



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA, PARA
INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA
EMPRESA HORIZONTE MEDIC”**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTOR:

Carlos Martin Aguirre Reaño.

ASESOR

Dr. Ricardo Mendoza Rivera

LINEA DE INVESTIGACION

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

TRUJILLO – PERU

2018

JURADO CALIFICADOR

TEMA:

“MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA, PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA EMPRESA HORIZONTE MEDIC”

Elaborado por:

Br. Aguirre Reaño Carlos Martín

Aprobador por:

PRESIDENTE

Dr. Andrés Alberto Ruíz Gómez

ASESOR

Mg. Pedro Olortegui Núñez

VOCAL

Dr. Ricardo Mendoza Rivera

DEDICATORIA

A Dios y mi Madre
por ser el motor de mi vida
y por todas las bendiciones que
derraman cada día sobre mí.

A mi esposa e hijos
por ser mis compañeros,
por su paciencia, amor
y comprensión.

A mi padre
quien, con tanto sacrificio, sabiduría,
esfuerzo y dedicación inculcó valores
que ha pulido, día a día con sus
enseñanzas, al ser humano que soy.

A todos compañeros y amigos
que permitieron culminar con
éxito este proyecto de tesis.

Carlos Martín Aguirre Reaño

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Privada César Vallejo por formarme integralmente a lo largo del desarrollo académico de mi carrera, a los docentes que con su experiencia contribuyeron al fortalecimiento de mis competencias como ingeniero y, de manera muy especial, a mis asesores los ingenieros Dr. Mendoza Rivera, Ricardo y Mg. Olorteguí Nuñez, Pedro. Por otro lado, también demuestro mi particular deferencia con la empresa Horizonte Medic quién me brindó la oportunidad de desarrollar mi investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Aguirre Reaño, Carlos con DNI N° 41081175, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 2018

Aguirre Reaño Carlos Aguirre
DNI: N° 41081175

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada César Vallejo, el cual es requisito indispensable presentar el informe de tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, pongo en vuestra consideración el presente proyecto de investigación titulado: **“Mejora en el proceso de atención médica, para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic”**. para que con la serenidad y equidad que ustedes poseen, sea sometido a evaluación y se emita el dictamen correspondiente.

Atentamente

Aguirre Reaño Carlos Martín
(El Autor)

AUTORIZACIÓN PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo , Aguirre Reaño Carlos Martín con DNI N° 41081175, egresado de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación denominado: **“Mejora en el proceso de atención médica, para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic”**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el decreto legislativo 822, ley sobre Derecho de autor, art. 23 y Art. 33

Firma

Trujillo, La Libertad – 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Ricardo Mendoza Rivera, asesor del curso de Desarrollo de Tesis y revisor de la tesis del estudiante Aguirre Reaño Carlos Martín, titulada **“Mejora en el proceso de atención médica, para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic”**, constato que la misma tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, La Libertad - 2018

DNI:

RESUMEN

La presente investigación titulada “Mejora en el Proceso de Atención Médica, para Incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic, 2018”, se desarrolló en base a la herramienta para mejorar procesos CICLO DEMING; se empleó un diseño pre-experimental, aplicándolo a una población compuesta de 900 pacientes. Para lo cual se aplicó la técnica de la entrevista, donde el cuestionario estuvo enfocado en medir la percepción de los clientes; teniendo como Instrumento del Cuestionario Servperf donde se estudia las dimensiones de la Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, posterior a ello se realizó el análisis documental de los mismos para poder determinar mediante juicio de expertos la prioridad de los problemas a Solucionar. Asimismo, también se analizó el proceso de la atención médica en el policlínico donde la técnica de Observación de Campo y los instrumentos como el diagrama de Ishikawa, lluvia de Ideas y Diagrama de Pareto nos ayudó a poder visualizar e identificar nuestras fallas en el proceso, deficiencias y fortalezas. Esto nos trajo como consecuencia a tener la necesidad de proponer e implementar mejoras en el proceso de atención médica del policlínico sobre las dimensiones que se encontraban porcentualmente por debajo de lo estimado por la gerencia ($\geq 80\%$),

Para ello se tuvo que recurrir al análisis documental y observación de campo, para que con estos resultados se pueda proponer la matriz de mejoras, ejecutar y registrar avances de las mismas y finalmente estandarizar los nuevos procesos. Posteriormente se volvió a medir la percepción de nuestros clientes, Encontrando que las dimensiones que no alcanzaban el porcentaje requerido por la gerencia; fueron estimuladas positivamente, teniendo como resultado: Que la dimensión fiabilidad aumentó de 60.00% a 85.86%, la dimensión Capacidad de respuesta aumentó de 63.94% a 86.77%, la dimensión seguridad aumentó de 56.16% a 84.85%, Asimismo las dimensiones que alcanzaron el porcentaje estimado, también fueron impactadas positivamente, obteniendo el siguiente resultado: Que la dimensión Empatía aumentó de 83.84% a 89.70% y finalmente la dimensión de aspectos tangibles aumentó de 84.85% a 90.00%. Finalmente con las mejoras implementadas, se concluye que, la propuesta e implementación de mejoras para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, permitieron que este nivel se incremente de 69% (Enero – Abril) a un 87.43% (Mayo – Julio). Además de aumentar los ingresos y rentabilidad de la empresa.

Palabras claves: Ciclo Deming, Servperf, Telemedicina

ABSTRACT

The present investigation entitled "Improvement in the Process of Medical Care, to Increase the level of patient satisfaction of the company Horizonte Medic, 2018", was developed based on the tool to improve processes CYCLE DEMING; a pre-experimental design was used, applying it to a population composed of 900 patients. For which the interview technique was applied, where the questionnaire was focused on measuring the clients' perception; Having as Instrument of the Servperf Questionnaire where the dimensions of the Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Tangible Aspects are studied, afterwards the documentary analysis of the same was done to be able to determine by experts judgment the priority of the problems to Solve. Likewise, the medical care process was also analyzed in the polyclinic where the Field Observation technique and instruments such as the Ishikawa diagram, Brainstorming and Pareto Diagram helped us to visualize and identify our flaws in the process, deficiencies and strengths. This brought us as a consequence to have the need to propose and implement improvements in the medical care process of the polyclinic on the dimensions that were percentage below the estimated by management ($\geq 80\%$),

To do this, it was necessary to resort to documentary analysis and field observation, so that with these results the improvements matrix could be proposed, execute and record advances of them and finally standardize the new processes. Subsequently, the perception of our clients was again measured, finding that the dimensions that did not reach the percentage required by management; were positively stimulated, resulting in: That the reliability dimension increased from 60.00% to 85.86%, the response capacity dimension increased from 63.94% to 86.77%, the security dimension increased from 56.16% to 84.85%, also the dimensions that reached the estimated percentage, were also positively impacted, obtaining the following result: That the Empathy dimension increased from 83.84% to 89.70% and finally the dimension of tangible aspects increased from 84.85% to 90.00%. Finally with the improvements implemented, it concludes that the proposal and implementation of improvements to increase the level of customer satisfaction, allowed this level to increase from 69% (January - April) to 87.43% (May - July). In addition to increasing the ingesos and profitability of the company.

Keywords: Deming cycle, Servperf, Telemedicine

ÍNDICE

I.INTRODUCCIÓN	17
1.1. Realidad Problemática	18
1.2. Trabajos Previos.....	20
1.3. Teoría Relacionadas	25
1.4. Formulación del problema.	35
1.5. Justificación:.....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos.	36
1.7.1. Objetivos Específicos:	36
II. METODO	37
2.1. Diseño de investigación.	38
2.2. Variable, Operacionalización	39
2.3. Población Y Muestra	42
2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad.	43
2.5. Métodos de análisis de datos.	44
2.6. Aspectos Éticos	44
III. RESULTADOS	45
3.1. Determinar la situación actual del nivel de satisfacción de los clientes...50	
3.1.1 Formulación de Encuesta.	50
3.1.2. Planificación de la aplicación de la encuesta.	51
3.1.3. Aplicación de la encuesta.	52
3.1.4. Procesamiento de la Información Obtenida.	53
3.1.4.1. Consolidación de índice Percepción.	54
3.1.4.2. Análisis Dimensional de Percepción.	54
3.1.5. Resultados e interpretación.	60
3.2. Evaluar el proceso de atención médica del policlínico.	62

3.2.1. Identificar Problemas en el Proceso.	62
3.2.2. Evaluar problemas del Proceso	64
3.2.3. Identificación de las Causas de los problemas en el proceso	69
3.3. Proponer e implementar mejoras en el proceso de atención médica del policlínico”	71
3.3.1. Propuesta e Implementación de Mejora N°01.	74
3.3.2. Propuesta e Implementación de Mejora N°02.	77
3.3.3. Propuesta e Implementación de Mejora N°03.	81
3.3.4. Propuesta e Implementación de Mejora N°04.	84
3.3.5. Propuesta e Implementación de Mejora N°05.	87
3.4. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes después de la implementación de las mejoras.....	90
3.4.1. Consolidación de índice Percepción.....	90
3.4.2. Análisis Dimensional de Percepción.....	91
3.4.2.1. Análisis de Variación de fiabilidad con mejoras.	92
3.4.2.2. Análisis de Variación de capacidad de respuesta con mejoras..	94
3.4.2.3. Análisis de Variación dimensión Seguridad con mejoras.	97
3.4.2.4. Análisis de Variación dimensión Empatía con mejoras.	99
3.4.2.5. Análisis de Variación dimensión Seguridad con mejoras.	101
3.4.3. Resultados e interpretación.	102
IV. DISCUSIÓN	105
V. CONCLUSIONES	109
VI. RECOMENDACIONES	111
VII. REFERENCIAS	113
VIII. ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLA “A”

Tabla A.1: Grado de Calificación de Fiabilidad	33
Tabla A. 2 : Grado de Calificación de Capacidad de Respuesta.....	34
Tabla A. 3 : Grado de Calificación de Seguridad	34
Tabla A. 4 : Grado de Calificación de Empatía	34
Tabla A. 5 : Grado de Calificación de Aspectos Tangibles	35
Tabla A. 6 : Distribución de Dimensiones del Cuestionario.....	52
Tabla A. 7 : Categorización de factores	52
Tabla A. 8 : Consolidado de respuesta – Dimensión Fiabilidad	55
Tabla A. 9 : Consolidado de respuesta Dimensión Capacidad de respuesta...	56
Tabla A. 10 : Consolidado de respuesta – Dimensión Seguridad	57
Tabla A. 11: Consolidado de Respuesta - Dimensión Empatía.....	58
Tabla A. 12 : Consolidado de respuesta dimensión Aspectos Tangibles.....	59
Tabla A. 13 : Matriz de Consolidación de Respuesta.....	60
Tabla A. 14 : Matriz Causa Raíz del Problema	70
Tabla A. 15 : Escala para Categorización de Identificación de Mejora.	71
Tabla A. 16 : Matriz Consolidada para acción de mejora.....	72
Tabla A.17 : Matriz de distribución de mejoras.	73
Tabla A. 18 : Actividades propuestas de mejora N°01	75
Tabla A. 19 : Cronograma de Actividades de mejora N°01	75
Tabla A. 20 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°01	76
Tabla A. 21 :Cuadro de Avances de mejora N°01.....	76
Tabla A. 22 : Cuadro de agrupamiento de mejora N°02	77
Tabla A. 23 : Actividades propuestas de mejora N°02	78
Tabla A. 24 : Cronograma de Actividades de mejora N°02.....	79
Tabla A. 25 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°02.....	79
Tabla A. 26 : Cuadro de Avances de mejora N°02.....	80
Tabla A. 27 :Actividades propuestas de mejora N°03	82
Tabla A. 28 : Cronograma de Actividades de mejora N°03.....	82
Tabla A. 29 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°03.....	83
Tabla A. 30 : Cuadro de Avances de mejora N°03.....	83
Tabla A. 31 : Actividades propuestas de mejora N°04	85
Tabla A. 32 : Cronograma de Actividades de mejora N°04.....	85

Tabla A. 33 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°04.....	86
Tabla A. 34 : Cuadro de Avances de mejora N°04.....	86
Tabla A. 35 : Cuadro de agrupamiento de mejora N°05	87
Tabla A. 36 : Actividades propuestas de mejora N°05	88
Tabla A. 37 : Cronograma de Actividades de mejora N°05	88
Tabla A. 38 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°05.....	89
Tabla A. 39 : Cuadro de Avances de mejora N°05.....	89
Tabla A. 40 : Consolidado de respuesta – Dimensión Fiabilidad	91
Tabla A. 41 : Matriz de Variación – Fiabilidad	92
Tabla A. 42 : Consolidado de respuesta Dimensión Capacidad de respuesta	94
Tabla A. 43 : Matriz de Variación - Capacidad de Respuesta.....	95
Tabla A. 44 : Consolidado de respuesta – Dimensión Seguridad	96
Tabla A. 45 :Matriz de Variación – Seguridad.....	97
Tabla A. 46: Consolidado de Respuesta - Dimensión Empatía.....	98
Tabla A. 47 :Matriz de Variación - Empatía.....	99
Tabla A. 48 : Consolidado de Respuesta - Dimensión de Aspectos Tangibles	100
Tabla A. 49 : Matriz de Variación – Aspectos Tangibles	101
Tabla A. 50 : Matriz de Consolidación de Respuesta.....	102
Tabla A. 51 : Matriz Consolidada después de las mejoras	104

ÍNDICE DE FIGURA “B”

Figura B 1: Ciclo Deming	38
Figura B 2 : Cálculo de Muestra	42
Figura B 3 : Organigrama de Trabajo.....	47
Figura B 4 : Diagrama de Bloques del proceso	48
Figura B 5 : Simbología de Diagrama de Flujo.....	48
Figura B 6 : Diagrama de Flujo - Horizonte Medic.....	49
Figura B 7: Matriz de Consolidación de índice promedio de dimensiones.....	54
Figura B 8 : Índice de dimensión Fiabilidad.....	55
Figura B 9 : Índice de dimensión Capacidad de Respuesta.	56
Figura B 10 : Índice de dimensión Seguridad.....	57
Figura B 11 : Índice Dimensión Empatía	59
Figura B 12 : Índice de dimensión Aspectos Tangibles.	60
Figura B 13 : Consolidación de respuestas	61
Figura B 14 : Identificación de Dimensiones debajo de los estimado	64
Figura B 15 : Deficiencia en el Nivel de Fiabilidad.....	66
Figura B 16 : Deficiencia en el Nivel de Capacidad de Respuesta	67
Figura B 17 : Deficiencia en el Nivel de Seguridad.....	68
Figura B 18 : Matriz de Consolidación de índice promedio de dimensiones.....	91
Figura B 19 : Índice de dimensión Fiabilidad.....	92
Figura B 20 : variación de la Fiabilidad	93
Figura B 21 : índice de dimensión Capacidad de Respuesta.	94
Figura B 22 : Comparación de resultados - Capacidad de Respuesta	95
Figura B 23 : Índice de dimensión Seguridad.....	96
Figura B 24 : Comparación de resultados - Capacidad de Respuesta	97
Figura B 25 : Índice Dimensión Empatía	98
Figura B 26 : Comparación de resultados - Empatía.....	99
Figura B 27 : Índice Dimensión de Aspectos Tangibles.	100
Figura B 28 : Comparación de resultados - Aspectos Tangibles	101
Figura B 29 : Consolidación de respuesta después de la mejora.....	103
Figura B. 30 : Ciclo Deming	119
Figura B. 31 : Diagrama de Pareto	119
Figura B. 32 : Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa).....	120

Figura B. 33 : Brainstorming (Lluvia de Ideas)	120
--	-----

ÍNDICE DE INSTRUMENTOS “C”

Anexo C. 1 : Ficha técnica de Indicador de Nivel de Percepción	121
Anexo C. 2 : Plantilla para elaboración de Cuestionario	122
Anexo C. 3 : Matriz de Organización de datos de la encuesta Pre-Test	123
Anexo C. 4 : Matriz Lluvia de Ideas.....	124
Anexo C. 5 :Matriz de organización de datos de la encuesta Post Test	125

ÍNDICE DE FORMATOS “D”

Anexo D. 1 : Elaboración del Cuestionario.....	126
Anexo D. 2 : Formato de Encuesta (Pre-test y Post-test)	127
Anexo D. 3 : Validación del Cuestionario	128
Anexo D. 4 : Solicitud N°0012018-Autorización para aplicación de encuesta	131
Anexo D. 5 : Instructivo para aplicación de encuesta.....	132
Anexo D. 6 : Formato de capacitación para encuestadores.....	133
Anexo D. 7 : Informe 001-2018 - Resultados de la encuesta Pre-Test	134
Anexo D. 8 : Solicitud - reunión para identificar las Causas de deficiencias. .	137
Anexo D. 9 : Memorándum 004-2018. Reunión para identificar la Causa	138
Anexo D. 10 : Registro de Capacitación- Orientación al cliente	139
Anexo D. 11 : Procedimiento para orientación al cliente.....	140
Anexo D. 12 : Procedimiento para actividades de integración	143
Anexo D. 13 : Instructivo para llenado de Historias Clínicas Digitales	146
Anexo D. 14 : Procedimiento para manejo de Stock de Insumos	147
Anexo D. 15 : Procedimiento retroalimentación de guías y procedimientos ..	152

ÍNDICE DE REGISTRO FOTOGRAFICO “E”

Anexo E.1 : Fotografías de Capacitación en Orientación al Cliente.....	153
Anexo E.2 : Fotografías de Actividades de Integración.....	154
Anexo E.3 : Fundamentos de la Telemedicina.....	155
Anexo E 4 : Registro fotográfico - Implementación de la Telemedicina	166
Anexo E 5 : Registro Fotográfico Implementación de Historia Clínica Digital.	169
Anexo E 6 : Fotografías de aplicación de encuesta (Pre-Test y Post Test) ...	170

Anexo E 7 : Formatos de encuestas aplicadas Pre-test (04, 05, 06, 07 y 08 de Junio) / Post Test (28, 29, 30 de Junio y 01 de Julio) 171

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los policlínicos públicos y privados a nivel mundial se hacen denotados esfuerzos por mejorar la calidad de la atención, aplicando metodologías y herramientas que permitan medir y así proponer mejoras en el nivel de satisfacción del usuario. Unos de los principales problemas de la insatisfacción mundial de la población es la deficiente capacidad de respuesta para poder diagnosticar y/o dar tratamiento antes una enfermedad Leve o crónica, Se puede decir que este problema se da porque en el mundo existen lugares remotos o de difícil acceso; Y en su mayoría tienen problemas con la satisfacción de los pacientes debido a su déficit local en la falta de Servicios y/o Especialidades. Asimismo los establecimientos de Salud en mención son supervisados y Auditados por el área de Salud del gobierno, de esta manera se toma en cuenta indicadores importantes.

