalaleman.org.ar/pls/internet/noticia.noticias\\_index?p\\_recibir=8](http://www.hospitalaleman.org.ar/pls/internet/noticia.noticias_index?p_recibir=8)

Gerencia Médica (2010). Definiciones Básicas de las Estadísticas de las Atenciones de los Servicio de Salud.

[http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Gerencia\\_Medica/Proyeccion\\_Servicios\\_Salud/Estadistica\\_en\\_Salud/Publicaciones/TabDefiniciones/TabDef1/Definiciones\\_Basicas\\_Servicios\\_Salud.pdf](http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Gerencia_Medica/Proyeccion_Servicios_Salud/Estadistica_en_Salud/Publicaciones/TabDefiniciones/TabDef1/Definiciones_Basicas_Servicios_Salud.pdf)

Gil y Vallejo (2008). Técnicas de Calidad y Planificación Estratégica.

[http://www.uma.es/publicadores/gerencia\\_a/wwwuma/guiaprosos1.pdf](http://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprosos1.pdf)

Hospital León Becerra. Historia.

<http://hospitalleonbecerra.org/historia.htm>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). Servicios de Salud.

<http://www.iess.gob.ec/es/web/pensionados/servicios-de-salud>

Jorge Ortega Vindas. (2009). Guía de Levantamiento de Procesos.

<http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). (2009).

Guía para Elaboración de Diagramas de Flujos.

<http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (2014).

<http://www.salud.gob.ec/el-ministerio>

Organización Mundial de la Salud. (2013). Hospitales.

<http://www.who.int/topics/hospitals/es/>

Organización Mundial de Salud (OMS). (2014). Acerca de la OMS.

<http://www.who.int/about/es/>

Organización Mundial de Salud (OMS). (2014). Funciones de la OMS en la salud pública.

<http://www.who.int/about/role/es/index.html>

Organización Panamericana de la Salud. (2013)¿Qué es la OPS?

[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=91&Itemid=220&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=220&lang=es)

Osorio (2011). Gestión por procesos y calidad asistencial.

[http://www.slideshare.net/vosorio\\_isalud/gestion-por-proceso-y-calidad-asistencial](http://www.slideshare.net/vosorio_isalud/gestion-por-proceso-y-calidad-asistencial)

Real Academia Española. Paciente.

<http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=paciente>

Rosalía Romero. Metodología de la Investigación.

[http://ocwus.us.es/didactica-y-organizacion-escolar/investigacion-en-medios-1/investigacion\\_medios/recursos/rosalia.pdf](http://ocwus.us.es/didactica-y-organizacion-escolar/investigacion-en-medios-1/investigacion_medios/recursos/rosalia.pdf)

Ruiz, Martínez y Alcalde. (2006). Gestión de procesos en el Hospital Universitario 12 de Octubre.

<http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/81.pdf>

Shoemaker (1985). Definición de diagnóstico.

<http://www.slideshare.net/flortamariz/diagnostico-de-enfermera>

Toledo (2002). Gestión de Procesos.

[http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2265/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_1/Gestiondeprocesos.pdf](http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2265/mod_resource/content/1/Modulo_1/Gestiondeprocesos.pdf)

Urdaneta (2004). El Hospital: Concepto y Funcionamiento Histórico.

<http://www.nacionysalud.com/node/1354>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antonio Borello. (1994). *El Plan De Negocios*. EDICIONES DÍAS DE SANTOS.

Braulio Mejía García. (2006). *Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud*. 5ta Edición. ECOE EDICIONES.

Francisco Miranda, Antonio Chamorro y Sergio Rubio. (2007). *Introducción al Gestión de Calidad*. 1ra Edición. Delta Publicaciones.

Isabel Val-Pardo y José Corella (2005). *Dirección y Gestión Hospitalaria de Vanguardia*. 1ra Edición. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.

Jaime Varo. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.

José Antonio Pérez Fernández de Velasco. (2010). *Gestión por Procesos*. 4ta Edición. ESIC EDITORIAL.

Klaus Heinemann. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. 1ra Edición. EDISIONES PAIDOTRIBO.

Daniel Martínez Pedros y Artemio Milla Gutiérrez. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro del Mando Integral*.

# ANEXOS

## Anexos 1: Instrucciones para la validación del instrumento de recolección de datos



### INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (DOCUMENTO PARA EL VALIDADOR)

1. Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

#### A) CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES.

Marque en la casilla correspondiente

**P: Pertinencia**

**NP: No pertinencia**

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

#### B) CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.

Marque en la casilla correspondiente:

**O: Óptima**

**B: Buena**

**R: Regular**

**D: Deficiente**

En caso de marcar R o D, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

#### C) LENGUAJE

Marque en la casilla correspondiente:

**A: Adecuado**

**I: Inadecuado**

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 2: Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencias.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista dirigida al Jefe del Área de Consulta Externa**

<b>FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Número de cédula:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Experiencia en el tema:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	

<b>ITEM</b>	<b>A) Objetivos Variables Indicadores</b>		<b>B) Calidad técnica y representatividad</b>				<b>C) Lenguaje</b>		<b>Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes</b>
	<b>Pertinente</b>	<b>No pertinente</b>	<b>Óptima</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Inadecuado</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	
<b>1</b>									
<b>2</b>									
<b>3</b>									
<b>4</b>									
<b>5</b>									
<b>6</b>									
<b>7</b>									
<b>8</b>									
<b>9</b>									
<b>10</b>									

**Firma**

**Anexo 3: Registro de validaciones hechas por el experto 1 (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

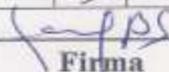
**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista dirigida al Jefe del Área de Consulta Externa**

**FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR**

<b>Nombre:</b>	frida Bohórquez
<b>Número de cédula:</b>	0912971397
<b>Profesión:</b>	Lic. MKT
<b>Ocupación:</b>	Docente
<b>Experiencia en el tema:</b>	2 años
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	fbohórquez@ups.edu.ec
<b>Fecha de validación:</b>	Mayo 17 / 05 / 2014

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	Encuesta dirigida a estudiantes
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		Observaciones
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		

  
Firma

**Anexo 4: Registro de validaciones hechas por el experto 2 (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.  
**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Entrevista dirigida al Jefe del Área de Consulta Externa**

**FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR**

Nombre:	Reinaldo Ramirez
Número de cédula:	0915823447
Profesión:	Lcda. Educación
Ocupación:	Docente UPS
Experiencia en el tema:	Diseño procesos UPS
Teléfono:	0997217712
Correo electrónico:	rramirez@ups.edu.ec
Fecha de validación:	25-10-2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes	Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado		
	P	NP	O	B	R	D	A	I		
1	✓		✓				✓			
2	✓		✓				✓			
3	✓		✓				✓			
4	✓		✓				✓			
5	✓		✓				✓			
6	✓		✓				✓			
7	✓		✓				✓			
8	✓		✓				✓			
9	✓		✓				✓			
10	✓		✓				✓			

Firma

**Anexo 5: Registro de validaciones hechas por el experto 3 (Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa)**



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista dirigida al Jefe del Área de Consulta Externa**

**FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR**

Nombre:	Oswaldo Navarrete
Número de cédula:	0924709700
Profesión:	Ingeniero
Ocupación:	Jefe de Área
Experiencia en el tema:	Director de Tesis
Teléfono:	0987721022
Correo electrónico:	onavarrete@ups.edu.ec
Fecha de validación:	25/10/2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	Encuesta dirigida a estudiantes
									Observaciones
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/			/			/		
2	/			/			/		
3	/			/			/		
4	/			/			/		
5	/			/			/		
6	/			/			/		
7	/			/			/		
8	/			/			/		
9	/			/			/		
10	/			/			/		

  
Firma

## Anexo 6: Formato de Entrevista dirigida al Jefe de Consulta Externa.



### Entrevista dirigida al Jefe del Área de Consulta Externa

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Horario: \_\_\_\_\_

Experiencia en el cargo: \_\_\_\_\_

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.

**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Objetivo:** Identificar las funciones y actividades del Jefe del Área de Consulta Externa, para evaluar el estado actual del área de estudio.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste.

1) **¿Cuál es la función del jefe de Consulta Externa?**

---

---

---

2) **¿Cuáles son los objetivos del jefe de Consulta Externa?**

---

---

---

3) **¿Cuál es la estructura física del área de Consulta Externa?**

---

---

---

4) **¿Cómo está integrado el área de Consulta Externa?**

---

---

---



## Anexo 7: Registro de Control de Visitas dirigida al Jefe de Consulta Externa

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR		
<b>CONTROL DE VISITAS AL H.L.B.</b>		
Docente tutor:	ECON. ALEX PARRA	
Nombres de estudiantes que asistieron:	1) Diana León Chupai 2) Mariana Villalba Miranda	
Tema que abordan:	levantamiento de información en el área de Consulta Externa	
Fecha de Cita/Entrevista:	lunes, 28 de octubre del 2010	
Hora inicio y fin de Cita/Entrevista:	15:30 - 16:00 p.m.	
<b>PERSONA ENTREVISTADA</b>		
Nombre:	Dra. Prayda Fiala Gómez	
Cargo:	Jefe de Consulta Externa	
<b>Breve conclusión de la entrevista:</b>		
En esta entrevista se trató el tema de los objetivos y de que se encarga el jefe de Consulta Externa, cuáles son las actividades, los lugares por los cuales se rigen, etc., en lo que nos respondió lo siguiente: El objetivo final y principal es garantizar que los servicios que presta la institución sean óptimos y de calidad con el propósito de diagnosticar al paciente, dentro de las estadísticas de atención que anualmente de 2000 pacientes fueron atendidos. La institución se rige por la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Salud Pública y la Organización Panamericana de la Salud, además que el personal médico cuenta con un protocolo de manejo para realizar sus actividades diarias con profesionalismo.		
 Firma estudiante (1)	 Firma estudiante (2)	 Hospital de Niños "PEÓN FRANCISCA" Dra. Prayda Fiala Gómez Representante H.L.B.

**Anexo 8: Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencias.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista al Jefe del Área de Emergencias**

<b>FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Número de cédula:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Experiencia en el tema:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes  Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Anexo 9: Registro de validaciones hechas por el experto 1 (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**  
 “Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”

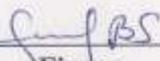
**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.  
**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Entrevista al Jefe del Área de Emergencia**

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	frida Bohórquez
Número de cédula:	0912971397
Profesión:	lic. MKT
Ocupación:	Docente
Experiencia en el tema:	2 años
Teléfono:	
Correo electrónico:	f.bohorquez@upt.edu.ec
Fecha de validación:	mayo 17/05/2014.

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		Observaciones
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		



Firma

**Anexo 10: Registro de validaciones hechas por el experto 2 (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**  
**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**  
**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista al Jefe del Área de Emergencia**

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	Reinaldo Ramirez
Número de cédula:	0915823447
Profesión:	Lcdo. Educación
Ocupación:	Docente UPS
Experiencia en el tema:	Diseño procesos UPS
Teléfono:	0997217712
Correo electrónico:	rramirez@ups.edu.ec
Fecha de validación:	25-10-2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes  Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma**

**Anexo 11: Registro de validaciones hechas por el experto 3 (Entrevista dirigida al Jefe de Emergencias)**



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

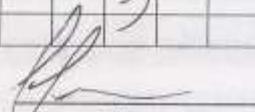
**Tema de Proyecto:**  
 "Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil."

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.  
**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Entrevista al Jefe del Área de Emergencia**

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	Oswaldo Navarrete
Número de cédula:	0924701700
Profesión:	Ingeniera
Ocupación:	Jefe de Area
Experiencia en el tema:	Director de Tesis
Teléfono:	0987721622
Correo electrónico:	onavarrete@vps.edu.ec
Fecha de validación:	25/10/2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes  Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		

  
 Firma

**Anexo 12: Formato de Entrevista Dirigida al Jefe de Consulta Emergencias.**



**Entrevista dirigida al Jefe del Área de Emergencias**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Horario:** \_\_\_\_\_

**Experiencia en el cargo:** \_\_\_\_\_

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.

**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Objetivo:** Identificar las funciones y actividades del Jefe del Área de Emergencias, para evaluar el estado actual del área de estudio.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste.

**1) ¿Cuál es la función del jefe de Emergencias?**

---

---

---

**2) ¿Cuáles son los objetivos del jefe de Emergencias?**

---

---

---

**3) ¿Cuál es la estructura física del área de Emergencias?**

---

---

---

**4) ¿Cómo está integrado el área de Emergencias?**

---

---

---



Anexo 13: Registro de Control de Visitas dirigida al Jefe de Emergencias.