La Organización Mundial de la Salud, nos cita en su informe del año 2012, que en el mapeo respecto a la proporción mundial de cantidad de médicos por cada 1000 habitantes, concluye lo siguiente Cuba: 6,72 médicos; Canadá: 1,98 médicos; Estados Unidos: 2,42 médicos; Inglaterra: 2,76 médicos; Alemania 3,60 médicos; y España: 3,96 médicos. Esto nos refleja que la falta de médicos especialistas en cualquier País, afecta el proceso para obtener un diagnóstico rápido, claro y certero, influyendo así negativamente en la satisfacción del cliente (Estadística Sanitarias Mundiales, 2012, p.122).

Nuestro País tiene muchas causas que generan problemas y por ende afecta la calidad en el servicio de atención médica, el problema predominante es la ineficiencia en la capacidad de respuesta para diagnósticos clínicos debido al déficit de médicos especialistas., nos cita que en nuestro país solo hay 8.074 médicos con grado de especialistas para los de 30,000,000 ciudadanos peruanos, el Ministerio de Salud del Perú nos dice que para cubrir esta demanda se necesitan alrededor de 16,630 médicos especialistas (Sitio Web Diario Gestión, 2016).

Horizonte Medic, es una empresa orientada al servicio Médico Asistencial y Ocupacional, dentro los procesos atención que brinda se encuentran los servicios de Admisión, triaje, Odontología, Audiometría, Psicología, Espirometría, Electrocardiografía, rayos x, Laboratorio Clínico y Consulta Médica. En este último proceso es donde se evidencia la insatisfacción de los pacientes, por la ineficiente capacidad de respuesta, para el diagnóstico médico. Esto se genera debido a que cuando el médico y/o el paciente necesitan tener un diagnóstico y tratamiento avalado por un especialista, Y al no contar con estos en Horizonte Medic; los pacientes son referidos a la ciudad de Trujillo. El déficit de médicos especialistas repercute en la satisfacción del paciente. Enfocándonos en nuestro problema, en la ciudad Huamachuco, no se cuenta con las especialidades de Cardiología, Otorrinolaringología, Radiología, Neumología, Endocrinología, medicina Interna y Pediatría. Estas especialidades tienen gran demanda en la población. Y al no brindar este genera una gran incomodidad e insatisfacción del paciente, en algunos casos exaltándose y reclamando alteradamente al personal de servicios de referencias médicas, generado por déficit de médicos especialistas. Horizonte Medic, de los 900 pacientes aproximadamente que atiende mensualmente, Son referidos entre el 20% a 25% para atención con médicos especialistas. Y, al no contar con él servicios de especialidad médica sugiere u obliga a los paciente trasladarse hasta la ciudad de Trujillo, que equivale a 8 horas de Viaje entre ida y Vuelta, Asimismo los problemas secundarios que encontramos son: Las empresas de transporte Interprovincial no cuentan con horarios puntuales y no se adaptan a las urgencias que el paciente pueda necesitar, a esto se suma el costo al movilizarse a la ciudad de Trujillo, otro punto trascendental es que la mayoría de pacientes que vienen a Trujillo a la consulta con un médico especialista es la estadía porque después de la consulta son solicitados algunos análisis y/o pruebas clínicas, haciendo así que el paciente, con los familiares, opten por pernoctar en Hoteles, Hospedajes y/o casas de reposo; a parte de generar un alto nivel de insatisfacción, genera un gasto adicional al paciente que puede llegar a ser el doble del servicio, Se tiene en cuenta también la falta de uso de tecnología, esto afecta a la imagen institucional de

la empresa, los pacientes (turistas y locadores) buscan atenderse con médicos especialistas y ante la negativa de no contar con estos servicios, los pacientes se retiran con una mala imagen de Horizonte Medic y obviamente disgustados por no cubrir la urgencia médica y diagnosticar a tiempo para un tratamiento adecuado.

Como parte final de nuestra realidad problemática, existe un factor de alto riesgo que consideramos, la ruta de Huamachuco a Trujillo cuenta con mucha falla geológica, Es por ello que el porcentaje de accidente en la sierra de la libertad asciende en un 32,60% según respecto al Balance del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Defensoría del Pueblo, 2012,p.27).

De continuar esta situación, HORIZONTE MEDIC, seguirá aumentando los niveles de insatisfacción, debido a déficit de Médicos Especialistas y capacidad de respuesta en diagnósticos clínicos críticos en la ciudad de Huamachuco. Ante esta realidad, se puede decir que el presente trabajo de investigación es viable, pues pretende implementar mejoras y herramientas de ingeniería que permitirá evaluar y solucionar la problemática existente.

1.2. Trabajos Previos

Garzón & Gómez (2010), en su proyecto de investigación denominado ***“Medición de la satisfacción del servicio al cliente y Propuestas de mejora en cafesalud medicina prepagada Ubicada en la carrera 14 con calle 94 en la Ciudad de Bogotá”***, Pontificia Universidad Javeriana – Colombia (Bogotá), tuvo como objetivo General, Medir la satisfacción del servicio al cliente en Cafesalud Medicina. Para ello se utilizó el Método del Cliente Incógnito, donde se analizó aspectos dentro de las instalaciones en base a Aspectos tangibles, Empatía y Seguridad. Todo lo analizado da una forma y una impresión de la calidad de su servicio. Como Herramienta para determinar el diagnóstico se empleó Encuesta de Satisfacción – Modelo SERVQUAL, Teoría de Colas para medir los tiempos de atención médica y Lluvia de ideas para implementar mejoras.

De acuerdo a lo mencionado y en base a los resultados el investigador formuló estrategias propias de mejora del servicio para fines de lograr mayor

efectividad en los procesos llevados a cabo dentro de Cafesalud, lograr niveles de satisfacción de clientes excepcionales y aumentarlos en un 70% en la población evaluada y de esta manera se reduce, inconformismos y quejas por parte de los mismos. Además que repercutirá de manera positiva en la imagen y rentabilidad de la empresa cafesalud.

Leonor Bravo (2012), en su tesis con título “**Mejora de la satisfacción del usuario a partir de la aplicación de un plan de mejoramiento continuo de la calidad de atención primaria en el Centro de Salud 1 ° de mayo de la Red de Salud Corea-El Alto. Gestiones 2012-2013**” – “Universidad San Andrés”, Bolivia. Dentro de esta investigación se aplicaron encuestas con metodología SERVQUAL, asimismo se aplicó el mejoramiento continuo en base al Ciclo Deming. Utilizando las Herramientas encuestas, recopilación de quejas, sistema de sugerencias, grupos focales, midiendo la satisfacción. De esta manera analizar los datos recolectados y proponer acciones de mejora; teniendo como objetivo general, “Mejorar la satisfacción de los usuarios”. Una de las mejoras propuestas es la motivación de los colaboradores. Para el investigador cree que la capacitación de Calidad en el Servicio, les ha ayudado a mejorar las funciones al cargo que desempeñan, debido a la concientización de la importancia y los aspectos que conlleva la aplicación de la calidad del servicio, porque han aplicado el saludo cordial, la prontitud, la amabilidad, las instalaciones y mejoras en el sistema de sugerencias.

De esta manera las mejoras propuestas impactan positivamente en el servicio; Aumentando la satisfacción en aproximadamente un 75%. Y Por último cita la dirección y el comité son entes fundamentales en la medición de la satisfacción del cliente. Esta tiene que realizarse 2 evaluaciones por año. De esta manera tener cuantificado la satisfacción del cliente y determinar qué aspectos positivos o negativos se presentaron durante el año evaluado.

Gladys Huiza (2013), en su investigación “**Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de atención de Salud en el Hospital de la Base**

Naval. Callao” Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú (Callao). El autor nos cita como objetivo general, Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa de dicho Hospital. El fin de este proyecto de tesis, evidenciar que es importante aplicar un plan de mejora, que permita analizar y auditar sistemáticamente, así evidenciar que mejora propuesta impacto positivamente en la satisfacción del usuario naval. Para poder determinar la satisfacción del usuario se empleó el método de la recolección de datos y encuestas SERVQUAL, donde las Herramienta (cuestionario y Matriz de Puntaje) fueron fundamentales para medir las tres dimensiones que se abordaron en la presente investigación (Humana, Técnica y del entorno). Finalmente después del estudio se pudo concluir que aumento la satisfacción del cliente. La limpieza, orden del consultorio, tuvo un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión. No obstante un 20% de la población encuestada cuenta con una gran Insatisfacción por la provisión en farmacia y Tiempos de espera en la entrega de medicamentos. Con las mejoras propuestas se espera aumentar el nivel de satisfacción en un 70% en el servicio de farmacia. Finalmente concluye que su propuesta busca la mejora de la organización, así obtener beneficios internos y externos.

Redhead, Rossana (2013) en su investigación denominada **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”** – Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú (Chaclacayo); El Autor nos menciona que uno de sus objetivos específicos es conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Y nos menciona que la preocupación por la calidad en el cuidado de la salud. Esta preocupación surge no sólo por los resultados obtenidos, pero también por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación la eficacia de sus servicios. La presente tesis, según su naturaleza es una investigación cuantitativa, porque se centró fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos referidos a las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, Se utilizó el método Ishikawa, Crosby y

Deming. El resultado según el análisis en el respectivo proyecto, identifica una insatisfacción Global baja de 89,80%. Y dentro de sus recomendaciones nos refiere realizar alianzas estratégicas con todas las instituciones de la provincia y región; para fomentar la salud materna infantil del distrito y aumentar las medidas de previsión de enfermedades y accidentes. De esta manera mejorará el proceso de atención médica y estima disminuir en un 75% aproximadamente la insatisfacción de los pacientes.

Estefany Zavaleta & Mirley cueva (2016) en su investigación denominada **“Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de apoyo Elpidio Berovides Pérez”** - “Universidad Nacional de Trujillo” La Libertad (Otuzco), Donde la justificación de su estudio se basa en que no existe estudios sobre percepción de la calidad en la atención médica, para ello surgió la necesidad de realizar un estudio, así poder contribuir con la información al plan de mejora continua en la atención médica de dicha institución.

El investigador nos cita que el presente proyecto es de importancia científica para los profesionales de la salud y población en general. El objetivo general de su Tesis es determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos, que son atendidos en dicha institución de Salud. La herramienta predominante en la presente tesis es la encuesta, además su investigación es de tipo experimental y transversal. Metodología cuantitativa aplicada (SERVQUAL). En el análisis de los resultados, se tomó en cuenta las dimensiones principales (Fiabilidad y Capacidad de Respuesta). Midiendo la fiabilidad se determina que el mayor porcentaje de insatisfacción es 73.76% de los pacientes encuestados; nos refiere que las citan no se obtienen con facilidad y son escasas. Midiendo la Capacidad de Respuesta se determina que el mayor porcentaje de insatisfacción es 69.50% de los pacientes encuestados; nos refiere que la atención en tomarse exámenes nos es rápida y oportuna. Los autores concluyen que la implementación es una sugerencia que permitirá reducir las deficiencias de su atención hasta un 37.8%, incluyendo las quejas asociadas, contribuyendo que la satisfacción de los clientes se incremente exponencialmente. Sus

recomendaciones sobre la fiabilidad es facilitar e estandarizar un procedimiento administrativo simple, de tal manera que reduzca el tiempo de los mismos. Por otro lado, el 13.4% de los usuarios encuestados aconsejan que los directores de los establecimientos deben mejorar el trato con sus trabajadores y referente a la capacidad de respuesta sugiere que se haga gestión con el estado para una inversión pública de mejora del proceso de Atención médica, asimismo presupuestar partidas para renovación, adquisición de equipos nuevos y/o tecnologías que permitan cubrir las necesidades de suma urgencia.

Esther Arteaga & Rossana García (2015) en su investigación denominada **“Análisis de Satisfacción de los Pacientes para mejorar la atención del Hospital de Apoyo Leoncio Prado del Distrito de Huamachuco”** Universidad Nacional de Trujillo – Perú (Huamachuco). Donde tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes. Para esto se realizó un análisis de cada una de las dimensiones de calidad, así poder proponer mejoras en el proceso de atención médica para incrementar las metas de atención en dicho hospital. Teniendo como referencia en su tesis Deming y Ishikawa. El investigador utilizó el diseño de investigación descriptiva transversal, así como métodos inductivo; analítico, estadístico y la técnica de investigación de toma de datos, como la encuesta. En las encuestas aplicadas a los pacientes del hospital Leoncio Prado, reflejo que el nivel de servicio de atención a los pacientes es de 22.57% siendo un nivel muy bajo con respecto a los estándares que pide el MINSA, este es un indicador que preocupó al investigador, por lo tanto se evidencio la necesidad de implementar una mejora inmediata. En esta tesis, se analizó cada pregunta del cuestionario y se representaron en forma gráfica, estos resultados fueron la base para la formulación de estrategias para la mejor captación del personal. También se llegó a la conclusión que el 44.01% de los pacientes se encuentran muy insatisfechos con los servicios que brindan los médicos especialistas, afectando la calidad de la atención y recomienda. Si se toma en cuenta las recomendaciones del Autor, se considera que puede disminuir a la tercera parte de los reclamos y quejas consideradas.

1.3. Teoría Relacionadas

Proceso, el término de proceso nos refiere exactamente a la sucesión de actividades realizadas con un orden determinado en un área(s) concreta, cuyo objetivo fundamentas en transformar entradas en salidas, de acuerdo a lo requerido por los clientes, en estas actividades se emplean métodos, operaciones o acciones con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes ya sea para un bien o servicio (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.843).

Calidad en un Proceso, Es el control que se aplica al proceso de un bien o servicio. El control estadístico de procesos; es la técnicas más reconocida, Está es aplicada sobre muestras tomadas del producto y/o recopilación de datos para un servicio. Al tener registro documental del proceso, De esta manera se anticipa a que el producto y/o servicio corra el riesgo de tener un impacto negativo para el consumidor final. Esta técnica evita que un producto y/o servicio defectuoso genere pérdidas económicas para una empresa. El control de calidad del proceso funciona bajo la supervisión del departamento de calidad (Web site ISOtools, 2015)

Mejora del Proceso, es la parte donde intervienen proveedores, organización y cliente, pues los elementos mencionados participan directamente, Así proponiendo y ejecutando recomendaciones de mejora. El trabajo que se desarrolla, debe ser entendido de tal manera que estos puedan se mejorador constantemente. Para mejorar un proceso, todos los involucrados principales deben trabajar juntos para minimizar (dinero, tiempo, recursos) a fin de obtener un proceso que sea más rápido, más barato, más fácil y más seguro que el anterior. Es necesario intentar automatizar las actividades para reducir el trabajo humano y mejorar al menos uno de estos elementos: calidad técnica, precio, tiempo de

entrega, flexibilidad, asistencia, satisfacción del personal, uno de los métodos aplicados en las mejoras de los procesos es el ciclo PEVA (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.876).

El Ciclo Deming – Herramienta para Mejorar el Proceso, También conocido como el ciclo PEVA; Es un modelo diseñado exclusivamente para proponer mejoras continuas en calidad desde una perspectiva de Mediano y largo alcance. Sirve para promover una cultura de calidad que tiene como objetivo la mejora continua de los procesos y el uso óptimo de los recursos. Esta herramienta parte del supuesto de que la interacción constante entre investigación, diseño, pruebas, producción y ventas es necesaria para lograr la más alta calidad. Para mejorar la calidad y satisfacer al cliente, es necesario pasar por las cuatro fases constantemente, manteniendo la calidad como criterio principal. Las etapas que conforman el Ciclo PEVA son las siguientes:

- **Planificar**, Etapa donde se debe analizar y estudiar el proceso que el investigador quiere mejorar, evaluando y decidiendo que cambios pueden mejorarlos y de qué manera se puede llevar acabo.
- **Ejecutar**, Etapa donde se ejecuta todos los cambios de mejora, previamente definiendo todo lo que se necesita para implementarlas. Capacitar a las personas a cargo de la implementación de acciones de mejora.
- **Verificar**, en esta etapa se comprueban y se compara los logros obtenidos, se debe analizar y medir los cambios producidos por estimulación realizada al proceso.
- **Actuar**, Es Acción para hacer definitivo y/o mejorar el proceso (ampliar lo que se probó por primera vez en contextos circunscritos a toda la organización). Requiere acciones correctivas sobre

diferencias significativas entre resultados reales y anticipados, de esta manera realizar las comparaciones pertinentes. Se tiene que tener presente las siguientes interrogantes: ¿Qué aprendimos?, ¿Dónde más podemos aplicarlo?, ¿Cómo podemos estandarizarlo?, ¿Cómo mantendremos la mejora lograda? (MINSA, 2012, p.10).

Herramientas para Mejora de Procesos a utilizar: En el presente desarrollo se utilizarán las siguientes Herramientas:

- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Ishikawa
- Lluvia de Idea
- Método Servperf
- Encuestas
- Análisis Documental

Diagrama de Pareto, Está herramienta se conoce como la Ley 20-80 y se resume a que “generalmente unas pocas causas (20%) generan la mayor cantidad de problemas (80%)”. Es una herramienta cuantitativa donde se combina el grafico de barras con un gráfico lineal. Esta herramienta nos ayuda a identificar las causas de nuestros problemas. Esto permite dar prioridad a las mismas que afectan a un determinado problema, mediante la hojas de verificación se construye una matriz de datos donde será reflejada en el diagrama de Pareto.

Beneficios del diagrama de Pareto:

- Es la primera actividad que se desarrolla para proponer de mejoras.
- Ayuda señalar la Criticidad e importancia de cada una de las áreas de oportunidad.

- Involucra la participación de todos los colaboradores relacionados con el área para analizar el problema, con el fin de obtener Información contundente para llevar a cabo las propuestas de mejoras. (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.1235).

Diagrama Ishikawa / Causa – Efecto, El diagrama de causa y efecto debe construirse durante una sesión de lluvia de ideas (donde todos pueden expresar libremente su opinión y se prohíbe cualquier crítica) a la que contribuyan todas las funciones involucradas en el proceso. El efecto o la situación enfrentada debe ser un fenómeno simple. La construcción se lleva a cabo a través las siguientes indicaciones:

- 1° Se dibuja una línea horizontal, conectada a una descripción sintética del fenómeno a analizar
- 2° Al final de la línea se describen la situación inicial y la situación final.
- 3° Las principales categorías de causa están conectadas a la línea horizontal a través de líneas oblicuas: entorno, personal, máquinas, materiales utilizados, métodos de trabajo, métodos de control, o sociales, económicos, etc.
- 4° Las causas específicas están asociadas con la unión de las categorías de causa con la línea principal, a la que se pueden unir otros sub-casos. En esta fase, se puede usar el método cuántico porque Cada respuesta posterior se une con una flecha a las respuestas anteriores.

Una primera mirada al diagrama de Ishikawa nos permite comprender si estamos buscando las causas últimas, o si nos hemos limitado a un examen superficial del problema. En este último caso, el diagrama consistirá en algunas uniones principales

sin ramificaciones adicionales (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.1239).