  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
**SALESIANA**  
ECUADOR

---

## CONTROL DE VISITAS AL H.L.B.

<b>Docente tutor:</b>	ECON. ALEX PARRA.
<b>Nombres de estudiantes que asistieron:</b>	1) <u>Marissa Villalba Miranola</u> 2) <u>Diana Icaza Chapui</u>
<b>Tema que abordan:</b>	<u>levantamiento de información en el área de emergencias</u>
<b>Fecha de Cita/Entrevista:</b>	<u>Miércoles, 30 de Octubre del 2013</u>
<b>Hora inicio y fin de Cita/Entrevista:</b>	<u>14:30 - 15:10 p.m</u>

<b>PERSONA ENTREVISTADA</b>
<b>Nombre:</b> <u>Dr. Nixon Rivas</u>
<b>Cargo:</b> <u>Jefe del área de Emergencia</u>

<b>Breve conclusión de la entrevista:</b>
<u>En la entrevista con el Dr. Nixon Rivas, jefe del área de Emergencia, nos proporcionó la siguiente información:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- El área de emergencia es donde se atiende de forma prioritaria al usuario en alta dolorosa para su posterior recuperación.</li><li>- Su objetivo es verificar que el cuerpo médico trabaje en equipo para que todo funcione lo mejor posible.</li><li>- Dicho área está integrada por: servicio de limpieza, auxiliar de enfermería, médicos jefes, médicos residentes y Jefe de emergencias.</li><li>- Emergencia utiliza el documento OCB para atender a sus pacientes y el OCB en caso de hospitalización.</li></ul>

 Firma estudiante (1)	 Firma estudiante (2)	 Dr. Nixon Rivas Delgado REG. M.S.P. LE POLIO: VI No. 18 FEDATARIO L. 1001 Representante H.L.B.
---	---	---

**Anexo 14: Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCION DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista dirigida al Personal Médico de Consulta Externa**

**FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR**

<b>Nombre:</b>	
<b>Número de cédula:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Experiencia en el tema:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes
	Pertinente	No pertinente	Optima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	Observaciones
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Anexo 15: Registro de validaciones hechas por el experto 1 (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**  
 “Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**  
**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista dirigida al Personal Médico de Consulta Externa**

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	<i>Reinaldo Ramirez</i>
Número de cédula:	<i>0915822447</i>
Profesión:	<i>Ledo. Educación</i>
Ocupación:	<i>Docente UPS</i>
Experiencia en el tema:	<i>Diseño de procesos UPS</i>
Teléfono:	<i>0992217712</i>
Correo electrónico:	<i>rramirez@ups.edu.ec</i>
Fecha de validación:	<i>25-10-13</i>

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	Observaciones
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma**

**Anexo 16: Registro de validaciones hechas por el experto 2 (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Tema de Proyecto:

“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”

Autores: Larissa Villalva y Diana León.

Tutor: Ing. Alex Parra

Entrevista dirigida al Personal Médico de Consulta Externa

**FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR**

Nombre:	Frida Bohórquez
Número de cédula:	0912971397
Profesión:	Lic. Mkt.
Ocupación:	Docente
Experiencia en el tema:	2 años
Teléfono:	
Correo electrónico:	fbohorquez@ups.edu.ec
Fecha de validación:	Mayo 17/05/2014.

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		Observaciones
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
9	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
11	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		

  
Firma

**Anexo 17: Registro de validaciones hechas por el experto 3 (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Entrevista dirigida al Personal Médico de Consulta Externa**

<b>FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR</b>	
Nombre:	Oswaldo Navarrete
Número de cédula:	0924704703
Profesión:	Ingeniero
Ocupación:	Jefe de Área
Experiencia en el tema:	Director de Tesis
Teléfono:	0987721022
Correo electrónico:	Onavarrete@ups.edu.ec
Fecha de validación:	25/10/2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de: Encuesta dirigida a estudiantes
	Pertinente	No Pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	Observaciones
1	/			/			/		
2	/			/			/		
3	/			/			/		
4	/			/			/		
5	/			/			/		
6	/			/			/		
7	/			/			/		
8	/			/			/		
9	/			/			/		
10	/			/			/		
11	/			/			/		

*[Firma manuscrita]*  
Firma

## Anexo 18: Formato de Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Consulta Externa



### Entrevista dirigida al Personal Médico de Consulta Externa

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Horario:** \_\_\_\_\_

**Experiencia en el cargo:** \_\_\_\_\_

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.

**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Objetivo:** Identificar las funciones y actividades del personal médico, para evaluar el estado actual del área de estudio.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y marque la respuesta.

**1) ¿Cuál es la función que desempeña?**

---

---

---

---

**2) ¿Mencione las actividades que realiza?**

---

---

---

---

---

**3) ¿Cuáles son los documentos que utiliza para ejercer sus actividades diarias?**

---

---

---

---

---

---



**Anexo 19: Formato para el registro de validación de los instrumentos para recolección de datos (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCION DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Encuesta dirigida al Personal Médico de Emergencia**

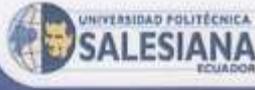
**FICHA TECNICA DEL VALIDADOR**

<b>Nombre:</b>	
<b>Número de cédula:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Experiencia en el tema:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	Observaciones
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

**Firma**

**Anexo 20: Registro de validaciones hechas por el experto 1 (Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**  
 “Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”

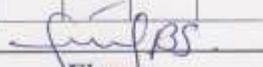
**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.  
**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Encuesta dirigida al Personal Médico de Emergencia**

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	frida Bohórquez
Número de cédula:	0912971397
Profesión:	lic. MKT
Ocupación:	Docente
Experiencia en el tema:	2 años
Teléfono:	
Correo electrónico:	f.bohórquez@ups.edu.ec
Fecha de validación:	mayo 17/05/2014

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes  Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
13	/		/				/		

  
 Firma

**Anexo 21: Registro de validaciones hechas por el experto 2 (Entrevistas Dirigidas al Personal Médico de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**  
 “Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.  
**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Encuesta dirigida al Personal Médico de Emergencia**

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	Reinaldo Ramirez
Número de cédula:	0915823447
Profesión:	Lcda. Educación
Ocupación:	Docente UPS
Experiencia en el tema:	Diseño procesos UPS
Teléfono:	0997217712
Correo electrónico:	rramirez@ups.edu.ec
Fecha de validación:	25-10-2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes  Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		
12	✓		✓				✓		
13	✓		✓				✓		