Lluvia de Ideas, Es una herramienta que se utiliza para generar ideas de mejora sobre un problema en un tiempo determinado. La idea fundamental es la recopilación de información exacta del área o proceso, para ello se toma en cuenta la participación del personal que está más familiarizado en dicho Proceso. Esta técnica permite promover participación de los trabajadores inmersos en el área del problema para realizar aportes significativos de mejora. Esta herramienta es útil:

Para la identificación de objetivos de un grupo de trabajo o de una tarea a la que se aboca un grupo determinado:

- Cuando existen deficiencias que afectan la calidad del trabajo.
- Para el análisis de problemas potenciales con intención de tomar medidas preventivas.
- Para la búsqueda de soluciones a los problemas presentados.

Estas normas promueven una mayor participación dentro del grupo (Gobierno Federal de México, 2008, p.16).

SERVPERF, Es una de las contribuciones más interesantes de los 90, se han desarrollado otros modelos para la evaluación de la Satisfacción del Cliente. En particular, Cronin y Taylor (1992) idearon el modelo de SERVPERF una medida de la calidad del servicio basada únicamente en el medir como está la empresa. En la práctica, solo se consideraron las "percepciones", sin el componente de expectativas.

Este método también investiga los diversos aspectos que caracterizan la calidad percibida, han identificado una serie de áreas de investigación que lo distinguen, Tales como:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

(Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923).

Encuesta, es un método estadístico, destinado a evaluar las proporciones de las diferentes características de una población a partir del estudio de una parte de la población, llamada muestra. Las proporciones se determinan con márgenes de error, sujeto a cuidadosos estudios para verificar su veracidad. Se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923).

Para la Encuesta:

- 1) Solicitud de permisos y Autorizaciones de la empresa.
- 2) Elaboración de encuestas coordinadas y supervisadas por el director médico de Horizonte Medic.
- 3) Coordinación del bono de descuento para los encuestados.
- 4) Validación de la encuesta por 03 jueces expertos.
- 5) Capacitación al encuestador sobre tiempo y herramientas para aplicar.
- 6) Aplicación de la encuesta.
- 7) Recolección de datos en Matriz de Satisfacción.
- 8) Resultado Final.

Sobre la Matriz de la Encuesta de Satisfacción: Se ha clasificado de acuerdo a las dimensiones propuestas por la gerencia de la empresa, donde se empleará los siguientes pasos:

- 1) Ingresar los datos obtenidos de la encuesta a la matriz de encuesta de satisfacción, esto permitirá ordenar y segmentar las dimensiones en base a la percepción del paciente.
- 2) Identificar y clasificar las dimensiones según la experiencia de la supervisión de la empresa
- 3) Cuantificar dichas dimensiones y agruparlas en una sola respuesta de la población encuestada.
- 4) Analizar y proponer mejoras.

Análisis de Datos, es un método analítico, con el único objetivo de poder analizar e interpretar datos en tablas, formatos, reportes u otros que contengan información de relevancia para el investigador. De esta manera tener una idea clara con el propósito de realizar informes consolidados y/o reportes estadísticos, para realizar un análisis documental se debe tener la necesidad de hacerlo (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923).

Indicadores de la Mejora de Procesos PEVA, las siguientes dimensiones e indicadores han sido tomando en cuenta de acuerdo a la sugerencia de la Gerencia de Horizonte Medic y son:

Dimensión Planificar:

Esta dimensión es de escala nominal y así que nos permite establecer una cantidad de propuestas necesarias, a fin de entregar con los resultados planificados, esto se da a través de la creación de expectativas de los procesos, integridad y precisión de las elecciones específicas. Finalmente su indicador es

“Número de actividades propuestas”.

Dimensión Hacer / Verificar:

Ejecución del programa o actividades propuestas, primero en contextos circunscritos. No es más que la corroboración para el cálculo de avance y se contempló el siguiente indicado:

Ecuación 1: Cálculo de Avance PEVA

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ Actividades propuestas}} \times 100\%$$

Fuente: Introducción a la Ingeniería (Baca, 2014)

Este indicador nos proporciona información vital respecto a fase de planificar, de esta manera permitiendo realizar ajustes óptimos y necesarios para el logro de los objetivos propuestos.

Dimensión Actuar

En esta dimensión es la parte donde la mejora del proceso se debe evidenciar y registrar con documentos, asimismo elaborar procedimientos estándares de los mismos. Una forma de medir el avance considerando el siguiente indicador:

“Número de procesos estandarizados”

Nivel De Satisfacción Del Paciente, Es la valoración que se obtiene de la satisfacción del paciente y/o medida de la reacción emocional del consumidor, esta se obtiene mediante instrumentos medida y procedimiento de recolección de datos; nos sirve para obtener indicadores y un resultado exacto sobre la percepción del paciente respecto al servicio que recibe (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.175).

Dimensiones sobre el nivel de satisfacción del cliente, Respecto a estas dimensiones, se ha tomado en cuenta la **“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Externos en los establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”** Tomando en

cuenta lo citado líneas arriba, se analizarán las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles (MINSA, 2011, p.16).

Fiabilidad, un campo de ingeniería que se ocupa del estudio de la confiabilidad: la capacidad de un sistema o componente para realizar la función requerida bajo ciertas condiciones y durante un período de tiempo específico. A menudo la confiabilidad se define como una probabilidad. Por tal motivo, es importante cuantificarla, de forma que sea posible hacer estimaciones sobre la vida útil del producto y/o Servicio. Además podemos decir que es la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó, Preguntas del 01 al 03 (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.175).

Tabla A.1: *Grado de Calificación de Fiabilidad*

Percepción	
Muy Buena	= 5
Buena	= 4
Regular	= 3
Mala	= 2
Muy Mala	= 1

Fuente: Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923.

Capacidad de Respuesta, Simplemente es mantener contentos a los clientes, El incumplir con los plazos pactados puede ayudar aumentar la insatisfacción del Cliente. Si el Cliente siente que se le da prioridad en las respuestas que busca, Se sentirá a gusto y aumentarán las oportunidades y la satisfacción del mismo, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán. Podemos decir también que es la predisposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, Preguntas del 04 al 06 (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.901).

Tabla A. 2 : *Grado de Calificación de Capacidad de Respuesta*

Percepción	
Muy Buena	= 5
Buena	= 4
Regular	= 3
Mala	= 2
Muy Mala	= 1

Fuente: Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923

Seguridad, La seguridad del paciente es un tema de toda la organización. “Es un tema de TODOS”, La seguridad del paciente se define a no causar daño en todos los aspectos respecto a la atención sanitaria. También se puede decir que es la aptitud que brinda la prestación del servicio, para ello se debe demostrar formación, capacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, Preguntas del 07 al 09 (MINSA, 2011, p.15).

Tabla A. 3 : *Grado de Calificación de Seguridad*

Percepción	
Muy Buena	= 5
Buena	= 4
Regular	= 3
Mala	= 2
Muy Mala	= 1

Fuente: Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923.

Empatía: es ante todo una capacidad, la que el hombre tiene que comprender el estado mental de las personas que lo rodean. Es el "medio" a través del cual las personas pueden percibir los cambios en el humor de los demás y mediante el cual pueden "estar del lado del otro" o con el otro, primero observando y escuchando, luego tratando de ponte en su lugar, Preguntas del 10 al 12 (MINSA, 2011, p.14).

Tabla A. 4 : *Grado de Calificación de Empatía*

Percepción	
Muy Buena	= 5
Buena	= 4
Regular	= 3
Mala	= 2
Muy Mala	= 1

Fuente: Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923.

Aspectos Tangibles, en esta dimensión se incluyeron todas aquellas variables relacionadas con las instalaciones físicas como la amplitud de los pasillos, ambientes cálidos, Equipos biomédicos, equipos de comunicación, orientación y señalización, calidad en el servicio y se considera también facilidades de pago, Preguntas del 13 al 15 (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.900).

Tabla A. 5 : Grado de Calificación de Aspectos Tangibles

Percepción	
Muy Buena	= 5
Buena	= 4
Regular	= 3
Mala	= 2
Muy Mala	= 1

Fuente: Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923.

Percepción de la calidad del servicio, La percepción es el proceso psíquico que opera la síntesis de datos sensoriales en formas significativas, En el mundo de los negocios, la fuerza impulsora no es la calidad, sino la percepción de la calidad (Web site Diario Gestipolis 2006)

1.4. **Formulación del problema.**

¿Cómo Influirá la mejora del proceso de atención médica, sobre el nivel de satisfacción de los pacientes?

1.5. **Justificación:**

La presente investigación se justifica, de tal manera que sobre la **Conveniencia**, busca mejorar la satisfacción de los pacientes de Horizonte Medic, a través mejorar el proceso de atención médica, así consolidarnos como una empresa modelo en la atención a sus pacientes y eficiente en el manejo de sus recursos; para beneficio de los propietarios, Tiene una **Relevancia Social** por el alcance que se muestra en él estudio, se analiza y refleja que la organización al lograr aumentar la satisfacción de sus clientes cumple con proporcionar un servicio de calidad óptima. Esto permitirá tener un impacto positivo para el crecimiento de la organización y como consecuencia brindar estabilidad laboral a nuestros colaboradores, así como generar nuevas oportunidades de trabajo en la sociedad, Asimismo contribuir al ahorro tiempo por parte de sus pacientes al ser referidos a médicos especialistas; Asimismo, justifica por su **Valor Teórico**, porque el presente estudio permitirá conocer como incide la mejora del proceso de atención Médica en la Satisfacción de los pacientes y generalizar teorías que puedan permitir a otros investigadores tomar como referencia organizaciones del mismo rubro y Finalmente tiene una fuerte justificación **Tecnológica**; porque, tiene como finalidad aprovechar al máximo las tecnologías y las telecomunicaciones para dar un servicio óptimo, fiable, confiable y rápido. Existe muchas herramientas que la tecnología y software desarrollados exclusivamente para servicios de salud, facilitan los procesos en las atenciones médicas.

1.6. Hipótesis

La mejora en el proceso de atención médica incrementará el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic.

1.7. Objetivos.

Mejorar el proceso de la atención médica del Policlínico HORIZONTE DIC, para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes.

1.7.1. Objetivos Específicos:

- “Determinar la situación actual del nivel de satisfacción de los clientes”.

- “Evaluar el proceso de atención médica del policlínico”.
- “Proponer e implementar mejoras en el proceso de atención médica del policlínico”.
- “Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes después de la implementación de las mejoras”.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación.

El presente proyecto; tiene un estudio de tipo aplicado, por que usamos la metodología ya utilizadas por otros investigadores. Así, poder optimizar los procesos y solucionar la problema de satisfacción que tienen los pacientes de HORIZONTE MEDIC; Asimismo, es experimental porque se estimula la variable independiente (mejora del proceso de atención Médica) a través de método Deming con el objeto de evaluar sus efectos en la satisfacción de nuestros clientes. Es del tipo longitudinal porqué se medirá en el tiempo, antes y después de aplicada la mejora. Ambas mediciones permiten determinar la variación de Satisfacción en el Cliente.

Referente a su diseño, podemos decir que proyecto de investigación tiene un diseño Pre-experimental con Pre-Test y Post-test, porque Impactará y estimulará a la variable independiente y un cambio en la variable dependiente. En este diseño al grupo (G) se le evalúa desglosando sus elementos, previo a la presentación del estímulo, luego se analiza y se aplica una prueba posterior Post –Test.

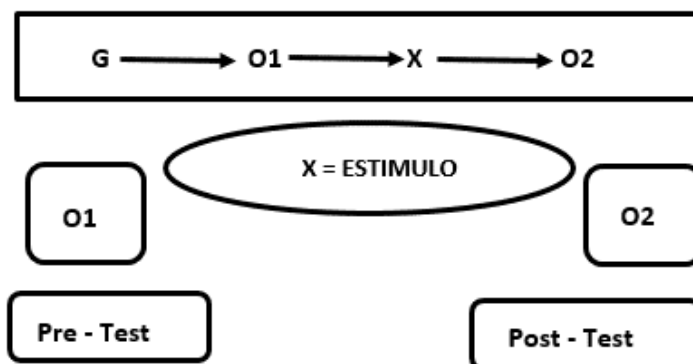


Figura B 1: *Ciclo Deming*

Fuente: Baca, 2014, p.102.

Leyenda:

- Grupo experimental (G) = Proceso de atención médica del policlínico.
- O1 = Nivel de satisfacción del cliente antes de las mejoras.
- X = Propuesta e implementación de mejoras.
- O2 = Nivel de satisfacción del cliente después de mejoras.

2.2. Variable, Operacionalización

Variables

- a) Mejora en el Proceso de Atención Médica / Variables Independiente**
(Cuantitativa) Es la consecuencia de querer mejorar el estudio inicial respecto al proceso de atención médica. Es indispensable que los involucrados tengan iniciativa de mejorar continua. Las mejoras que se plantean deben ser mejoradas constantemente (MINSA, 2012, p.8).
- b) Nivel de Satisfacción al Cliente / Variables Dependiente (Cuantitativa),**
Es la valoración que se obtiene de la satisfacción del paciente y/o medida de la reacción emocional del consumidos, esta se obtiene mediante instrumentos medida y procedimiento de recolección de datos; nos sirve para obtener indicadores y un resultado exacto sobre la percepción del paciente respecto al servicio que recibe (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.175).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN MEDICA	Es la metodología que se utiliza para poder mejorar los procesos en las atenciones médicas, destacando de una manera eficaz, efectiva y optima en toda actividad que se emplea. (Gestiopolis, 2000)	Conjunto de procedimientos que ayudaran a mejorar el proceso de atención al usuario en HORIZONTE MEDIC, utilizando el ciclo Deming en el área atención médica.	Planificar	N° de mejoras Propuestas	Nominal
			Hacer y verificar	$\frac{N^\circ \text{ de actividades ejecutadas}}{N^\circ \text{ Actividades propuestas}} \times 100\%$	Razón
			Actuar	N° de procedimientos estandarizados	Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
NIVEL DE SAFISFACCIÓN AL CLIENTE	Es la valoración que se obtiene de la satisfacción del paciente mediante instrumentos medida y procedimiento de recolección de datos; nos sirve para obtener indicadores y un resultado exacto sobre la percepción del paciente respecto al servicio que recibe. De esta manera se puede analizar y proponer soluciones inmediatas o futuras que ayuden a mantener indicadores que estén por encima de las expectativas de los pacientes. (Rojas 2014)	Conjunto de Dimensiones que permiten determinar el grado de satisfacción de los pacientes al recibir el servicio de atención médica en HORIZONTE MEDIC	Fiabilidad	Percepción	Ordinal
				Muy Buena = 5	
				Buena = 4	
				Regular = 3	
				Mala = 2	
			Muy Mala = 1		
			Capacidad de Respuesta	Percepción	Ordinal
				Muy Buena = 5	
				Buena = 4	
				Regular = 3	
				Mala = 2	
			Muy Mala = 1		
			Seguridad	Percepción	Ordinal
				Muy Buena = 5	
				Buena = 4	
				Regular = 3	
				Mala = 2	
			Muy Mala = 1		
			Empatía	Percepción	Ordinal
				Muy Buena = 5	
Buena = 4					
Regular = 3					
Mala = 2					
Muy Mala = 1					
Aspectos Tangibles	Percepción	Ordinal			
	Muy Buena = 5				
	Buena = 4				
	Regular = 3				
	Mala = 2				
Muy Mala = 1					

2.3. Población Y Muestra

Población

La población objeto de estudio estará constituida por los 900 pacientes que es la cantidad mensual que se atiende en los servicios Asistencial y Ocupacional

Muestra

Con base a lo anteriormente expuesto, el tamaño de la muestra para la población de este estudio, abarca el total de todos los pacientes que se atienden mensualmente den HORIZONTE MEDIC.

Para la muestra se empleó el Cálculo de la muestra:

CÁLCULO DE LA MUESTRA DEL ESTUDIO

Usaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 N \sigma^2}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

n = numero de muestras

N:	Total de Pacientes	=	900
Z _{1-α/2} :	Nivel de confianza	=	1.960
σ:	Desviación estandar	=	0.25
E:	Error permisible	=	0.061
	porcentaje de contingencia	=	10.0%

Cálculo de la muestra del estudio

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (900.00) \times (0.25)^2}{(899.00) \times (0.061)^2 + (1.96)^2 \times (0.25)^2}$$

$$n = \frac{216.09}{60.27146} = 3.585279$$

n+ 10.0% = 66.299 <> 66

Según los cálculos realizados, la muestra es de 66 Pacientes

Figura B 2 : Cálculo de Muestra

Fuente: MINSA, 2012, p. 27.

Conclusión: Según el análisis presente de determina que el tamaño de muestra a encuestar es de 66 pacientes. Trabajo que se realizará en un periodo de 05 días.

2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad.

- Para determinar la situación actual del nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Horizonte Medic; se usará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario en base al SERVPERF (Ver anexo D.2 Pre-test); el mismo que se aplicó la técnica de análisis documental y como instrumento la recopilación de datos (Ver anexo C.3); Asimismo para la validación de la encuesta se utilizó la técnica del juicio de expertos (Ver anexo D.3).
- Para evaluar el proceso de atención médica del policlínico se aplicó la técnica la observación de campo y como instrumentos diagrama de Ishikawa (Ver Figura B15, B16 y B17) y lluvia de ideas (Ver anexo C.4). Así poder visualizar e identificar fallas en el proceso, deficiencias y fortalezas, tal manera que conocer las mismas y aplicar mejoras en las fallas en el proceso y las deficiencias encontradas.
- En esta etapa para proponer e implementar mejoras en el proceso de atención médica del policlínico se aplicará las técnicas de análisis documental, Observación de Campo y el instrumento de Matriz de propuestas de Mejoras (Planificar), registro de avances (Hacer / ejecutar), Ficha de estandarización de procesos de procedimientos e instructivos (verificar). (Ver Anexo D.5, D.11, D.12, D.13, D.14, D.15 y E.3).
- Como parte final se evaluará el nivel de satisfacción de los clientes después de la implementación de las mejoras, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en base al SERVPERF (Ver anexo D.2 Post-test); la mismo que se aplicó la técnica de análisis documental y como instrumento la recopilación de datos (Ver anexo C.5); Así poder cuantificar y realizar la contrastación para determinar si el estímulo en la variable independiente tuvo efecto positivo. (Ver Anexo D.2, D3 y C.2)

2.5. Métodos de análisis de datos.

La investigación pretende determinar cómo al estimular la variable independiente (mejoras en el proceso de atención médica) genera un incremento en la variable dependiente (Nivel de satisfacción del cliente) de la empresa Horizonte Medic, Los métodos empleados fueron:

- Deductivo – Inductivo. La investigación se encaminó por el método deductivo debido a que estudia al detalle todas las dimensiones para poder deducir y por razonamiento dar una afirmación general, explicado en las deficiencias que se registran en el servicio de atención médica en Horizonte Medic. Hasta llegar a analizar las causas que las originan y conclusión específica respecto a lo analizado. E inductivo porque se mueve desde el estudio de experiencias sensibles para llegar a una definición general. Ambos nos ayudan para la identificación y evaluación de las causas,
- Analítico – Sintético por que la presente investigación se realizó: observaciones, mediciones y lecturas que permitieron desglosar a detalle los objetivos específicos del presente estudio. Analizando sus características intrínsecas hasta comprender su relación, para luego integrar todos los elementos en análisis permitiendo su estudio holístico.

2.6. Aspectos Éticos

En la presente investigación, se respetará la propiedad y el derecho de los investigadores referenciados, Así mismo doy fe de la veracidad de los resultados, con la confiabilidad de los datos recopilados en la encuesta. Asimismo por ser una encuesta anónima no se revelará la identidad de los encuestados. Se referencia todas las paginas, libros y autores que ayudaron con sus investigaciones a este proyecto.

III. RESULTADOS

Breve descripción de la Empresa.

Horizonte Medic, es una empresa orientada al Servicio Médico Asistencial y Ocupacional, fue creada en el año 2011, Dando soporte al cumplimiento a la **Ley General de Salud N°26842** y la **Ley de seguridad y salud en el trabajo N°29783, RM 312-2011 MINSA, DS-024-2017 EM y al D.S.005-2012 TR..** Además, en el servicio Ocupacional adopta la posición de la Organización Mundial de Salud, donde recomienda que es preciso adoptar medidas para reducir al mínimo las inequidades que existen entre los diversos grupos de trabajadores en lo que respecta a los peligros y niveles de riesgos en los centros de trabajo y el estado de salud de los trabajadores. Las medidas de prevención deben de estar enmarcadas en la prevención primaria, pero también en la prevención secundaria la cual tiene por actividad principal la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores en los ambientes de trabajo a través de los Exámenes Médicos Ocupacionales.

Misión

Hacer sentir a nuestros pacientes que su salud está en las mejores manos, elevando permanentemente la calidad y eficiencia de nuestro servicio, combinando nuestra calidez en la atención, nuestra pasión por la medicina y la innovación en los procedimientos médicos. Nuestro objetivo principal es brindar a nuestros clientes una atención y servicios en salud de alta calidad, permitiendo que su experiencia positiva sea un factor que nos distinga en nuestro medio.

Visión

Para el 2021, Ser la red de servicios de salud privada de referencia en la Región La Libertad, De esta manera buscamos ser una institución reconocida y líder absoluto en el sector de salud regional en el ámbito privado, y para ello debemos estar al nivel de las Instituciones medica prestigiosas, de referencia nacional e internacional, desarrollando proyectos innovadores y consolidando nuestro liderazgo en satisfacción al cliente, oferta de servicios de salud, rentabilidad, y gestión del capital humano.

Organización de la Empresa.

La empresa presenta un organigrama de metodología general, el cual se detalla:

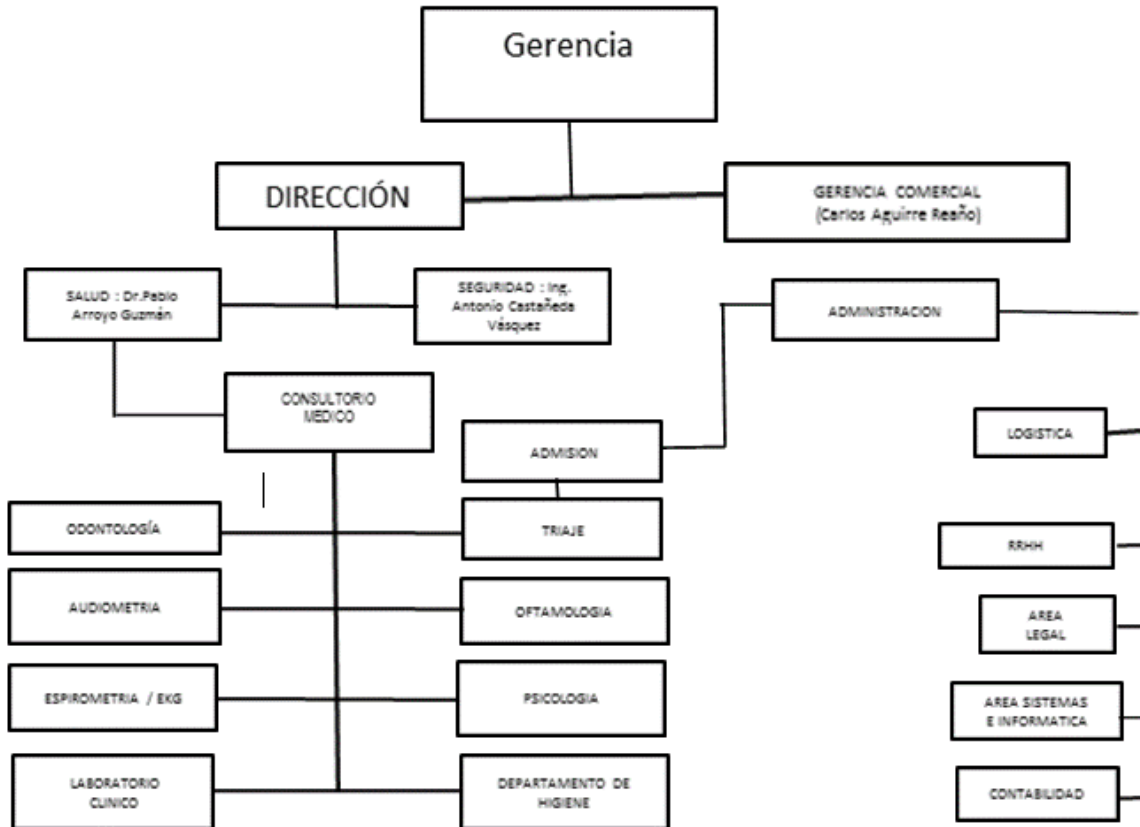


Figura B 3 : Organigrama de Trabajo

Fuente: Administración Horizonte Medic

La fuerza laboral de la organización cuenta con 12 profesionales entre médicos, enfermeras, microbiólogo, psicólogo, técnicos y personal administrativo.

Clientes de la empresa.

Los usuarios del servicio asistencial están dirigido a la población en general y en el servicio ocupacional y a empresas del rubro de minería, construcción, agricultura y todas aquellas que cumplan con la Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.

Diagrama de bloques del proceso

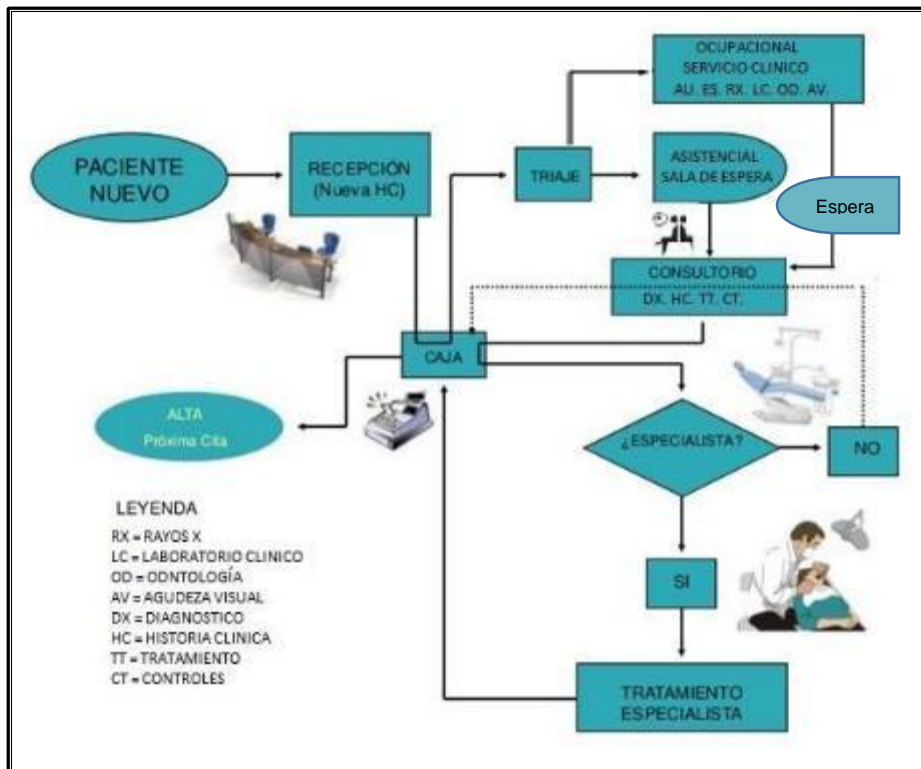


Figura B 4 : Diagrama de Bloques del proceso

Fuente: Administración Horizonte Medic

Diagrama de Flujo del proceso

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
INICIO/ FIN	Se utiliza al inicio y al fin de un proceso.
OPERACIÓN	Utilice este símbolo para representar una actividad o conjunto de actividades.
DECISIÓN	Se utiliza este símbolo en situaciones disyuntivas.
TRASLADO	Este símbolo tiene dos funciones: 1) Unir símbolos entre sí 2) Indicar el sentido del flujo o el traslado de información.
CONECTOR DE PÁGINA	Se utiliza cuando el flujo continua en otra página
CONECTOR	Este símbolo enlaza entre sí partes distantes del flujo.
DOCUMENTO	Utilizar este símbolo para representar todo elemento portador de información.
ARCHIVO	Se utiliza para el almacenamiento de información.
ESPERA	Representa tiempo de espera.

Figura B 5 : Simbología de Diagrama de Flujo

Fuente: MINSA, 2012, p. 23.

Diagrama de Flujo del proceso

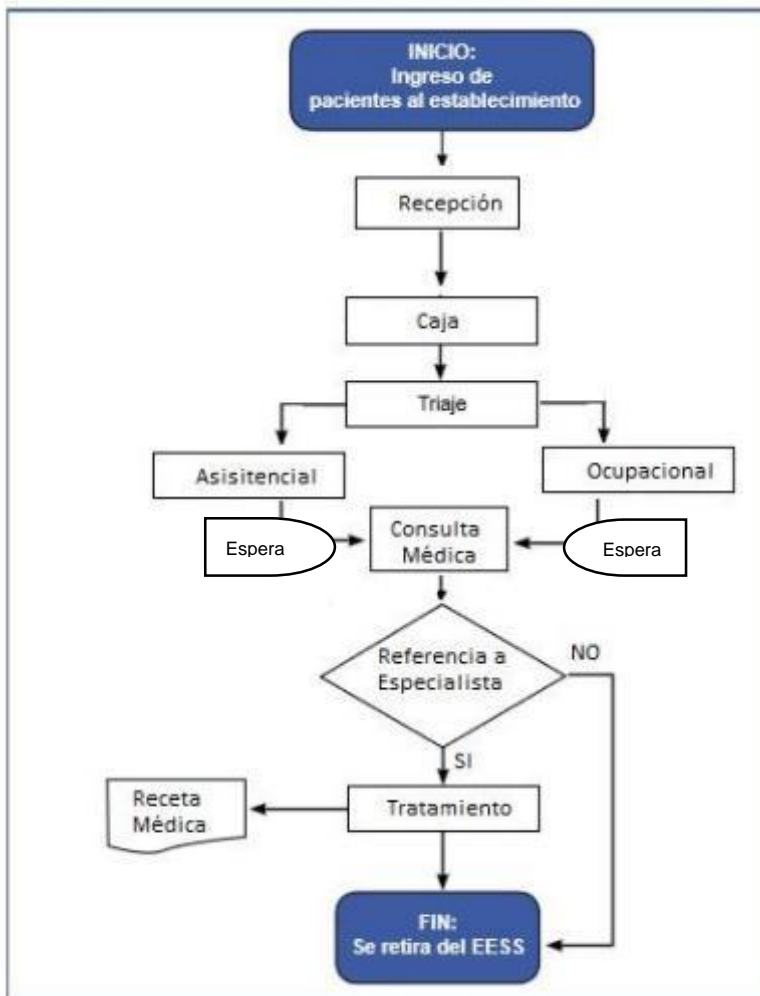


Figura B 6 : *Diagrama de Flujo - Horizonte Medic*

Fuente: Administración Horizonte Medic

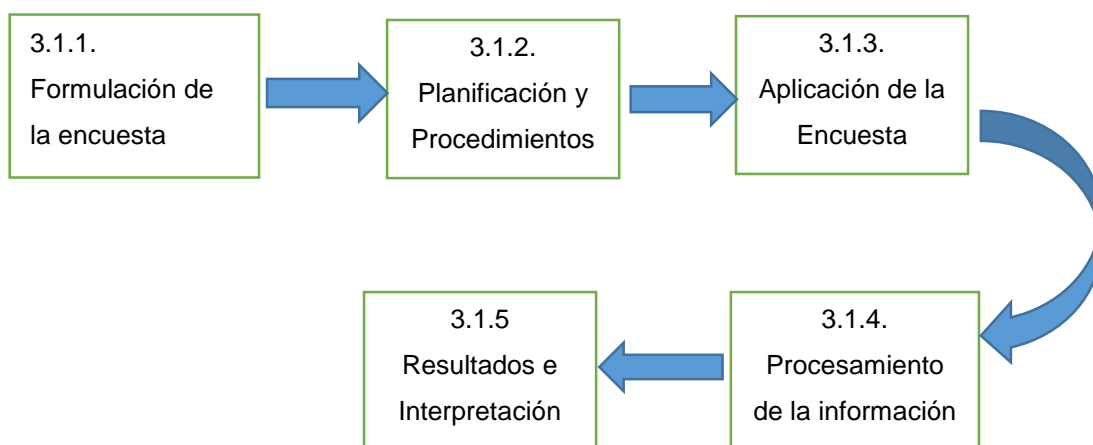
Estándares Establecidos

Horizonte Medic, conocedores de la importancia respecto al nivel de satisfacción de los pacientes, en reunión a finales del 2017; la Gerencia, Administración y Dirección Médica, después de haber investigado y realizado estudios sobre satisfacción, estandarizaron por unanimidad ficha técnica de Indicador respecto a la satisfacción de los clientes, donde se indican 02 metas: (Ver Anexo C.01)

- Gratificante : $\geq 95.00\%$ - 100.00%
- Muy Satisfecho : $\geq 80.00\%$ - $\leq 94.00\%$

3.1. Determinar la situación actual del nivel de satisfacción de los clientes.

El presente Objetivo comprende se cinco etapas muy predominantes en el la investigación y se desarrollarán secuencialmente en el siguiente Orden:



3.1.1 Formulación de Encuesta.

Con el objeto de formular y elaborar el cuestionario de la encuesta se empleó el siguiente procedimiento:

- Actividad N°01, Se revisó la *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Externos en los establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”* con R.M. N°527-2011 / MINSA.
- Actividad N°02, Se revisó bibliografía relacionada con las dimensiones a estudiar.
- Actividad N°03, Se elaboró matriz para Elaboración de Cuestionario (Ver anexo D.01).
- Actividad N°04, Se procedió a Construir, formular las preguntas y opciones de respuesta en la matriz plantilla de Cuestionario, basados en los libros estudiados de Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.925. (Ver anexo C.02)
- Actividad N°05, Se elaborará cuestionario para aplicar a la muestra del estudio. (Ver anexo D.02)
- Actividad N°06, se validó el cuestionario por medio de especialista, conformado por un médico Auditor y dos ingenieros. (Ver Anexo D.03)

Asimismo para esta etapa se empleó las siguientes técnicas e Instrumentos:

- 1° De la Técnica, Análisis Documental; en esta etapa se indagó e investigó sobre las dimensiones consideradas a medir, se obtuvo una definición conceptual y operacional, consideradas en nuestra teorías relaciona.
- 2° Del Instrumento, Matriz de elaboración de encuesta, formato desarrollado como parte inicial para la formulación del cuestionario. Ver anexo C.2.

3.1.2. Planificación de la aplicación de la encuesta.

Después de haber desarrollado la formulación de la encuesta, se realizó la planificación de aplicación de la misma. Teniendo en cuenta la muestra obtenida de 66 Pacientes; calculada en el Ítem 2.3. De la presente investigación, Con esta información se procederá:

- 1° Solicitar los permisos correspondientes a la gerencia y Dirección Médica de Horizonte Medic, donde se debe Indicar las fecha que se aplicará la encuesta, datos del encuestador, tiempo aproximado de la encuesta. (Ver anexo D.04.)
- 2° Se definió con la gerencia de Horizonte Medic y de acuerdo lo estandarizado en su ficha técnica de Indicador respecto a la satisfacción de los clientes (Ver Anexo C.01), Obtener la meta de $\geq 80\%$ como mínimo.
- 4° Se estableció un instructivo para la aplicación de la encuesta. (Ver anexo D.05)
- 3° Capacitación al encuestador sobre las dimensiones a medir, tiempo y herramientas para aplicar, para ello se le debe dar a conocer las teorías relacionas de la presente investigación. Asimismo la importancia y el impacto positivo que se obtendrá en el Nivel de Satisfacción del paciente y/o usuario Externo. (Ver anexo D.06)

3.1.3. Aplicación de la encuesta.

Una vez de haber realizado la planificación, se procedió a Aplicar la encuesta; tomando la matriz de elaboración de la encuesta, la planificación y el instructivo definido, se procedió a elaborar el cuestionario (Ver Anexo D.02) que consta de tres preguntas básicas y cinco dimensiones por analizar; se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla A. 6 : *Distribución de Dimensiones del Cuestionario*

Ítem	Dimensión	Percepción	Índice Promedio Estimado	Porcentaje Estimado
1	Fiabilidad	P. 01	4.00	> 80%
		P. 02		
		P. 03		
2	Capacidad de Respuesta	P. 04	4.00	> 80%
		P. 05		
		P. 06		
3	Seguridad	P. 07	4.00	> 80%
		P. 08		
		P. 09		
4	Empatía	P. 10	4.00	> 80%
		P. 11		
		P. 12		
5	Aspectos Tangibles	P. 13	4.00	> 80%
		P. 14		
		P. 15		

Fuente: Guía MINSA (2011)

Seguidamente se elaboró la Tabla A. N°07, para categorizar los factores mediante una escala. De esta manera nos ayudará a un fácil diagnóstico, Asimismo, permitirá identificar nuestras fortalezas, deficiencia y Debilidad.

Tabla A. 7 : *Categorización de factores*

Leyenda		
Conclusiones	Indicador	Puntaje
Fortalezas		4.0 - 5.0
Deficiencias		3.0 - 3.9
Debilidad		1.0 - 2.9

Fuente: Elaboración propia.

3.1.4. Procesamiento de la Información Obtenida.

Ya teniendo la documentación fiel reflejo de la encuesta, se utilizará las técnicas de análisis documental y análisis estadístico, para este desarrollo se creó las siguientes herramientas:

- Plantilla de Cuestionario. Ver Anexo C.02
- Matriz de recopilación de resultados N°01. Ver anexo C.03
- Gráficos de Resultados. Ver Figura B.07.