Firma 

**Anexo 22: Registro de validaciones hechas por el experto 3 (Entrevistas Dirigidas al Personal Médico de Emergencias)**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Tema de Proyecto:**

**“Diseño de Procesos del Hospital León Becerra para el Departamento de Dirección Técnica, en las Áreas de Consulta Externa y Emergencia de la ciudad de Guayaquil.”**

**Autores: Larissa Villalva y Diana León.**

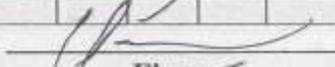
**Tutor: Ing. Alex Parra**

**Encuesta dirigida al Personal Médico de Emergencia**

**FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR**

<b>Nombre:</b>	Oswaldo Navarrete
<b>Número de cédula:</b>	0924707707
<b>Profesión:</b>	Ingeniero
<b>Ocupación:</b>	Señe de Area
<b>Experiencia en el tema:</b>	Director de tesis
<b>Teléfono:</b>	0987721072
<b>Correo electrónico:</b>	onavarrete@ups.edu.ec
<b>Fecha de validación:</b>	28/10/2013

ITEM	A) Objetivos Variables Indicadores		B) Calidad técnica y representatividad				C) Lenguaje		Validación de:  Encuesta dirigida a estudiantes  Observaciones
	Pertinente	No pertinente	Óptima	Buena	Regular	Deficiente	Adecuado	Inadecuado	
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
13	/		/				/		

  
 Firma

## Anexo 23: Formato de Entrevistas dirigidas al Personal Médico de Emergencias



### Entrevista dirigida al Personal Médico de Emergencias

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Horario:** \_\_\_\_\_

**Experiencia en el cargo:** \_\_\_\_\_

**Autores:** Larissa Villalva y Diana León.

**Tutor:** Ing. Alex Parra

**Objetivo:** Identificar las funciones y actividades del personal médico, para evaluar el estado actual del área de estudio.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y marque la respuesta.

**1. ¿Cuál es la función que desempeña?**

---

---

---

---

---

---

---

**2. ¿Mencione las actividades que realiza?**

---

---

---

---

---

---

---

**3. ¿Cuáles son los documentos que utiliza para ejercer sus actividades diarias?**

---

---

---

---



**11. ¿Qué procedimientos realiza si el paciente es afiliado o no afiliado?**

---

---

---

---

**12. ¿Cuál es el procedimiento a seguir, si el paciente amerita ser trasladado a otra área u hospital?**

---

---

---

**13. ¿Cuáles son las áreas que se involucran directamente con el departamento de emergencias?**

---

---

---

---

---

### Anexo 24: Turnos de doctores

ESPECIALIDAD	NOMBRE DEL DOCTOR	HORARIOS	DIAS DE ATENCION
BASCULAR	DR. FAUSTO VIZCAINO	09:00 - 11:00	LUNES - MIERC.- VIERNES
CARDIOLOGO	DR. EFREN SALTOS	08:00 - 10:00	LUNES - MIERC.- VIERNES
CIRUJANO	DR. ROBERTO GUZARELI	10:00 - ADELANTE	MARTES - JUEVES - SABADOS
CIRUJANO	DR. JIMMY SIMPIERTI	10:00 - ADELANTE	LUNES Y VIERNES
CIRUJANO PLASTICO	DR. BYRON ESCOBAR	09:00 - 12:00	LUNES - MIERC.- VIERNES
GASTROENTEROLOGO	DR. NESTOR GOMEZ	10:30 - ADELANTE	MARTES - MIERC.- VIERNES
GASTROENTEROLOGO	DR. STALIN JAMAZ	09:00 - ADELANTE	MARTES - MIERC.- VIERNES
GASTROENTEROLOGO - PEDIATRA	DRA. CARMEN LOPEZ	13:00 - 15:00	SABADOS
GINECOLOGIA - MEDICINA GENERAL	DRA. BLANCA FRANCO	08:00 - 12:00	LUNES A VIERNES
INTERNISTA Y CARDIOLOGA	DRA. EDITH BARRAGAN	17:00 - ADELANTE	LUNES
NEUFROLOGO	DR. LUIS SERRANO	10:00 - ADELANTE	LUNES
NEUMOLOGO - ALERGOLOGO	DR. IVAN CHERREZ	09:00 - ADELANTE	LUNES A VIERNES
NEUMOLOGO - ALERGOLOGO	DR. MANUEL BASANE	09:00 - ADELANTE	MARTES - JUEVES - VIERNES
ODONTOLOGO	DRA. ANAVACA	12:00 - 17:00	LUNES A VIERNES
OPTAMOLOGA	DRA. VICTORIA ESPINEL	16:00 - ADELANTE	JUEVES
OTODONSISTA	DR. HECTOR BAADA	08:00 - ADELANTE	SABADOS
OTORRINOLORINGOLOGIA	DR. DANIEL RODRIGUEZ	14:30 - ADELANTE	LUNES - MIERC. - JUEVES
OTORRINOLORINGOLOGIA	DRA. PAOLA AGUIRRE	08:00 - 12:00	LUNES A VIERNES
OTORRINOLORINGOLOGIA	DRA. PAOLA TEJADA	11:00 - ADELANTE	SABADOS
PEDIATRA	DRA. MARIELA CHANG	07:00 - 10:00	LUNES A VIERNES
PEDIATRA	DR. NIXON RIVAS	14:00 - ADELANTE	LUNES A VIERNES
PEDIATRA	DRA. CECILIA CEVALLOS	10:00 - ADELANTE	LUNES A VIERNES
PEDIATRA	DRA. VIVIANA LEON	16:00 - ADELANTE	LUNES - MIERC. - VIERNES
PEDIATRA	DRA. DOMENICA LEONOR AGUIRRE	09:00 - ADELANTE	MIERCOLES
PEDIATRA	DRA. PRADVA FRIAS	10:30 - 13:30	LUNES A VIERNES
PEDIATRA	DRA. BLANCA FIGUEROA	10:00 - ADELANTE	SABADOS
PEDIATRA	DRA. VERONICA TORRES	08:00 - 10:00	SABADOS
TRAUMATOLOGO	DR. VICENTE GUERRA	12:00 - 14:00	LUNES - MIERC. - JUEVES - VIERNES
UROLOGO	DRA. TATIANA SALAS	09:00 - ADELANTE	SABADOS
TERAPIAS DE LENGUA	LCDA. MAYORGA	08:00 - 10:00	JUEVES
		12:00 - ADELANTE	SABADOS
TERAPIAS DE LENGUA	DR. KLEBER POWO	16:00 - ADELANTE	MIERCOLES
		09:00 - ADELANTE	SABADOS

## Anexo 25: Sistema MAJOMA

... Ingreso De Paciente Por Consulta Externa ...