Plantilla de Cuestionario, esta Matriz nos permite cuantificar los resultados obtenidos en la encuesta, es el primer filtro para verificar si la encuesta fue bien aplicada y cuenta con la cantidad igual a la muestra. (Ver Anexo C.02)

Matriz de recopilación de resultados, Encuesta N°01. En esta matriz ingresamos las respuestas de la muestra (66 encuestados), esta Matriz cuenta con las cinco dimensiones estudiadas que se analizará bajo la percepción. Se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- Se ingresó el número de la escala colocada por el encuestado.
- Se promediará las respuestas de cada pregunta por cada dimensión estudiada.
- Se calculará el porcentaje parcial por cada dimensión.
- Finalmente se calculó el porcentaje total de las dimensiones analizadas, fiel reflejo de la satisfacción del Cliente, respecto a la percepción. Ver Anexo C.03

3.1.4.1. Consolidación de índice Percepción.

De acuerdo a la estimación que se planteó en el Tabla A. N° 6 - Distribución de Dimensiones en Cuestionario. Se realizó el cuadro de consolidación de índices de percepción y se consideró la percepción estimada de la gerencia, Muy Satisfecho ($\geq 80\%$ o ≥ 4.00) De acuerdo a la información en el procesamiento de la información se obtiene; los datos descritos en la Figura B.07:

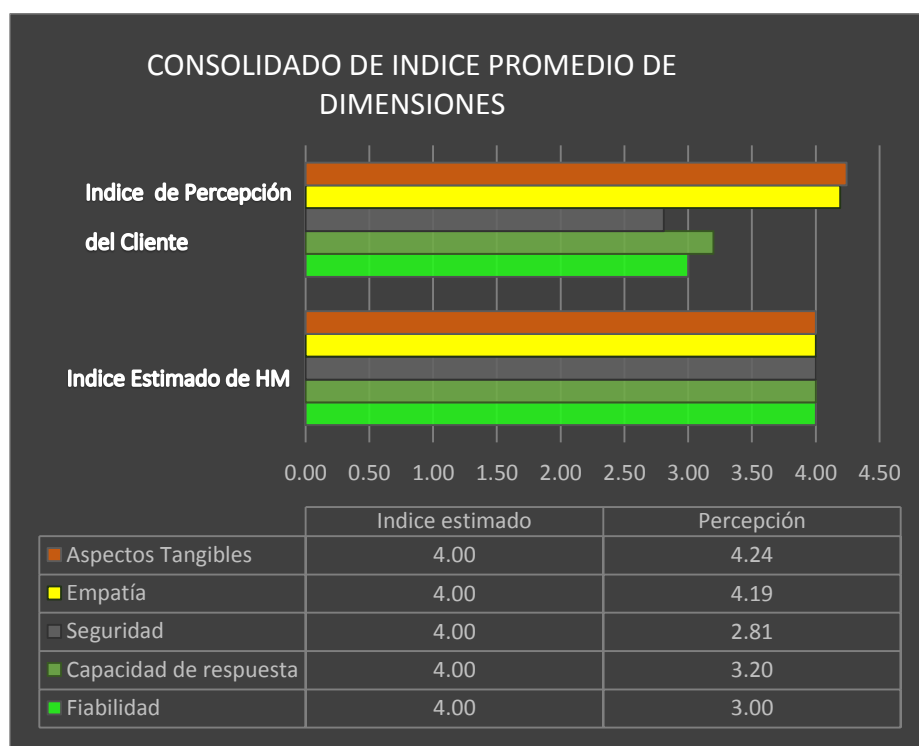


Figura B 7: Matriz de Consolidación de índice promedio de dimensiones

Fuente: Consolidación de respuestas, ver Anexo B.3

3.1.4.2. Análisis Dimensional de Percepción.

Este análisis muestra el desglose de cada dimensión estudiada, con la finalidad de identificar su porcentaje y graficar los resultados obtenidos.

Fiabilidad, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar, según el análisis de la Tabla A.08 ¿Cuán fiable son los resultados en el servicio de evaluación médica?

Tabla A. 8 : Consolidado de respuesta – Dimensión Fiabilidad

ITEM	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P 1	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	3.50		3.00	60.00%
P 2	¿Encuentra médicos especialistas que ayuden a solucionar su problema de salud?	2.44			
P 3	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	3.06			

Fuente Consolidación de respuestas, ver Anexo B.3

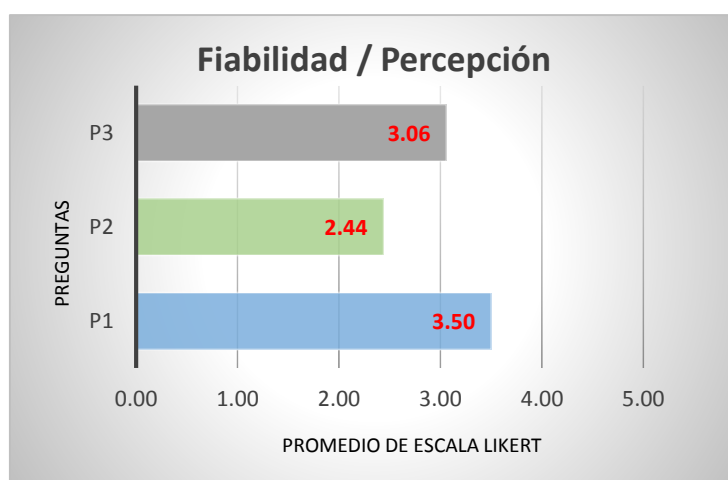


Figura B 8 : Índice de dimensión Fiabilidad.

Fuente: Tabla A. 8 - Consolidado de respuesta, Dimensión Fiabilidad.

De los datos obtenido en la Tabla A.08 y Figura B.08 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión Fiabilidad se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 3.00 (en el 60.00% de los casos) la cual indica que esta dimensión es considerada como deficiente (Ver Tabla A.07 – Grado de Percepción) para el cliente debido a que, es deficiente la orientación al paciente respecto a la consulta externa no se está llevando de manera adecuada (P.01 = 3.50) Asimismo muestra que tenemos una debilidad en la atención médica por no contar con médicos especialistas (P.02 = 2.44) y terminando esta dimensión nos refieren que tenemos un deficiente manejo en la disponibilidad de historias médicas para la atención (P.03 = 3.06)

Capacidad de Respuesta, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar según el análisis de la Tabla A.09, medir la rapidez de los servicios y entrega de diagnósticos médicos.

Tabla A. 9 : Consolidado de respuesta Dimensión Capacidad de respuesta

ITEM		PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
N°					Valor Escalar	Valor Porcentual
P	1	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?	3.58		3.20	63.94%
P	2	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?	3.58			
P	3	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?	2.44			

Fuente: Consolidación de respuestas, ver Anexo B.3

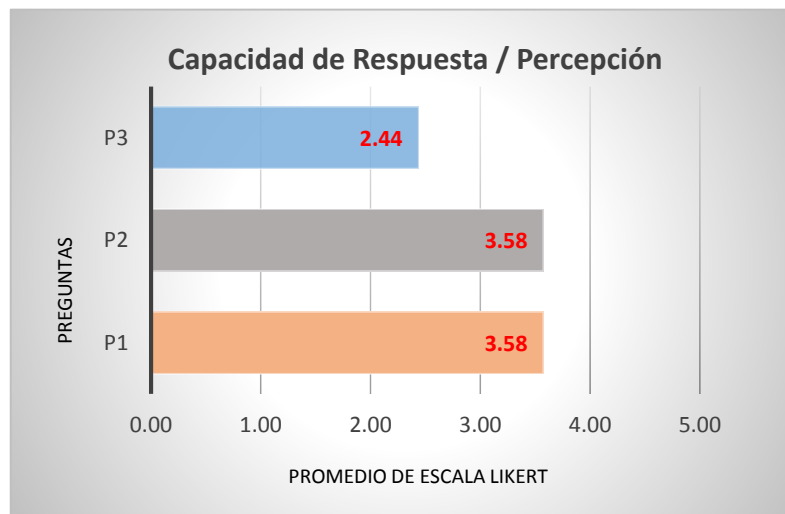


Figura B 9 : Índice de dimensión Capacidad de Respuesta.

Fuente: Tabla A. N° 7 – Matriz de Consolidación de Respuestas.

De los datos obtenido en la Tabla A.09 y Figura B.09 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión Capacidad de Respuesta se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 3.20 (en el 63.94% de los casos) la cual indica que esta dimensión es considerada como deficiente (Ver Tabla A.07 – Grado de Percepción) para el

cliente, debido a que, no es fluida la toma de muestra de sangre para el servicio de laboratorio clínico (P.01 = 3.58), De la misma manera tiene una calificación negativa en la rapidez para la toma de exámenes radiológicos. (P.02 = 3.58) y terminando esta dimensión nos refieren que falta rapidez en la entrega de diagnósticos médicos (P.03 = 2.44)

Seguridad, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar según el análisis de la Tabla A.10 – Consolidación de respuestas de los encuestados. ¿Cuán seguro está del profesionalismo y diagnósticos médicos?

Tabla A. 10 : Consolidado de respuesta – Dimensión Seguridad

ITEM	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P 1	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	2.59		2.81	56.16%
P 2	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	3.39			
P 3	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?	2.44			

Fuente: Consolidación de respuestas, ver Anexo B.3.

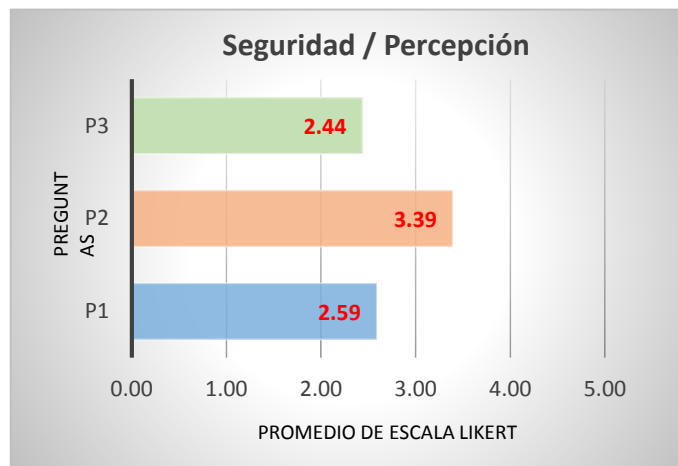


Figura B 10 : Índice de dimensión Seguridad.

Fuente: Tabla A. N° 7 – Matriz de Consolidación de Respuestas.

De los datos obtenidos en la Tabla A.10 y Figura B.10 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión Seguridad, se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 2.81 (en el 56.16% de los casos) la cual indica que esta dimensión es considerada como deficiente (Ver Tabla A.07 – Grado de Percepción) para el cliente, debido a que, no se cumple con los tiempos estándares de una atención médica y no se realiza un chequeo minucioso y al detalle (P.01=2.59), De la misma manera tiene una calificación baja respecto al tiempo que se toma el médico para absolver las dudas y preguntas respecto a su enfermedad (P.02=3.39) y terminando esta dimensión nos refieren que no le inspiró confianza el médico que los atendió (P.03 = 2.44)

Empatía, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar según el análisis de la Tabla A.11 – Consolidación de respuestas de los encuestados, la capacidad que tiene el personal del proceso en mostrar, preocupación, amabilidad e interés por los pacientes.

Tabla A. 11: Consolidado de Respuesta - Dimensión Empatía

ITEM		PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
N°	Valor Escalar				Valor Porcentual	
P	1	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés absolver sus dudas, respecto al servicio Utilizado?	4.11		4.19	83.84%
P	2	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	4.03			
P	3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4.44			

Fuente: Encuesta de percepción

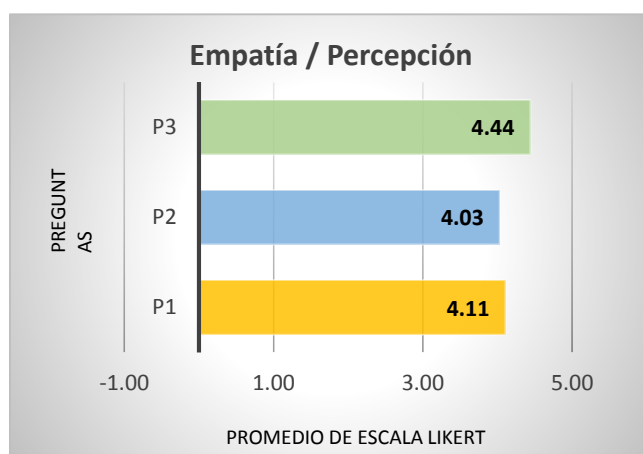


Figura B 11 : Índice Dimensión Empatía

Fuente: *Tabla A. 7 – Matriz de Consolidación de Respuestas.*

De los datos obtenidos en la Tabla A.11 y Figura B.11 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión Empatía; se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 4.19 (en el 83.84% de los casos) la cual indica que esta dimensión es considerada como una fortaleza (Ver Tabla A.07 – Grado de Percepción) para el cliente, debido a que, supera el indicador estimado por la empresa.

Aspectos Tangibles, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar según el análisis de la Tabla A.12 – Consolidación de respuestas de los encuestados, respecto a las señales de los ambientes médicos, Equipos, orden y limpieza de los mismos.

Tabla A. 12 : Consolidado de respuesta dimensión Aspectos Tangibles.

ITEM N°	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P 1	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?	4.26		4.24	84.85%
P 2	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4.03			
P 3	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos	4.44			

Fuente: *Encuesta de percepción*

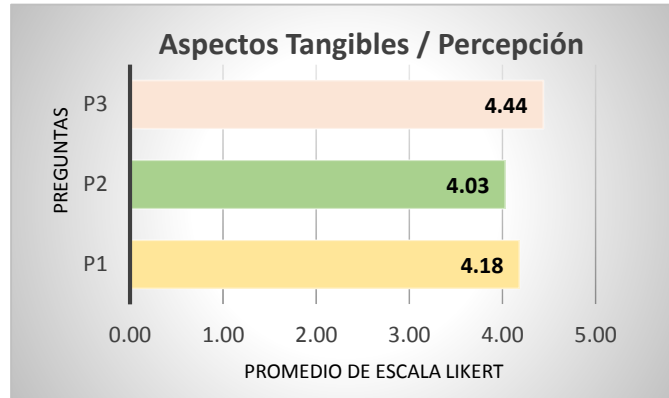


Figura B 12 : Índice de dimensión Aspectos Tangibles.

Fuente: Tabla A.7 – Matriz de Consolidación de Respuestas.

De los datos obtenidos en la Tabla A.12 y Figura B.12 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión de aspectos tangibles; percepción recibe una calificación global de 4.24 (en el 84.85% de los casos) la cual indica que esta dimensión es considerada como una fortaleza (Ver Tabla A.07 – Grado de Percepción) para el cliente, debido a que, supera al índice estimado por la empresa.

3.1.5. Resultados e interpretación.

Para tener una idea clara de los resultados se realizó un análisis documental con el objetivo de interpretar y realizar la consolidación gráfica de las dimensiones; previamente se elaboró la Tabla A.13.

Tabla A. 13 : Matriz de Consolidación de Respuesta.

Encuestados	DIMENSIONES														
	Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía			Aspectos Tangibles		
	P.01	P.02	P.03	P.04	P.05	P.06	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
Prom. Total	3.50	2.44	3.06	3.58	3.58	2.44	2.59	3.39	2.44	4.11	4.03	4.44	4.18	4.03	4.44
Prom. x Dimensión	3.00			3.20			2.81			4.19			4.22		
Nivel de Percepción	60.00%			63.94%			56.16%			83.84%			84.34%		
Peso	0.20			0.20			0.20			0.20			0.20		
Porcentaje	12.00%			12.79%			11.23%			16.77%			16.87%		
Nivel de Satisfacción Total	69.66%														

Fuente: Anexo B.03 Matriz de Organización de Recopilación de Datos de la Encuesta.

Consolidación gráfica de Dimensiones, Esta consolidación es el detalle global en porcentaje por dimensiones, para determinar que dimensión no cumplen con lo estimado por la gerencia de Horizonte Medic, Asimismo interpretarlas y posteriormente evaluar el proceso para mejorarlas.

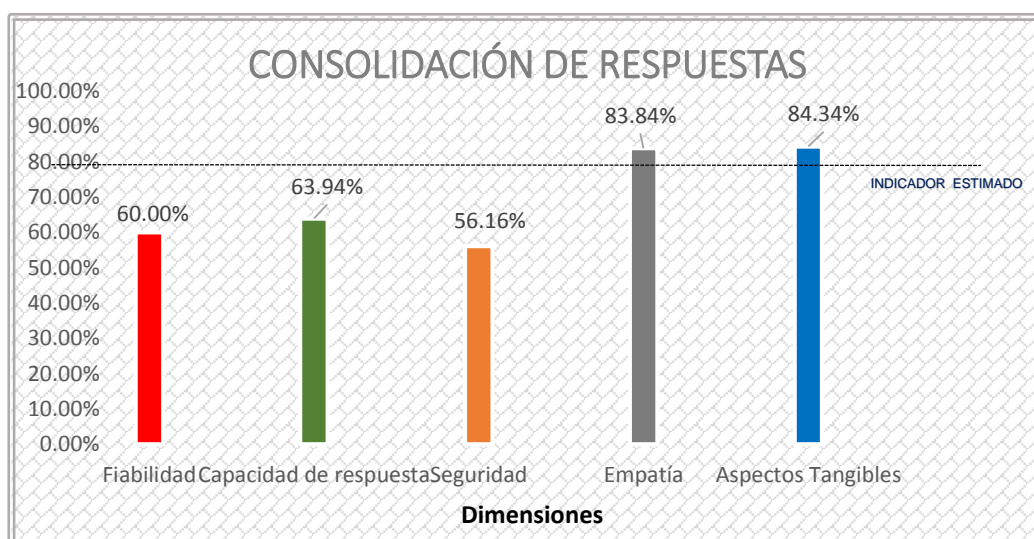


Figura B 13 : Consolidación de respuestas

Fuente: Anexo B.03 Matriz de Organización de Recopilación de Datos de la Encuesta.

Interpretación de los resultados del Objetivo N°01: De acuerdo a la estimación en el Anexo C.01 – Ficha técnica de indicador de Satisfacción, El nivel óptimo de cada dimensión analizada y avalado por la Gerencia de Horizonte Medic; que cada una debe superar el 80% y 4.00 puntos en la escala Likert. De esta manera podemos definir qué dimensiones se tomarán en cuenta para proponer las mejoras. De los resultados obtenidos en la encuesta inicial, se puede analizar que 3 de 5 dimensiones analizadas en base a la percepción, no cumplen con las metas establecidas por la empresa (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta

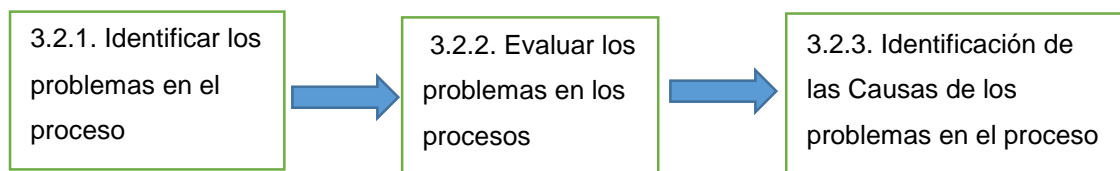
y Seguridad). Caso contrario sucede con las dimensiones de Empatía y Aspectos tangibles que en ambos casos el índice de la percepción se encuentra por encima de lo estimado por la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos por cada dimensión analizada, se puede determinar lo siguiente:

De acuerdo a los resultados obtenidos por cada dimensión analizada, se puede determinar lo siguiente:

1. Que de las dimensiones analizadas se puede apreciar que Empatía y Aspectos Tangibles cumplen con lo estimado por la Gerencia de Horizonte Medic, solo se estudiará y aplicará mejoras solo en tres: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad.
2. Finalmente con se pude decir que se necesita implementar una mejoras en el proceso, de esta manera aumentará el nivel de satisfacción, de acuerdo a lo requerido por la gerencia de Horizonte Medic.

3.2. Evaluar el proceso de atención médica del policlínico.

Identificada la situación actual respecto al nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Horizonte Medic, Se procedió a desarrollar el segundo objetivo el cual comprende de tres etapas que se desarrolló de manera cualitativa en el siguiente Orden:



3.2.1. Identificar Problemas en el Proceso.

En esta etapa se tiene por objetivo identificar los problemas en el proceso de atención médica, teniendo en cuenta la situación actual

del mismo ya identificado. Para ello se realizó el siguiente procedimiento:

- Se trabajo en base a los resultados de la consolidación de respuestas. (Ver Figura B.13 – Consolidación de Respuestas).
- De acuerdo a las analisis de la situación actual respecto al nivel ade satisfacción, pone en evidencia que existen problemas en el proceso respecto a las dimensiones evaluadas (Ver Figura B.11), encontrandose por debajo de los estimado por la gerencia de Horizonte a las siguientes:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad

Se pudo analizar y poner en evidencia lo siguiente: (Ver Figura B.13 – Consolidación de Respuestas)

Sobre la Fiabilidad, En esta dimensión el nivel de satisfacción se encuentra en un 60%, no cumple con lo estimado por la Gerencia de Horizonte Medic, debe ser $\geq 80\%$.

Sobre la Capacidad de Respuesta, En esta dimensión el nivel de satisfacción se encuentra en un 63.94%, no cumple con lo estimado por la Gerencia de Horizonte Medic, debe ser $\geq 80\%$.

Sobre la Seguridad, En esta dimensión el nivel de satisfacción se encuentra en un 56.16%, es la más baja y no cumple con lo estimado por la Gerencia de Horizonte Medic, debe ser $\geq 80\%$.

Estos resultados con comunicados mediante Informe N°001-2018 (Ver Anexo D.07), a la gerencia y Dirección Médica, con el objetivo de dar a conocer que se ha encontrado probremas significativos en

el proceso de atención médica que influye negativamente sobre el nivel de satisfacción de los pacientes.

- Finalmente se concluye solo en 3 de 5 dimensiones analizadas se necesita implementar mejoras, de esta manera aumentará el nivel de satisfacción, de acuerdo a lo requerido por la gerencia de Horizonte Medic.

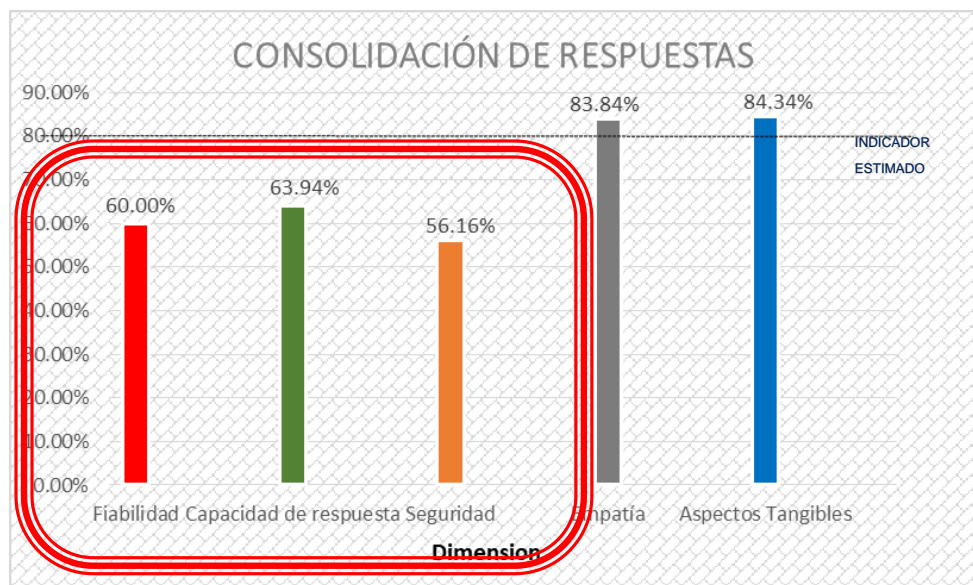


Figura B 14 : Identificación de Dimensiones debajo de los estimado

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Evaluar problemas del Proceso

Una vez identificados los problemas, se procedió a evaluar los mismos en el proceso. Se reunió con los colaboradores involucrados en el proceso citado. En esta reunión se utilizó la técnica conocida como lluvia de ideas, donde los expertos en el proceso pudieron identificar posibles causas y principales problemas. Así se pudo organizar todas las ideas y plasmarlas en diagramas de Ishikawa para una mejor interpretación, respetando el siguiente procedimiento:

- 1° Se solicitó autorización para llevar a cabo reunión donde participarían los colaboradores involucrados en el proceso de atención médica, Donde se indicó Área de reunión, Hora y Día. (Ver anexo D.08)

- 2° Una vez aprobada la solicitud se procedió a convocar mediante memorándum N°001-2018 (Ver anexo D.09) a todo el personal involucrado en el área de proceso de atención médica, a fin de participar en la primera reunión de evaluación de problemas en el proceso citado.
- 3° Ya reunidos los colaboradores, se les dio a conocer sobre la presente investigación y sus principales objetivos de la misma.
- 4° Se tomó apuntes de todas las ideas respecto a los principales problemas en el proceso de atención médica y luego se procedió a organizar la información en el formato de Lluvia de Ideas. (Ver anexo C.04)
- 5° Se realizó diagramas de Ishikawa según los problemas enunciados en la reunión con los colaboradores, se procedió a determinar las causas raíz de los problemas encontrados; teniendo en cuenta la técnica de “Los 5 ¿Por Qué?”.

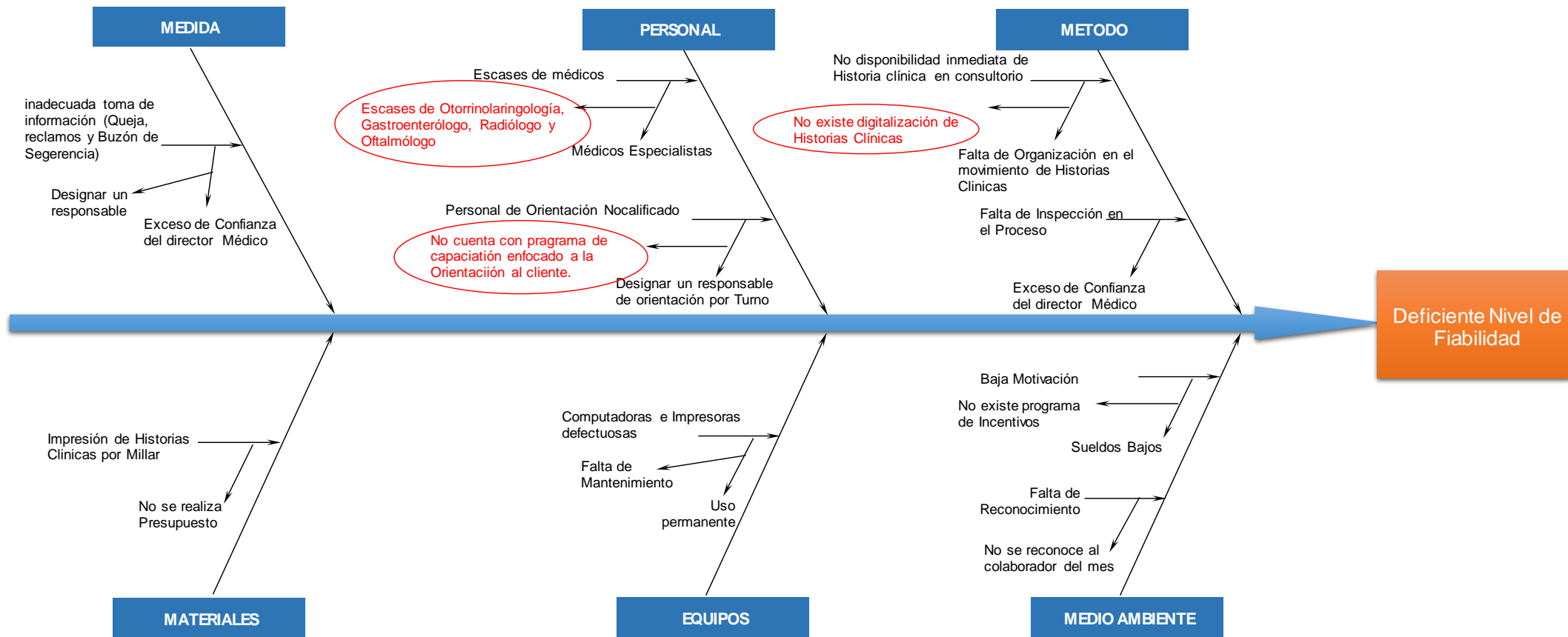


Figura B 15 : Deficiencia en el Nivel de Fiabilidad
Fuente: Lluvia de Ideas, primera reunión con colaboradores.

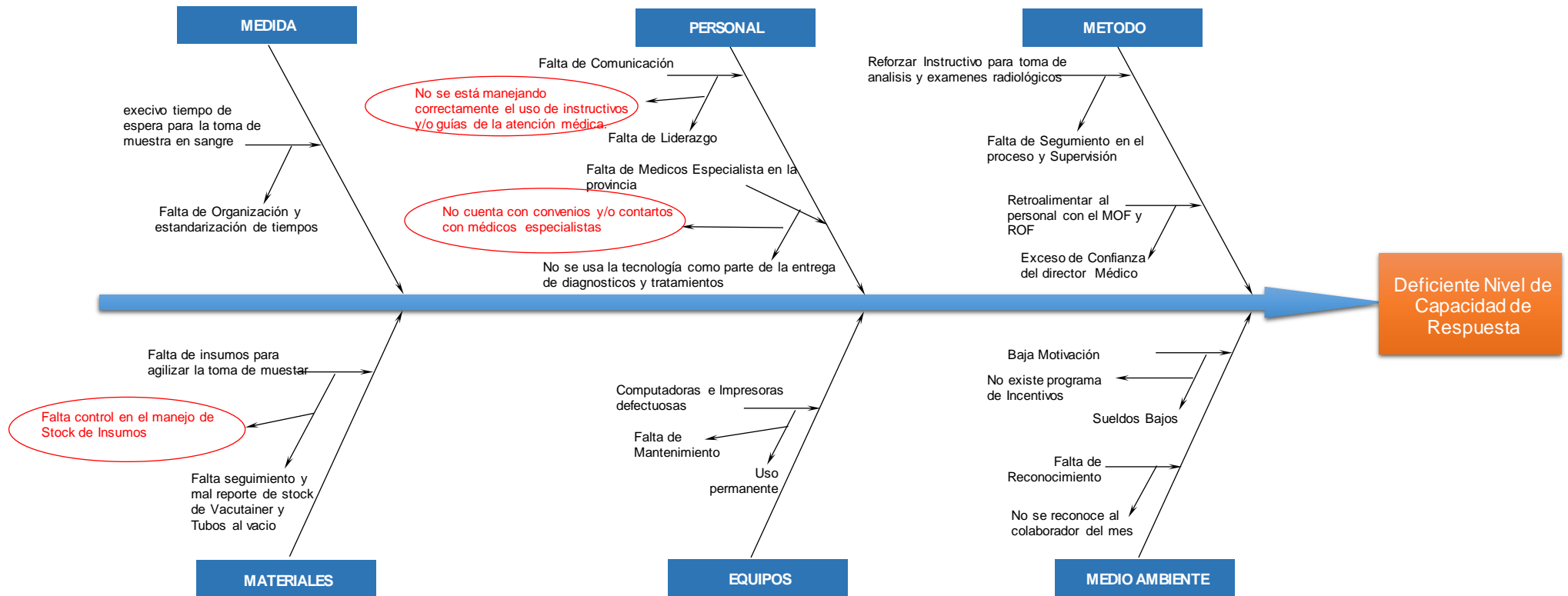


Figura B 16 : Deficiencia en el Nivel de Capacidad de Respuesta

Fuente: Lluvia de ideas, primera reunión con colaboradores.

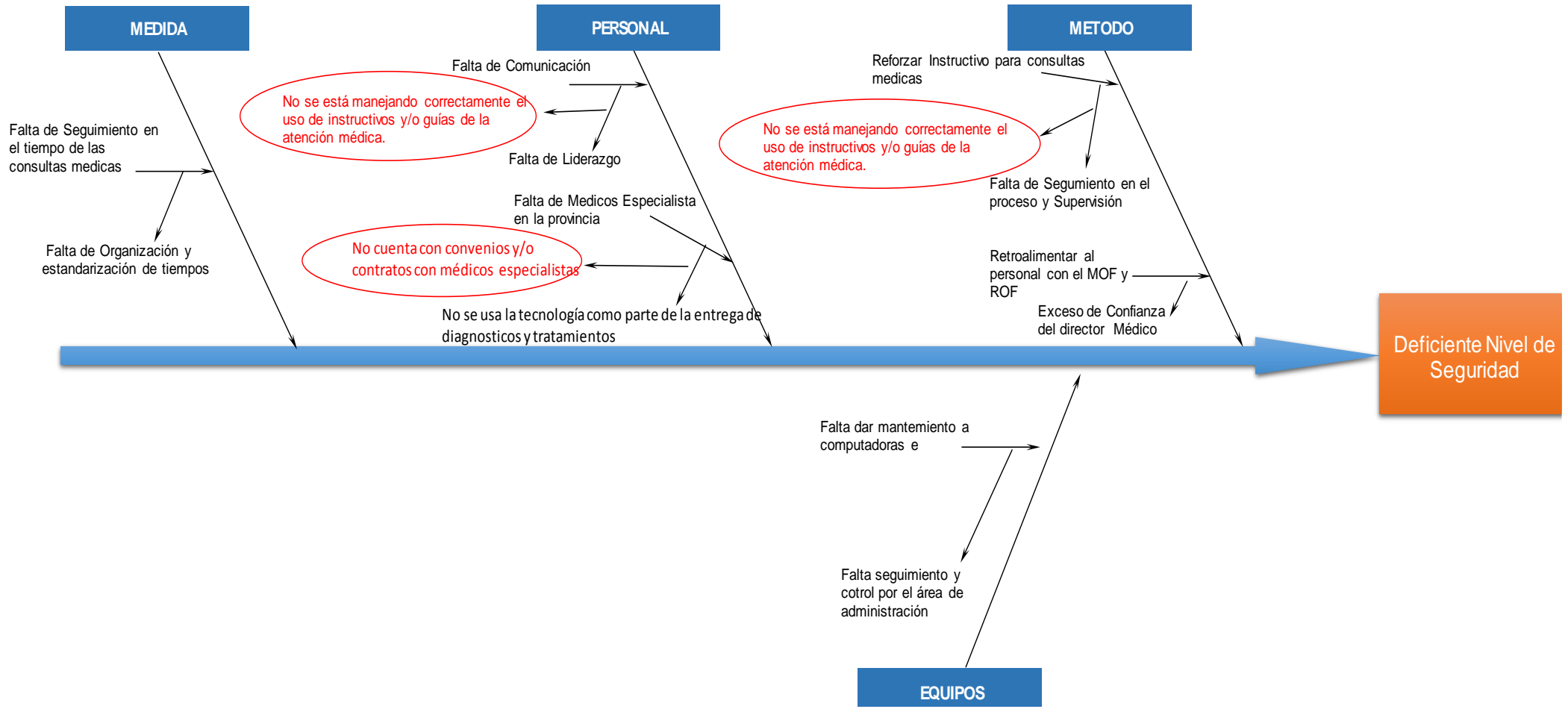


Figura B 17 : Deficiencia en el Nivel de Seguridad
 Fuente: Lluvia de Ideas, primera reunión con colaboradores.

3.2.3. Identificación de las Causas de los problemas en el proceso

Después de haber evaluado el proceso e identificados sus problemas, se tiene que identificar la Causa Raíz de los mismos, con el objetivo de poder corregirlas. De esta manera se ayuda a que la percepción del cliente respecto a estas dimensiones mejore sobre el 80% de lo estimado por la gerencia. Se elaboró una Matriz Causa Raíz (Ver Tabla A.14), Con la ayuda de los datos obtenidos en lluvia de ideas y la evaluación del diagrama de Ishikawa sobre los problemas respecto a las dimensiones que no cumplen con el porcentaje de aceptabilidad indicado, Esta matriz se elaboró teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- 1° Se utilizó el resultado final de la lluvia de ideas plasmado en el diagrama de Ishikawa.
- 2° Se concretizó el problema de acuerdo a la causa del mismo, de esta manera se obtuvo un concepto amplio de los problemas que aquejan a la empresa.
- 3° Se relacionó el problema con su causa, para identificar las dimensiones a mejorar.
- 4° Se evidenció la causa raíz, permitiendo así tener base determinante del problema, asimismo se asignó códigos para cada causa raíz. Esto nos permite atacar el problema desde raíz,
- 5° Como parte final se propone e implementa las mejoras convenientes para fortalecer nuestros procesos y como consecuencia aumentar el nivel de percepción para cada dimensión, teniendo como resultado final el aumento de la satisfacción del cliente.