13/02/2014 10:54:30

Nombre: Guardar Salir

Ingreso de Paciente Consulta Externa N Atencion: N Trans:

Titular: [Formulario]

Paciente: [Formulario]

Fecha Nacimiento: 13/02/2014

Detalle Paciente: Diagnostico

Observacion: [Formulario]

Mencion: REVISTA DEL DADO PICHINI NEXON Dependencias: BODEGA DE U.T.

... Registro de Paciente ...

Nombre: Guardar Modificar Imprimir Salir

Id: [Formulario]

Información General del Paciente

Identificación: CEDULA

Apellidos: Patencia Materna

Nombre: Primer Nombre Segundo Nombre

Fecha Nac: 13/02/2014 Sexo: MASCULINO

L. Nacimiento: Loja Ocupación: Droguación

Estado Civil: SOLTERO Nacionalidad: ECUADOR

Información Organizativa

Provincia: AZUAY Ciudad: DAMILO PONCE ENRIQUE

Función: [Formulario] Celda: [Formulario] Otro: [Formulario]

Lugar Trabajo: Lugar de Trabajo

Tipo Seguro: No Especifica Tipo Seguro: HOSPITAL LEON BECERRA

Discapacidad: [Formulario]

Otro Seguro: [Formulario]

Información del Titular Afiliado

Paciente: TITULAR

T. Beneficiario: Titular

Titular Afiliado: Cedula Afiliado [Formulario]

Apellidos: [Formulario]

Nombre: [Formulario]

Observación: [Formulario]

## Anexo 26: Historia Clínica

ESTABLECIMIENTO		NOMBRE		APELLIDO		SEXO (M/F)		EDAD		N° HISTORIA CLÍNICA	
<b>1 MOTIVO DE CONSULTA</b>											
<b>2 ANTECEDENTES PERSONALES</b>						DATOS CLÍNICO - QUIRÚRGICO RELEVANTES Y OÍDEO OBSTÉTRICOS					
<b>3 ANTECEDENTES FAMILIARES</b>											
<b>4 ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL</b>											
<b>5 REVISIÓN ACTUAL DE ÓRGANOS Y SISTEMAS</b>											
<small>CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO    CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO    CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO</small>											
CP   SP		CP   SP		CP   SP		CP   SP		CP   SP		CP   SP	
1. ÓRGANOS DE LOS SENTIDOS		2. CARDO VASCULAR		3. GÉNITAL		7. MUSCULO ESQUELÉTICO		8. HENO LIVADO			
2. RESPIRATORIO		4. DIGESTIVO		6. URINARIO		8. ENDOCRINO		9. NERVIOSO			
<b>6 SIGNOS VITALES Y ANTROPOMETRIA</b>											
FECHA DE MEDICIÓN:											
TEMPERATURA °C											
PRESIÓN ARTERIAL											
PULSO (mp) / FRECUENCIA RESPIRATORIA											
PESO (Kg) / TALLA (m)											
<b>7 EXAMEN FÍSICO REGIONAL</b>											
<small>CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO    CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO    CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO</small>											
CP   SP		CP   SP		CP   SP		CP   SP		CP   SP		CP   SP	
1. CABEZA		2. OÍDELO		3. TÓRAX		4. ABDOMEN		5. PELOS		6. EXTREMIDADES	
<b>8 DIAGNÓSTICO</b>											
<small>CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO    CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO    CP: CONSULTA PRELIMINAR    SP: SEGUIMIENTO</small>											
1.											
2.											
<b>9 PLANES DE TRATAMIENTO</b>											
CODIGO											
FECHA		HORA		NOMBRE DEL MEDICO		FIRMA		NOMBRE DEL PACIENTE			









INSTITUCIÓN DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		CÓDIGO		CÓDIGO LOCALIZACIÓN MUNICIPALIDAD CANTÓN PROVINCIA			NÚMERO DE HISTORIA CLÍNICA		
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES		SERVICIO		SALA	CAMA	FECHA	HORA

TODA LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS PROFESIONALES AL PACIENTE SE HARÁ EN EL ÁMBITO DE LA CONFIDENCIALIDAD

<b>1 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL TRATANTE SOBRE EL TRATAMIENTO</b>											
PROPOSITOS						TERAPIA Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS					
RESULTADOS ESPERADOS						RIESGOS DE COMPLICACIONES CLÍNICAS					
NOMBRE DEL PROFESIONAL TRATANTE			ESPECIALIDAD			TELÉFONO		CÓDIGO		FIRMA	

<b>2 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CIRUJANO SOBRE LA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA</b>											
PROPOSITOS						INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA PROPUESTA					
RESULTADOS ESPERADOS						RIESGO DE COMPLICACIONES QUIRÚRGICAS					
NOMBRE DEL CIRUJANO			ESPECIALIDAD			TELÉFONO		CÓDIGO		FIRMA	

<b>3 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANESTESIOLOGO SOBRE LA ANESTESIA</b>											
PROPOSITOS						ANESTESIA PROPUESTA					
RESULTADOS ESPERADOS						RIESGOS DE COMPLICACIONES ANESTÉSICAS					
NOMBRE DEL ANESTESIOLOGO			ESPECIALIDAD			TELÉFONO		CÓDIGO		FIRMA	

<b>4 CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PACIENTE</b>											
A. EL PROFESIONAL TRATANTE SE HA INFORMADO SATISFACTORIAMENTE ACERCA DE LOS MOTIVOS Y PROPOSITOS DEL TRATAMIENTO PLANEADO PARA MI ENFERMEDAD											
B. EL PROFESIONAL TRATANTE SE HA EXPLICADO ADECUADAMENTE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES QUE SE REALIZARAN DURANTE EL TRATAMIENTO DE MI ENFERMEDAD											
C. CONSENTIR A QUE SE REALICEN LAS INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS, PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS Y TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA MI ENFERMEDAD											
D. CONSENTIR A QUE ME ADMINISTREN LA ANESTESIA PROPUESTA											
E. HE ENTENDIDO BIEN QUE EXISTE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS PARA EL TRATAMIENTO, PERO NO ACERCA DE LOS RESULTADOS											
F. HE COMPRENDIDO PLENAMENTE LOS BENEFICIOS Y LOS RIESGOS DE COMPLICACIONES DERIVADAS DEL TRATAMIENTO											
G. EL PROFESIONAL TRATANTE SE HA INFORMADO QUE EXISTE GARANTÍA DE RESPETO A MI INTIMIDAD, A MIS CREENCIAS RELIGIOSAS Y A LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (INCLUYE EN EL CASO DE VIH/SIDA)											
H. HE COMPRENDIDO QUE TENGO EL DERECHO DE ANULAR ESTE CONSENTIMIENTO INFORMADO EN EL MOMENTO QUE YO LO CONSIDERE NECESARIO											
I. RECLAMO QUE ME ENTREGARON AL PROFESIONAL TRATANTE INFORMACIÓN COMPLETA Y VERDADERA SOBRE LOS ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES DE INTERÉS DE SALUD. ESTOY CONVENCIDO DE QUE SIN OMISIONES O DISTORSIONES, LOS RESULTADOS DE LOS HECHOS PUEDEN AFECTAR LOS RESULTADOS DEL TRATAMIENTO											

<b>5. CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>											
COMO RESPONSABLE LEGAL DEL PACIENTE, QUI HA SIDO CONSIDERADO POR SU CUALIFICACIÓN PARA DECIDIR EN FORMA AUTÓNOMA SU CONSENTIMIENTO INFORMADO AL TRATAMIENTO, SEGÚN LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS PROFESIONALES DE LA SALUD EN ESTE DOCUMENTO											
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL			PARENTESCO			TELÉFONO		CÉDULA DE EXTRANJERÍA		FIRMA	

INSTITUCION DEL SISTEMA	UNIDAD OPERATIVA	COD. UO	COD. LOCALIZACION			NUMERO DE HISTORIA CLINICA
			PARDOSSA	DANTON	PROVINCIA	

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	SERVICIO	SALA	CAMA	FECHA	HORA

MARCAR CON UNA X EN LA CELDA QUE CORRESPONDA

**1 AUTORIZACION PARA CIRUGIA, TRATAMIENTO CLINICO O PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO**

AUTORIZO AL PROFESIONAL TRATANTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD PARA REALIZAR LAS OPERACIONES QUIRURGICAS, PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TRATAMIENTOS CLINICOS PROPUESTOS Y NECESARIOS PARA EL TRATAMIENTO DE MI ENFERMEDAD.

NOMBRE DEL PACIENTE	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O TESTIGO	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

MARCAR CON UNA X EN LA CELDA QUE CORRESPONDA

**2 EXONERACION DE RESPONSABILIDAD POR ABORTO**

DECLARO QUE NINGUN PROFESIONAL O FUNCIONARIO DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD HA REALIZADO PROCEDIMIENTOS PARA PROVOCAR ESTE ABORTO Y QUE INGRESO LIBRE Y VOLUNTARIAMENTE PARA RECIBIR EL TRATAMIENTO NECESARIO PARA MI ENFERMEDAD.

NOMBRE DEL PACIENTE	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O TESTIGO	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

MARCAR CON UNA X EN LA CELDA QUE CORRESPONDA

**3 EXONERACION DE RESPONSABILIDAD POR ABANDONO DE HOSPITAL SIN AUTORIZACION MEDICA**

DECLARO QUE ME RETIRO VOLUNTARIAMENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y EXONERO AL PROFESIONAL TRATANTE Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO POR LOS RESGOS A LA SALUD QUE ME HAN ADVERTIDO CLARAMENTE.

NOMBRE DEL PACIENTE	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL TESTIGO	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

MARCAR CON UNA X EN LA CELDA QUE CORRESPONDA

**4 RETIRO DE MENOR DE EDAD O PERSONA INCAPACITADA**

DECLARO QUE RETIRO AL PACIENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD, BAJO MI RESPONSABILIDAD GENICAMENTE CERTIFICADA, CON LA AUTORIZACION MEDICA CORRESPONDIENTE.

DECLARO QUE RETIRO AL PACIENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO BAJO MI RESPONSABILIDAD Y SIN LA AUTORIZACION DEL PROFESIONAL TRATANTE HE SIDO ADVERTIDO DE LAS CONSECUENCIAS DE ESTE ACTO NO AUTORIZADO Y ASUMO TODA LA RESPONSABILIDAD POR LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL TESTIGO	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL MEDICO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

MARCAR CON UNA X EN LA CELDA QUE CORRESPONDA

**5 AUTORIZACION DE EXTRACCION DE ORGANOS PARA DONACION Y/O TRASPLANTE**

AUTORIZO AL PERSONAL DE SALUD DE ESTE ESTABLECIMIENTO PARA QUE EN VIDA SE ME EXTRAIGA EL O LOS ORGANOS CONVENIDOS, DONADOS PARA EL TRASPLANTE EN EL RECEPTOR BENEFICIARIO.

AUTORIZO PARA QUE UNA VEZ TRANSCURRIDAS 48 HORAS DE MI MUERTE CEREBRAL, MIS ORGANOS SEAN EXTRAIDOS PARA TRASPLANTE.

ORGANO DONADO	NOMBRE DE LOS RECEPTORES	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL TESTIGO	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL PROFESIONAL TRATANTE	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

MARCAR CON UNA X EN LA CELDA QUE CORRESPONDA

**6 AUTORIZACION PARA NECROPSIA**

AUTORIZO AL MEDICO AUTORIZADO DE ESTE HOSPITAL PARA QUE PRACTIQUE LA NECROPSIA AL CADAVER DEL FALLECIDO.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL TESTIGO	PARENTESCO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA

NOMBRE DEL MEDICO	TELEFONO	CEJULA DE CIUDADANIA	FIRMA





**Anexo 29: Documentos que se deben presentar en el departamento de Admisión**

DOCUMENTOS

COPIA DE CÉDULA A COLOR AFILIADO

COPIA DE CÉDULA Y/O PARTIDA DE NACIMIENTO DEL PACIENTE

COPIA DE HISTORIA LABORAL DE LAS 3 ULTIMAS APORTACIONES

IMPRIMIR DE LA PAGINA DEL IESS - NO ROLES DE PAGO

**Anexo 30: Identificación de un paciente afiliado al IESS**

	<p><b>PACIENTE IESS AMERITA ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b></p>
<p><b>FECHA:</b></p>	
<p><b>PACIENTE:</b></p>	
<hr/> <p><b>MÉDICO RESPONSABLE</b></p>	