Tabla A. 14 : Matriz Causa Raíz del Problema

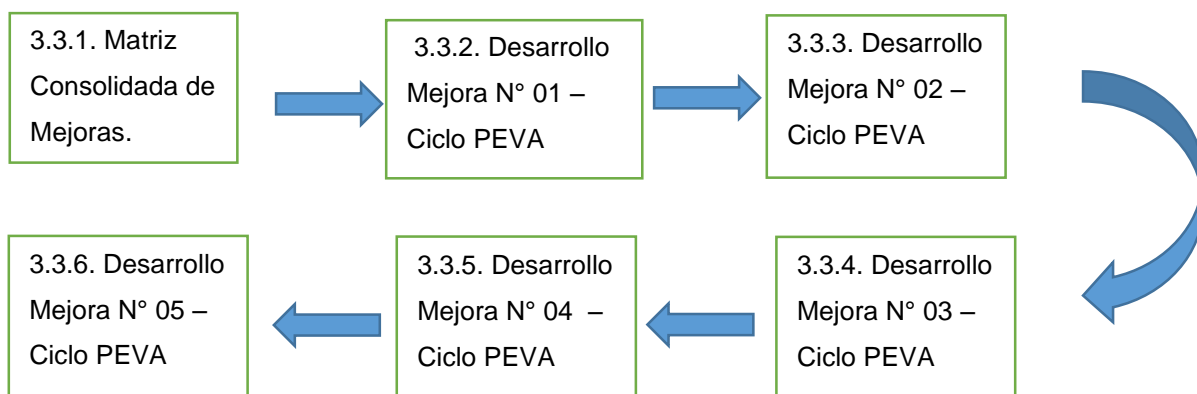
Matriz Causa Raíz del Problema			
Problema	Causa del Problema	Causa	Causa Raíz
Falta capacitar y/o contratar profesionales con liderazgo e implementar seguimientos	Deficiente nivel de Fiabilidad	C.01	Escases de Otorrinolaringólogo, Pediatra, Gastroenterólogo, Oftalmólogo.
		C.02	No cuenta con Historias Clínicas digital en el Medsoft.
		C.03	No se cuenta en programación anual, plan de Capacitación en orientación al cliente.
No cuenta con procedimientos para el control de tiempos y toma de muestra. Tampoco convenios con médicos especialistas	Deficiente nivel de Capacidad de respuesta	C.04	No se está manejando correctamente el uso de instructivos y/o guías de la atención médica.
		C.05	No cuenta con convenios y/o contratos con médicos especialistas
		C.06	No cuenta con procedimiento para manejo de Stock de insumos de alta rotación.
Falta de control en tiempos de atención y no existe convenios con médicos especialistas	Deficiente nivel de Seguridad	C.07	No cuenta con convenios y/o contratos con médicos especialistas
		C.08	No se está manejando correctamente el uso de instructivos y/o guías de la atención médica.
		C.09	No se está manejando correctamente el uso de instructivos y/o guías de la atención médica.

Fuente: *Diagrama Ishikawa*

Analizando la Tabla A.14, Matriz causa raíz del problema, se pone en evidencia, nuestras causas raíz de los problemas, que se relaciona con nuestra realidad problemática descrita al inicio de la presente investigación, las mejoras que se implementen tendrán un impacto positivo en la empresa y marcaran un cambio para el sector de Salud de la provincia.

3.3. Proponer e implementar mejoras en el proceso de atención médica del policlínico”

Para esta parte del desarrollo se aplicará el método PEVA o Ciclo Deming, el cual tendrá los siguientes pasos:



Antes de poder aplicar la metodología Deming, Es importante haber identificado la causa raíz del problema para poder realizar la proposición de las mejoras, estas son digitalizadas en Matriz Consolidada para acción de mejora (ver Tabla A.16). En dicha matriz se empleó el Método del semáforo para demostrar las fallas en los procesos, oportunidades de mejoras y fortalezas analizadas. Teniendo en cuenta la Tabla A.15 que se detalla:

Tabla A. 15 : *Escala para Categorización de Identificación de Mejora.*

Conclusiones	Indicador	Escala %	Puntaje
Fortalezas		<80 - 100]%	4.0 - 5.0
Oportunidades de mejora		<60 - 80] %	3.0 - 3.9
Fallas en el Proceso		[00 - 60] %	0.0 - 2.9

Fuente: *Matriz Semáforo para acción de mejora.*

3.1.1. Matriz Consolidado de Mejoras

No es mas que la sugerencias de mejoras plasmadas, para solucionar las deficiencias encontradas:

Tabla A. 16 : Matriz Consolidada para acción de mejora

Dimensión	Cuestionario	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Índice de Percepción unitario	PROMEDIO PERCEPCIÓN	SEMAFORO	Índice de Percepción por Dimensión	Semáforo global por dimensión	PORCENTAJE ACTUAL POR DIMENSIÓN	Descripción de los problemas	Acción de mejora
FIABILIDAD	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	5	24	36	1	0	3.50	●	●	3.0	●	60.00%	No hay una adecuada orientación por parte del personal encargado del área de informe, hacia el cliente	Implementar en el programa de capacitaciones el curso taller - orientación al cliente y capacitar a la brevedad
	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?	0	3	32	22	9	2.44	●	●				Solo se cuenta con médico general y ocupacional, los pacientes deben ser atendidos por la especialidad médica según la enfermedad que presentan, esto se debe a la escasez de los mismos en la provincia	Implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	0	58	4	0	3.06	●	●				Mal manejo de historias clínicas (Admisión - Consultorio) esto hace que la historia clínica no se encuentra disponible en consultorio para la atención asistencial, por ende genera malestar en el paciente	Implementar en el Medsoft (Software de Horizonte Medic) Historia Clínica digital para consultas asistenciales y capacitar respecto al llenado digital de la misma
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?	6	26	34	0	0	3.58	●	●	3.2	●	63.94%	Mal manejo de stock de insumos de alta rotación, resultando así deficiente el proceso de toma de muestra en sangre.	Implementar procedimiento para el manejo de stock de insumos de alta rotación
	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?	6	26	34	0	0	3.58	●	●				Exceso de confianza de los involucrados en el servicio, no se está tomando en cuenta instructivos y guías establecidos por la dirección médica.	Implementar procedimiento para la retroalimentación del instructivo y guías establecidas para el servicio.
	¿los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?	0	3	32	22	9	2.44	●	●				Solo se cuenta con médico general y ocupacional, cuando los pacientes son referidos a médicos especialistas, para tratamiento y diagnóstico por los mismos, deben viajar a trujillo, esto se debe a la escasez de los mismos en la provincia.	Se propone implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia
SEGURIDAD	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	0	5	38	14	9	2.59	●	●	2.8	●	56.16%	Exceso de confianza de los involucrados en el servicio, no se está tomando en cuenta instructivos y guías establecidos por la dirección médica.	Implementar procedimiento para la retroalimentación del instructivo y guías establecidas para el servicio.
	¿El Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	0	27	38	1	0	3.39	●	●				Exceso de confianza de los involucrados en el servicio, no se está tomando en cuenta instructivos y guías establecidos por la dirección médica.	Implementar procedimiento para la retroalimentación del instructivo y guías establecidas para el servicio.
	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?	0	3	32	22	9	2.44	●	●				Todas las atenciones médicas son realizadas por médico general, esto genera cierto grado de desconfianza en los clientes	Se propone implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia

Fuente: Tabla A. 14: Matriz Causa Raíz del Problema

En la Tabla anterior (A.16), se puede apreciar el promedio por cada dimensión estudiada, teniendo en cuenta la escala para la Categorización de Identificación de Mejoras (ver Tabla A.15). Asimismo, se pudieron identificar rápidamente las fortalezas, oportunidades de mejora y fallas en el proceso de atención médica en la empresa.

Para cuantificar las mejoras se elaboró el siguiente cuadro de distribución de mejoras Tabla A.17.

Tabla A.17 : Matriz de distribución de mejoras.

ITEM	MEJORAS PROPUESTAS	DIMENSIONES		
		FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD
1	Implementar en el programa de capacitaciones el curso taller de motivación laboral y orientación al cliente. Capacitar en la brevedad	X		
2	implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes referidos sin síntomas de riesgos, puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia	X	X	X
3	Implementar en el Sistema Medsoft (Software de Horizonte Medic) el llenado digital de historias clínicas Asistencial, Automatizar el llenado de Historias Clínicas	X		
4	Implementar instructivo para el manejo correcto de stock de Insumos (Vacutainer y tubos al vacío).		X	
5	Retroalimentación del instructivo para la toma de ecografías, evaluación médica y disolución de dudas de los pacientes. Asimismo designar supervisor.		X	X

Fuente: Tabla A.16: Matriz Consolidada para acción de mejora.

Como se puede apreciar en la Tabla anterior (A.17) se puede evidenciar que existen 05 mejoras propuestas que se implementaran, cabe recalcar que la mejora propuesta ubicada en el Ítem N°02, abarcará las tres dimensiones que se mejorarán. Concluido esta fase, se realiza para propuesta e Implementación por cada mejora.

3.3.1. Propuesta e Implementación de Mejora N°01 (Ver Tabla A.17)

- ❖ Deficiencia: No hay una adecuada orientación por parte del personal encargado del área de informe, hacia el cliente. Esta deficiencia genera insatisfacción en los clientes y dentro de la escala de categorización nos indica que es una oportunidad de mejora teniendo un índice promedio de 3.50 en la escala evaluada (Ver Tabla A.15.)

- ❖ Acciones de Mejora (Planificar)
 - Propuesta de Mejora: Implementar en el programa de capacitaciones el curso taller de motivación laboral y orientación al cliente. Capacitar en la brevedad.

 - Objetivos:
 - Involucrar y consientizar a todo el personal del Policlínico en la importancia en la asistencia en la orientación al cliente.
 - Dotar de herramientas respecto a la orientación del cliente.
 - Mejorar el indicador promedio que genera deficiencia de 3.5 a ≥ 4 en la escala evaluada.

 - Estrategias:
 - Realizar Capacitación de Orientación y Atención al clientes.
 - Organizar reuniones de desayunos, almuerzos y/o Cenas de confraternidad laboral, mínimo una vez cada seis meses. (Actividades de integración)
 - Recursos: Ambientes para las capacitación, presupuesto para realizar las actividades de integración, Cámara Fotográfica y mobiliario necesario.

- Actividades:

Tabla A. 18 : *Actividades propuestas de mejora N°01*

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control
1	Se planificó el nuevo cronograma de capacitación y fechas tentativas para las actividades de integración	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica
2	Se solicitó presupuesto para las actividades de integración.	Área de Administración	Gerencia General
3	Se ejecutó el desarrollo de la capacitación en orientación y atención al cliente	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica
4	Se realizó la primera reunión de integración	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica

Fuente: Elaboración Propia

- Cronograma:

Tabla A. 19 : *Cronograma de Actividades de mejora N°01*

N°	Actividad	Mayo	Junio	Julio
1	Se planificó el nuevo cronograma de capacitación y fechas tentativas para las actividades de integración	X		
2	Se solicitó presupuesto para las actividades de integración.		X	
3	Se ejecutó el desarrollo de la capacitación en orientación y atención al cliente.		X	
4	Se realizó la primera reunión de integración		X	

Fuente: Elaboración Propia

❖ Implementación de acciones e mejora (Ejecutar y verificar):

Las capacitaciones y las actividades de integración del presente proyecto, dirigido por el área de psicología organizacional de la empresa se desarrollaron sin contratiempos. La ejecución de ambas mejoras se realizó en los meses de Mayo y Junio; Concluyendo 16/06 con la capacitación en Orientación y Atención al Cliente. (Ver anexo D.10 - registro de Charla de Capacitación). Y el 13/06 primera reunión de actividad integradora con el personal de Horizonte Medic. (Ver el anexo E.02 registro fotográfico de la implementación de la mejora N° 01)

Tabla A. 20 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°01

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control	Ejecución
1	Se planificó el nuevo cronograma de capacitación y fechas tentativas para las actividades de integración	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%
2	Se solicitó presupuesto para las actividades de integración.	Área de Administración	Gerencia General	100%
3	Se ejecutó el desarrollo de la capacitación en orientación y atención al cliente.	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%
4	Se realizó la primera reunión de integración	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Con la evidencia de la ejecución de la mejora N°01, se estima que el índice promedio de esta deficiencia, aumente sobre 4 en la escala de medición, por ende repercutirá positivamente la dimensión fiabilidad.

❖ Estandarización de Procedimientos (Actuar):

En esta etapa se estandarizó dos procedimientos Internos nuevos, que fueron considerados con el fin mejorar la orientación al cliente; Instructivo para Orientación al Cliente (ver Anexo D.11) e Instructivo para actividades de Integración (ver Anexo D.12).

❖ Indicador de Avances:

En la Tabla A.21. Se puede evidenciar los avances respectivos, relacionados en la mejora N°01, De esta manera nos brinda un panorama claro y exacto respecto a la ejecución de las actividades propuestas:

Tabla A. 21 :Cuadro de Avances de mejora N°01

Ciclo PEVA	Actividad	Prog.	Ejec.	Avance
Planificar	N° de mejoras Propuestas	4	4	100%
Ejecutar y Verificar	$\frac{N^\circ \text{ de actividades ejecutadas}}{N^\circ \text{ Actividades Programadas}} \times 100\%$	4	4	100%
Actuar	N° de Procedimientos Estandarizados	2	2	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2. Propuesta e Implementación de Mejora N°02 (Ver Tabla A.17).

- ❖ Deficiencia: Solo se cuenta con médico general y ocupacional, los pacientes deben ser atendidos por la especialidad médica referida según la enfermedad que presentan, esto se debe que hay escasos de los mismos en la provincia. Esta deficiencia involucra a las tres dimensiones estudiadas, por ende genera insatisfacción en los clientes y dentro de la escala de categorización nos indica:

Tabla A. 22 : Cuadro de agrupamiento de mejora N°02

DIMENSIÓN	N° de Pregunta	Indice Promedio	Grado	Categorización de la escala
Fiabilidad	P.02	2.44		Falla en el proceso
Capacidad de Respuesta	P.06	2.44		Falla en el proceso
Seguridad	P.09	2.44		Falla en el proceso

Fuente: Tabla A. N°16: Matriz Consolidada para acción de mejora.

- ❖ Acciones de Mejora (Planificar)
 - Propuesta de Mejora: implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes referidos sin síntomas de riesgos, puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia. (En el Anexo E.03, se describe fundamentos de la telemedicina)
 - Objetivos:
 - Que los pacientes sean diagnosticados y tratados por un médico especialista en su enfermedad.
 - Dotar de herramientas respecto a la implementación de la telemedicina.
 - Mejorar el indicador promedio según Tabla A.22, de 2.44 a ≥ 4 en la escala evaluada.

- Estrategias:
 - Realizar Convenios con Médicos especialistas en la ciudad de Trujillo en la especialidades minimas de (Otorrinolaringólogo, Radiología y Gastroenterología)
 - Dar un alcance teorico de la telemedicina a los profesionales involucrados a utilizarla, con la finalidad de familiarizar el mismo.

- Recursos: Acondicionamiento de consultorio, Computadora Desktop equipada, equipo movil Smartfone y/o Ipad, Ambientes para las capacitación, presupuesto para realizar las la implementación de la telemedicina, Cámara Fotografica y mobiliario necesario.

- Actividades:

Tabla A. 23 : Actividades propuestas de mejora N°02

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control
1	Se planificó implementar la telemedicina y acondicionar consultorio	Jefe de Administración	Dirección Médica
2	Se solicitó presupuesto para la implementación y acondicionamiento	Jefe de Administración	Gerencia General
3	Se realizó convenios con médicos especialistas de la ciudad de Trujillo, estableciendo horarios y tarifas	Jefe de Administración	Dirección Médica
4	Se capacitó al personal involucrado en este nuevo proceso respecto a los conceptos básicos de la telemedica.	Jefe de Administración	Dirección Médica

Fuente: Elaboración Propia

- Cronograma:

Tabla A. 24 : Cronograma de Actividades de mejora N°02

N°	Actividad	Mayo	Junio	Julio
1	Se planificó implementar la telemedicina y acondicionar consultorio	X		
2	Se solicitó presupuesto para la implementación y acondicionamiento	X		
3	Se realizó convenios con médicos especialistas de la ciudad de Trujillo, estableciendo horarios y tarifas		X	
4	Se capacitó al personal involucrado en este nuevo proceso respecto a los conceptos básicos de la telemedica.		X	

Elaboración: Propia

❖ Implementación de acciones e mejora (Ejecutar y verificar):

La implementación de la telemedicina para el presente proyecto, fue dirigido por el área de administración de la empresa se desarrolló sin contratiempos. La ejecución de la mejora se realizó en los meses de Mayo y Junio; Concluyendo 25/06. Prueba aceptable de telemedicina, Ver el anexo E.04 - registro fotográfico de la implementación de la mejora N° 02.

Tabla A. 25 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°02

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control	Ejecución
1	Se planificó implementar la telemedicina y acondicionar consultorio	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%
2	Se solicitó presupuesto para la implementación y acondicionamiento	Jefe de Administración	Gerencia General	100%
3	Se realizó convenios con médicos especialistas de la ciudad de Trujillo, estableciendo horarios y tarifas	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%
4	Se capacitó al personal involucrado en este nuevo proceso respecto a los conceptos básicos de la telemedica.	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Con la evidencia de la ejecución de la mejora N°02, se estima que el índice promedio de esta deficiencia, aumente sobre 4 en la escala de medición, por ende repercutirá positivamente las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad.

❖ Estandarización de Procedimientos (Actuar):

En esta etapa se estandarizó el procedimiento interno de uso de la telemedicina, ver Anexo E.03: Guía de Implementación de la telemedicina.

❖ Indicador de Avances:

En la Tabla A.26, se puede evidenciar los avances respectivos, relacionados en la mejora N°02, De esta manera nos brinda un panorama claro y exacto respecto a la ejecución de las actividades propuestas:

Tabla A. 26 : Cuadro de Avances de mejora N°02

Ciclo PEVA	Actividad	Prog.	Ejec.	Avance
Planificar	N° de mejoras Propuestas	4	4	100%
Ejecutar y Verificar	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ Actividades Programadas}} \times 100\%$	4	4	100%
Actuar	N° de Procedimientos Estandarizados	1	1	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.3.3. Propuesta e Implementación de Mejora N°03 (Ver Tabla A.17).

- ❖ Deficiencia: Mal manejo de historias clínicas Asistencial (admisión - Consultorio), Esto hace la historia no se encuentra disponible en consultorio para la atención del paciente, por ende genera un malestar en los mismos. Esta deficiencia genera insatisfacción en los clientes y dentro de la escala de categorización nos indica que es una oportunidad de mejora teniendo un índice promedio de 3.06 en la escala evaluada (Ver Tabla A.15.)

- ❖ Acciones de Mejora (Planificar)
 - Propuesta de Mejora: Implementar en el Sistema Medsoft (Software de Horizonte Medic) el llenado digital de historias clínicas Asistencial, Automatizar el llenado de Historias Clínicas

 - Objetivos:
 - Que manejo de historias clínicas sea percibido fiablemente por el paciente.
 - Dotar de herramientas respecto a la implementación señalada.
 - Mejorar el indicador promedio que genera deficiencia de 2.44 a ≥ 4 en la escala evaluada.

 - Estrategias:
 - Realizar coordinaciones con el ingeniero informático y la dirección médica sobre la creación de la Tabla de historia clínica en el Sistema Medsoft.
 - Dar un alcance teorico / práctico sobre el llenado de las historia Clínica Asistencial en el Sistema Medsoft a los profesionales involucrados a utilizarla, con la finalidad de familiarizar el mismo.