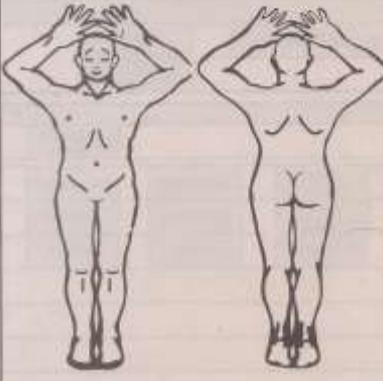


6 SIGNOS VITALES, MEDICIONES Y VALORES									
PRESION ARTERIAL	F. CARDIACA (PM)		F. RESPIRAT. (PM)	TEMP. BUCAL (°C)	TEMP. AXILAR (°C)	PESO (kg)	TALLA (m)		
GLASGOW	OCCULAR (°)	VERBAL (V)	MOTORA (M)	TOTAL (G)	HACIENDO (PULSAZOS)	EDUCION (PULSAZOS)	T. CURVA (CICLOS)		

7 EXAMEN FISICO Y DIAGNOSTICO									
1. EX. ABDO. OBSTRUIDA	2. OREJA	3. OJALO	4. TORAX	5. ABDOMEN	6. COLUMNA	7. PELVIS	8. EXTREMIDADES		

**8 LOCALIZACION DE LESIONES**

ESCRIBIR EL NUMERO DE LA LESION SOBRE LA REGION CORRESPONDIENTE



1	HERIDA PENETRANTE
2	HERIDA CORTANTE
3	FRACTURA EXPUESTA
4	FRACTURA CERRADA
5	CUERPO EXTRAÑO
6	HEMORRAGIA
7	MORDEDURA
8	PICADURA
9	EXCORIACION
10	DEFORMIDAD O MASA
11	HEMATOMA
12	ERITEMA / INFLAMACION
13	LUXACION / ESQUINCE
14	QUEMADURA
15	

**9 EMERGENCIA OBSTETRICA**

GESTAS	PAROS	ABORTOS	CEZARAS
FECHA ULTIMA VENTILACION	SEMANAS GESTACION		MOVIMIENTO FETAL
FRECUENCIA ETICA	MEMBRANAS ROTAS		
ALTURA UTERINA	PRESENTACION		
DIAGNOSIS	DESARMADO		PLACENTA
PELVIS UTA	ANARQUEO VAGINAL		ENTORPECIONES

**10 SOLICITUD DE EXÁMENES**

REGISTRAR ABAJO COMENTARIOS Y RESULTADOS ANOTANDO EN NUMERO

1. SORBITEX	5. QUIMICA SANGUINEA	9. GABOMETRA	7. ENDOSCOPIA	8. RX ABDOMEN	11. TOMOGRAFIA	13. ECOGRAFIA PELVICA	15. ECOGRAFIA ABDOMEN
2. URICANALISA	4. ELECTROLITOS	6. ELECTROCARDIOGRAMA	8. RX TORAX	10. RX OSEA	12. RESONANCIA	14. ECOGRAFIA ABDOMEN	16. OTROS

**11 DIAGNOSTICO DE INGRESO**

PRE- PRESUNTIVO DEF. / DEFINITIVO	DE	PRE	DEF.
1			
2			
3			

**12 DIAGNOSTICO DE ALTA**

PRE- PRESUNTIVO DEF. / DEFINITIVO	DE	PRE	DEF.
1			
2			
3			

**13 PLAN DE TRATAMIENTO**

INDICACIONES	MEDICAMENTOS: PRECISIO ACTIVA, CONCENTRACION Y PRESENTACION	POSOLOGIA
	1	
	2	
	3	
	4	

**14 ALTA**

REGISTRAR ABAJO COMENTARIOS Y RESULTADOS ANOTANDO EN NUMERO

CONSEJO	CONSULTA EXTERNA	OBSERVACION	INTERVENCION	REFERENCIA	CONFERA VIVO	EN CONDICION INTERMEDI	DIAS DE INVICIACION
SERVICIO DE REFERENCIA	ESTABLECIMIENTO				MUERTO EN ESTABLECIMIENTO	CAMA	

FECHA	HORA	NOMBRE DEL PROFESIONAL	CODIGO	FIRMA	NUMERO DE HOJA
-------	------	------------------------	--------	-------	----------------

EL IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA COMISION NACIONAL DE SALUD







**Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia**  
**HOSPITAL "LEON BECERRA"**  
 GUAYAQUIL

INSTITUCION DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		COD. UO.	COD. LOCALIZACION			NUMERO DE HISTORIA CLINICA	
					PARROQUIA	CANTON	PROVINCIA		
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		EDAD	CEDULA DE CIUDADANIA
SERVICIO			SALA - CAMA		PRIORIDAD			FECHA DE TOMA	
					URGENTE			SINURGENTE	

<b>1 ESTUDIO DE IMAGENOLÓGIA REALIZADO</b>									
<input type="checkbox"/> RA CONVENCIONAL	<input type="checkbox"/> TOMOGRAFIA	<input type="checkbox"/> RESONANCIA	<input type="checkbox"/> ECOGRAFIA	<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO	<input type="checkbox"/> OTRO				
DESCRIPCION									
<input type="checkbox"/> PUEDE LOCALIZARSE		<input type="checkbox"/> PUEDE RETRASARSE VENCAL AÑOS O MESES			<input type="checkbox"/> EL MÉDICO ESTABA PRESENTE EN EL EXAMEN		<input type="checkbox"/> TIPO DE RADIOGRAFIA EN LA CAMA		

<b>2 MOTIVO DE LA SOLICITUD</b>									

<b>3 DATOS DE ECOGRAFÍA OBSTETRICA</b>									

<b>4 DIAGNOSTICOS</b>									
CODIFICACION INTERNACIONAL DE ENFERMEDADES							DE	PRE	DEF
PRE - PRESUNTIVO									
DEF - DEFINITIVO									
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									

FECHA		HORA		NOMBRE DEL PROFESIONAL		CODIGO		FIRMA		NUMERO DE HOJA	

DISEÑADO POR: DR. JUAN CARLOS GARCIA

## Anexo 34: Orden de examen de laboratorio



**Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia**  
**HOSPITAL "LEON BECERRA"**  
 GUAYAQUIL

INSTITUCIÓN DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		COD. UG		CDD. LOCALIZACIÓN			NUMERO DE HISTORIA CLINICA					
						PARROQUIA	CANTÓN	ESPECIALIDAD						
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		EDAD		CEDULA DE CIUDADANÍA						
PERSONA QUE RECIBE		MÉDICO SOLICITANTE		SERVICIO		SALA		CAMA		PRIORIDAD		FECHA DE ENTREGA		
										URGENTE		RUTINA	CONTROL	

**HEMATOLÓGICOS  
HEMOSTÁTICOS**

HEMATÍES

HEMOGLOBINA

HEMATOCRITO

HEMATOCRITO CAPILAR

RETICULOCITOS

PLAQUETAS

ERITROSEDIMENTACIÓN

PLASMACRITUM

GRUPO SANGUÍNEO Y Rh

T. DE SANGRA

T. DE COAGULACIÓN

RETRACCIÓN DEL COÁGULO

T. DE PROTROMBINA

T. DE TROMBOPLASTINA

FIBRINOGENO

DIMERO D

HAPTÓGLOBINA

VITAMINA B12

ACIDO FOLICO

HEMOGLOBINA GLICOSILADA

BNP (PEPTIDO NATRIURETICO)

SODIO

POTASIO

CLORO

RESERVA ALCALINA

CALCIO

FOSFORO

MAGNESIO

LITIO

GGT (ALT)

OPT (AST)

GGTp

Fij-HERRO

FOSFATASA ALCALINA

DESHIDROGENASA LACTICA

COLINESTERASA

AMILASA

CPK

LIPASA

CKMB

FOSFATASA ACIDA TOTAL

FOSFATASA ACIDA PROSTATICA

GASEMETRIA

TROPONINA I

TROPONINA T

CURVA DE GLUCOSA

CORTISOL PM

INSULINA

ERITROPOYETINA

**INMUNOLÓGICOS  
SEROLÓGICOS**

VDRL

REACCIÓN DE WIDAL

WELL-FELIX

BRUSELA (R DE HULLOLESON)

MONOTEST

Ac. ANTI-DENGUE

ANTI-STREPTOLISINA

PROTEINA C REACTIVA-LATEX

PROTEINA C REACTIVA-CUANTITATIVA

FACTOR REUMATOIDE

R.A. TEST

CELULAS LE

Ac. ANTI-NUCLEARES

Ac. ANTI-DNA

Ac. ANTI-TPO

Ac. ANTI-TIROGLOBULINA

Ig G

Ig M

Ig A

Ig E

COMPLEMENTO C3

COMPLEMENTO C4

Ac. ANTI-TOXOPLASMA Ig M

Ac. ANTI-TOXOPLASMA Ig G

Ac. ANTI-RUBEOLA Ig M

Ac. ANTI-RUBEOLA Ig G

Ac. ANTI-CITOMEGALOVIRUS Ig M

Ac. ANTI-CITOMEGALOVIRUS Ig G

Ac. ANTI-HERPES I Y II Ig M

Ac. ANTI-HERPES I Y II Ig G

Ac. ANTI-HERPES TPO I Ig G

Ac. ANTI-HERPES TPO II Ig G

Ac. ANTI-AMEBA

Ac. ANTI-C TRACHOMATIS Ig M

Ac. ANTI-H PILDOR Ig G

Ac. ANTI-HEPATITIS A Ig M

Ac. ANTI-HEPATITIS A Ig G

HBsAg

Ac. ANTI-Hbs

HBeAg

Ac. ANTI-HBc (CORE) Ig M

Ac. ANTI-HBc (CORE) Ig G

Ac. ANTI-HEPATITIS C

Ac. ANTI-HV 1 Y 2

P. DE COOMBS DIRECTA

P. DE COOMBS INDIRECTA

**BIOQUÍMICOS**

GLUCOSA

ACIDO URICO

CREATININA

ACIDO URICO

UREA

BUN (NITROGENO UREICO)

AMONIO

BILIRUBINA (T.D.I.)

COLESTEROL

COLESTEROL DHL

COLESTEROL LDL

TRIGLUCERIDOS

FRUCTOSAMINA

GLUCO-HEMOGLOBINA

APOLIPROTEINA A-1

APOLIPROTEINA B

LIPOPROTEINA (a) Lp(a)

PROTEINAS TOTALES (ALBUMULO)

HIERRO

FERRITINA

TIROGLOBULINA

SHBG

PEPTIDO C

PEPTIDO C INDICE

HOMA IR

BETA-2 MICROGLOBULINA

HOMOCISTEINA

**HORMONALES**

TSH

T3 TOTAL

T3 LIBRE

T4 TOTAL

T4 LIBRE

PTH (PARATIROIDES)

IGH (CRECIMIENTO)

IGF - 1

IGFBP 3

HCG (EMBARAZO)

HCG (CUANTITATIVA)

FSH

LH

PROLACTINA

PROGESTERONA

17 BETA ESTRADIOL

ESTRONOL NO CONJUGADO

TESTOSTERONA

TESTOSTERONA LIBRE

DHEAS

ANDROSTENEDIONA

ACTH

CORTISOL AM

**MARCADORES TUMORALES**

Ag CARCINOEMBRIÓNICO

ALFAFETOPROTEINA

PSA (Ag PROSTATICO ESPECIFICO)

PSA LIBRE

CA 72-4

CA 15-3

CA 125

CA 19-9

CYFRA 21-1

**NIVELES SERICOS**

DIGOXINA

FENITONA

CARBAMAZEPINA

ACIDO VALPROICO

FENO BARBITAL

TEOFILINA

BENZODIAZEPINA

**MICROBIOLOGÍA**

CULTIVO DE SECRECIÓN FARINGEA

CULTIVO DE SECRECIONES

HEMOCULTIVO

GRAM Y FRESCO

EXAMEN KOH

ESTREPTOCOCCO GRUPO A

CULTIVO DE SAARI

**ORINA**

FISICO QUIMICO Y SEDIMENTO

MICRO-ALBUMINA

PYRULINKS - D

PRUEBA DE EMBARAZO

CULTIVO

ACLARAMIENTO - CREATININA

CREATININA EN ORINA

**HECES**

PARASITOLÓGICO

TINCION DE WRIGHT

SANGRE OCULTA

H. PYLORI ANTIGENO

CULTIVO

ROTAVIRUS

ADENOVIRUS

**OTROS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA

HORA

NOMBRE DEL PROFESIONAL

FIRMA

MARCADO DE ENTREGA

OMS MSP / HCL
FORMA - 010B
LABORATORIO CLINICO - SOLICITUD