- Recursos: Inclusión de Tabla en el Sistemas Medsoft, Computadora Desktop, Ambientes para la capacitación, presupuesto para realizar las la implementación indicada, Cámara Fotografica y mobiliario necesario.
- Actividades:

Tabla A. 27 :Actividades propuestas de mejora N°03

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control
1	Se planificó implementar en el Medsoft el llenado de historias Clínicas Asistenciales	Jefe de Administración	Dirección Médica
2	Se solicitó presupuesto para la ejecución de la implementación señalada.	Jefe de Administración	Gerencia General
3	Se capacitó al personal involucrado sobre el llenado digital de la historia clínica asistencial	Jefe de Administración	Dirección Médica

Fuente: Elaboración Propia

- Cronograma:

Tabla A. 28 : Cronograma de Actividades de mejora N°03

N°	Actividad	Mayo	Junio	Julio
1	Se planificó implementar en el Medsoft el llenado de historias Clínicas Asistenciales	X		
2	Se solicitó presupuesto para la ejecución de la implementación señalada.	X		
3	Se capacitó al personal involucrado sobre el llenado digital de la historia clínica asistencial		X	

Elaboración: Propia

- ❖ Implementación de acciones e mejora (Ejecutar y verificar):

La mejora de digitalización sobre la historia Clínica Asistencial para presente proyecto, dirigido por el área de administración de la empresa se desarrolló sin contratiempos. La ejecución de la mejora se realizó en los Meses de Mayo y Junio; Concluyendo del 05/06, Ver el anexo E.05 - registro fotográfico de la implementación de la mejora N° 03.

Tabla A. 29 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°03

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control	Ejecución
1	Se planificó implementar en el Medsoft el llenado de historias Clínicas Asistenciales	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%
2	Se solicitó presupuesto para la ejecución de la implementación señalada.	Jefe de Administración	Gerencia General	100%
3	Se capacitó al personal involucrado sobre el llenado digital de la historia clínica asistencial	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Con la evidencia de la ejecución de la mejora N°03, se estima que el índice promedio de esta deficiencia, aumente sobre 4 en la escala de medición, por ende repercutirá positivamente la dimensión de Fiabilidad.

❖ Estandarización de Instructivo (Actuar):

En esta etapa se estandarizó el instructivo de trabajo para el llenado de historia clínica asistencial en el Sistema Medsoft, ver Anexo D.13: Instructivo para llenado de Historias Clínicas en Sistema Medsoft.

❖ Indicador de Avances:

En esta Tabla se puede evidenciar los avances respectivos, relacionados en la mejora N°03, De esta manera nos brinda un panorama claro y exacto respecto a la ejecución de las actividades propuestas:

Tabla A. 30 : Cuadro de Avances de mejora N°03

Ciclo PEVA	Actividad	Prog.	Ejec.	Avance
Planificar	N° de mejoras Propuestas	3	3	100%
Ejecutar y Verificar	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ Actividades Programadas}} \times 100\%$	3	3	100%
Actuar	N° de Procedimientos Estandarizados	1	1	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.3.4. Propuesta e Implementación de Mejora N°04 (Ver Tabla A.17)

- ❖ Deficiencia: Mal Manejo de stock de Insumos en el área de laboratorio clínico, resultando así deficiente el proceso de toma de muestra por el uso de insumos de poca Capacidad de respuesta. Esta deficiencia genera insatisfacción en los clientes y dentro de la escala de categorización nos indica que es una oportunidad de mejora teniendo un índice promedio de 3.58 en la escala evaluada (Ver Tabla A.15.)

- ❖ Acciones de Mejora (Planificar)
 - Propuesta de Mejora: Implementar instructivo para el manejo correcto de stock de Insumos (Vacutainer y tubos al vacío).

 - Objetivos:
 - Minimizar los tiempos de espera en la toma de muestra (Laboratorio Clínico)
 - Dotar de herramientas respecto a la implementación de la telemedicina.
 - Mejorar el indicador promedio que genera deficiencia de 3.58 a ≥ 4 en la escala evaluada.

 - Estrategias:
 - Realizar coordinaciones con el colaborador involucrado y la dirección médica sobre el procedimiento que sea implementado para el manejo correcto de stock de Insumos de alta rotación.
 - Dar un alcance teórico / práctico sobre el llenado de la hoja interna de requerimiento, con la finalidad de familiarizar el mismo.

- Recursos: Ambiente para la capacitación, presupuesto para realizar las la implementación indicada, Cámara Fotografica y mobiliario necesario.

- Actividades:

Tabla A. 31 : Actividades propuestas de mejora N°04

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control
1	Se planificó implementar instructivo para manejar un stock mínimo del 25% de lo requerido mensual	Jefe de Administración	Dirección Médica
2	Se solicitó presupuesto para compra de insumos para tres meses	Jefe de Administración	Gerencia General
3	Se capacitó al personal involucrado el instructivo para manejo de Stock mínimo de insumos.	Jefe de Administración	Dirección Médica

Fuente: Elaboración Propia

- Cronograma:

Tabla A. 32 : Cronograma de Actividades de mejora N°04

N°	Actividad	Mayo	Junio	Julio
1	Se planificó implementar instructivo para manejar un stock mínimo del 25% de lo requerido mensual	X		
2	Se solicitó presupuesto para compra de insumos para tres meses	X		
3	Se capacitó al personal involucrado el instructivo para manejo de Stock mínimo de insumos.	X		

Elaboración: Propia

❖ Implementación de acciones e mejora (Ejecutar y verificar):

La mejora del procedimiento para el manejo correcto de stock de insumos para presente proyecto, dirigido por el área de administración de la empresa se desarrolló sin contratiempos. La ejecución de la mejora se realizó en el mes de Mayo; Concluyendo del 24/05, Ver el anexo E.06 - registro fotográfico de la implementación de la mejora N° 04.

Tabla A. 33 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°04

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control	Ejecución
1	Se planificó implementar instructivo para manejar un stock mínimo del 25% de lo requerido mensual	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%
2	Se solicitó presupuesto para compra de insumos para tres meses	Jefe de Administración	Gerencia General	100%
3	Se capacitó al personal involucrado el instructivo para manejo de Stock mínimo de insumos.	Jefe de Administración	Dirección Médica	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Con la evidencia de la ejecución de la mejora N°04, se estima que el índice promedio de esta deficiencia, aumente sobre 4 en la escala de medición, por ende repercutirá positivamente la dimensión de Capacidad de respuesta.

❖ Estandarización de Instructivo (Actuar):

En esta etapa se estandarizó el instructivo de trabajo para el manejo correcto de stock de Insumos de alta rotación, ver Anexo D.14: Instructivo de Trabajo para manejo correcto de stock de Insumos de alta rotación.

❖ Indicador de Avances:

En esta Tabla se puede evidenciar los avances respectivos, relacionados en la mejora N°04, De esta manera nos brinda un panorama claro y exacto respecto a la ejecución de las actividades propuestas:

Tabla A. 34 : Cuadro de Avances de mejora N°04

Ciclo PEVA	Actividad	Prog.	Ejec.	Avance
Planificar	N° de mejoras Propuestas	3	3	100%
Ejecutar y Verificar	$\frac{\text{N° de actividades ejecutadas}}{\text{N° Actividades Programadas}} \times 100\%$	3	3	100%
Actuar	N° de Procedimientos Estandarizados	1	1	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.3.5. Propuesta e Implementación de Mejora N°05 (Ver Tabla A.17).

- ❖ Deficiencia: Exceso de confianza de los involucrados en el servicio, no se toma en cuenta, instructivos y guías establecidos por la dirección médica. No cuenta con supervisión constante. Esta deficiencia involucra a las dos dimensiones estudiadas, Y como lo antes mencionado esto genera insatisfacción en los clientes y dentro de la escala de categorización nos indica:

Tabla A. 35 : Cuadro de agrupamiento de mejora N°05

DIMENSIÓN	N° de Pregunta	Índice Promedio	Grado	Categorización de la escala
Capacidad de Respuesta	P.05	3.58		Oportunidad de Mejora
Seguridad	P.07	2.59		Falla en el proceso
	P.08	3.39		Oportunidad de Mejora

Fuente: Elaboración Propia

- ❖ Acciones de Mejora (Planificar)
 - Propuesta de Mejora: Retroalimentación del instructivo Guías establecidas para el servicio.
 - Objetivos:
 - Consientizar a los involucrados al servicio la importancia de conocer y aplicar los instructivos y guías existentes a fin de controlar tiempos para aumentar la satisfacción de los clientes.
 - Dotar de herramientas respecto a la implementación de la telemedicina.
 - Mejorar los indicadores de la Tabla A.34, que todos lleguen hacer ≥ 4 en la escala evaluada.
 - Estrategias:
 - Capacitacitación en curso taller sobre Empatía y Atención al Cliente.
 - Asignar supervisor para monitorear y controlar tiempos.

- Recursos: Ambiente para la capacitación, presupuesto para realizar las la implementación indicada, Cámara Fotográfica y mobiliario necesario.

- Actividades:

Tabla A. 36 : Actividades propuestas de mejora N°05

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control
1	Se planificó retroalimentación de instructivos y guías sobre la atención médica	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica
2	Se solicitó tiempo para las actividad de retroalimentación.	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica
3	Se ejecutó el desarrollo de la retroalimentación	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica
4	Se designó supervisor de monitores y control de tiempo	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica

Fuente: Elaboración Propia

- Cronograma:

Tabla A. 37 : Cronograma de Actividades de mejora N°05

N°	Actividad	Mayo	Junio	Julio
1	Se planificó retroalimentación de instructivos y guías sobre la atención médica	X		
2	Se solicitó tiempo para las actividad de retroalimentación.	X		
3	Se ejecutó el desarrollo de la retroalimentación		X	
4	Se designó supervisor de monitores y control de tiempo	X		

Elaboración: Propia

- ❖ Implementación de acciones e mejora (Ejecutar y verificar):

La mejora respecto a la retroalimentación de los instructivos y Guías establecidas por la Dirección Médica para el presente proyecto, dirigido por el área de Psicología Organizacional de la empresa, además se desarrolló sin contratiempos. La ejecución de la mejora se inició en el mes de Mayo y concluyó el mes de Junio; 18/06, Ver el anexo D.16 - registro fotográfico de la implementación de la mejora N° 05.

Tabla A. 38 : Actividades Ejecutadas - Mejora N°05

N°	Actividad	Responsable Ejecución	Responsables Control	Ejecución
1	Se planificó retroalimentación de instructivos y guías sobre la atención médica	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%
2	Se solicitó tiempo para las actividad de retroalimentación.	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%
3	Se ejecutó el desarrollo de la retroalimentación	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%
4	Se designó supervisor de monitores y control de tiempo	Área de Psicología Organizacional	Dirección Médica	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Con la evidencia de la ejecución de la mejora N°05, se estima que el índice promedio de esta deficiencia, aumente sobre 4 en la escala de medición, por ende repercutira postivamente las dimensines de Capacidad de respuesta y Seguridad.

❖ Estandarización de Instructivo (Actuar):

En esta etapa se estandarizó procedimiento para la retroalimentación de temas relacionados a Instructivos de Trabajo y Guías de Atención Médica. Ver Anexo D.15: Instructivo de retroalimentación de guías y procedimientos.

❖ Indicador de Avances:

En esta Tabla se puede evidenciar los avances respectivos, relacionados en la mejora N°05, De esta manera nos brinda un panorama claro y exacto respecto a la ejecución de las actividades propuestas:

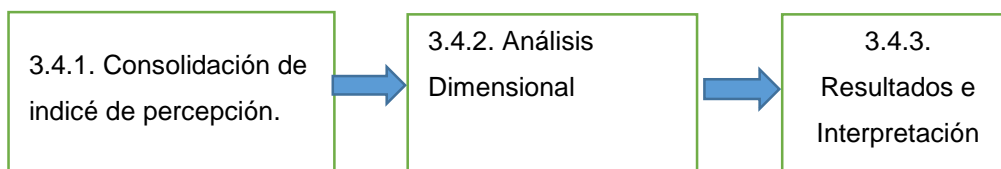
Tabla A. 39 : Cuadro de Avances de mejora N°05

Ciclo PEVA	Actividad	Prog.	Ejec.	Avance
Planificar	N° de mejoras Propuestas	4	4	100%
Ejecutar y Verificar	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ Actividades Programadas}} \times 100\%$	4	4	100%
Actuar	N° de Procedimientos Estandarizados	1	1	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes después de la implementación de las mejoras.

El presente Objetivo comprende se tres etapas finales para la presente investigación y se desarrollarán secuencialmente en el siguiente Orden:



Antes de aplicar la encuesta después de las mejoras; se tuvo en cuenta, el procedimiento descrito en el desarrollo del objetivo N°01 (Determinar la Situación Actual del nivel de satisfacción de los clientes). Donde nuestra muestra a encuestar también fueron 66 personas, con la recopilación de datos obtenidos del mismo, se pudo calcular la consolidación del índice de percepción y análisis dimensional de la percepción de nuestros clientes con las mejoras respectivas aplicadas.

3.4.1. Consolidación de índice Percepción.

De acuerdo a la estimación que se planteó en el Tabla A.6 - Distribución de Dimensiones en Cuestionario. Se realizó el cuadro de consolidación de índices de percepción después de las mejoras aplicadas, para ello también se consideró la percepción estimada de en la ficha técnica de indicador de satisfacción (Ver Anexo C.01), con el análisis dimensional se pudo identificar si nuestras mejoras estimularon positivamente nuestra variable dependiente. Para ello se elaboró de acuerdo a la información en el procesamiento de la información se obtiene; los datos descritos en la siguiente Figura:



Figura B 18 : Matriz de Consolidación de índice promedio de dimensiones
Fuente: Consolidación de respuestas después de la Mejora, ver Anexo B.5

3.4.2. Análisis Dimensional de Percepción.

Este análisis muestra el desglose de las 03 dimensiones que fue contemplada para su mejora, con la finalidad de identificar su índice y porcentaje, así poder graficar los resultados y darle una interpretación precisa y consistente.

Fiabilidad, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar, según el análisis de la Tabla A.40 ¿Cuán fiable son los resultados en el servicio de evaluación médica?

Tabla A. 40 : Consolidado de respuesta – Dimensión Fiabilidad

ITEM		PREGUNTA	Después	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
N°	Valor Escalar				Valor Porcentual	
P	01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4.14		4.29	85.86%
P	02	¿Encuentra médicos especialistas que ayuden a solucionar su problema de salud?	4.52			
P	03	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?	4.23			

Fuente Consolidación de respuestas, ver Anexo B.5

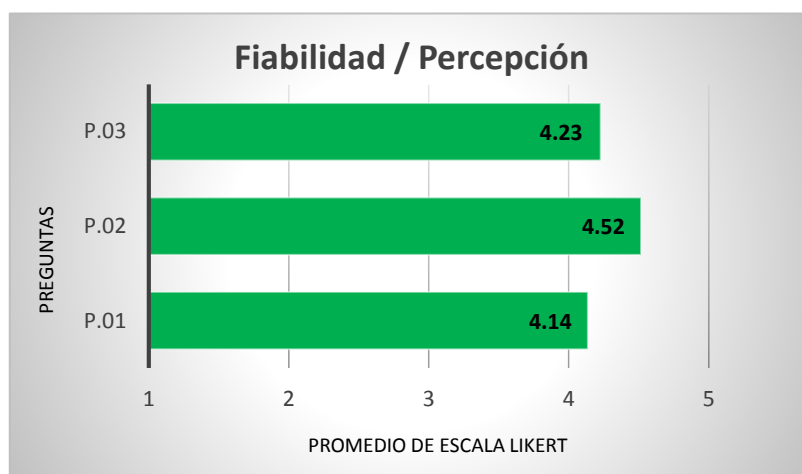


Figura B 19 : Índice de dimensión Fiabilidad

Fuente: Tabla A. 40: Consolidado de respuesta – Dimensión Fiabilidad

De los datos obtenidos en la Tabla A.40 y Figura B.19 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión Fiabilidad se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 4.29 (en el 85.86% de los casos) la cual indica según la Tabla A.07- Grado de Percepción, la califica como una fortaleza, demostrando así un cambio positivo, respecto a la calificación anterior según Tabla A. 08.

3.4.2.1. Análisis de Variación de fiabilidad con mejoras.

Este análisis no es más que la comparación entre los resultados iniciales y los finales con la mejora aplicada. Donde se tomará en cuenta las Tablas A. s N°08 y Tabla A. N°40. Asimismo las Figuras B.08 y B.19 del Índice de Fiabilidad.

Tabla A. 41 : Matriz de Variación – Fiabilidad

Pregunta	IP. Inicial	IP Final	Variación IP	% Inicial	% Final	Variación %
P.01	3.00	4.29	1.29	60.00%	85.86%	43.10%
P.02						
P.03						

Fuente: Anexo B.3 y Anexo B5

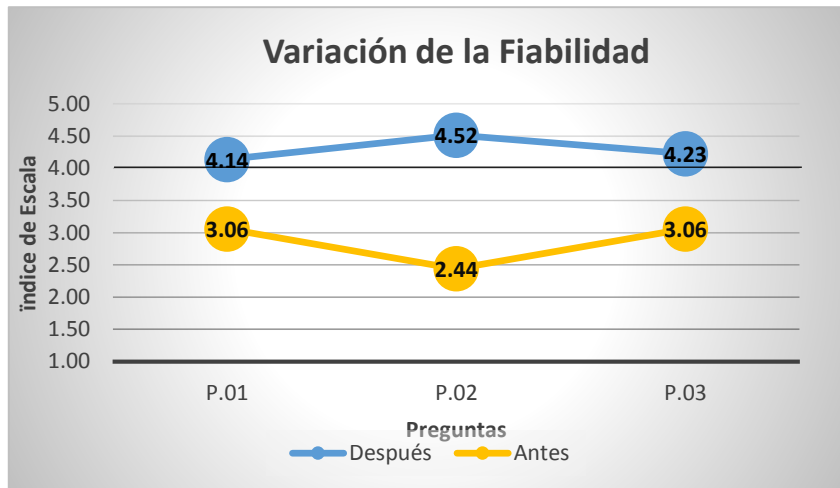


Figura B 20 : *variación de la Fiabilidad*

Fuente: Tabla A. N°41 Matriz de Variación Fiabilidad.

Es más que evidente que, en la dimensión de Fiabilidad, las mejoras han generado una mejor percepción de los clientes respecto al deficiente nivel de fiabilidad. Se aprecia que la variación del índice promedio es la escala para esta dimensión es de 1.29 (en el 43.10% de los casos). Este aumento de la percepción ha sido producto de la ejecución de las acciones de mejora que contemplaban la capacitación los colaboradores en orientación al cliente, la implementación de la telemedicina y la implementación de las historias digitales en nuestro Software Medsoft.

Capacidad de Respuesta, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar, según el análisis de la Tabla A.42, medir la rapidez de los servicios y entrega de diagnósticos médicos.

Tabla A. 42 : Consolidado de respuesta Dimensión Capacidad de respuesta

Ítem	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P.01	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?	4.20		4.34	86.77%
P.02	¿El tiempo de espera para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) Es rápida?	4.30			
P.03	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?	4.52			

Fuente: Consolidación de respuestas, ver Anexo B.5

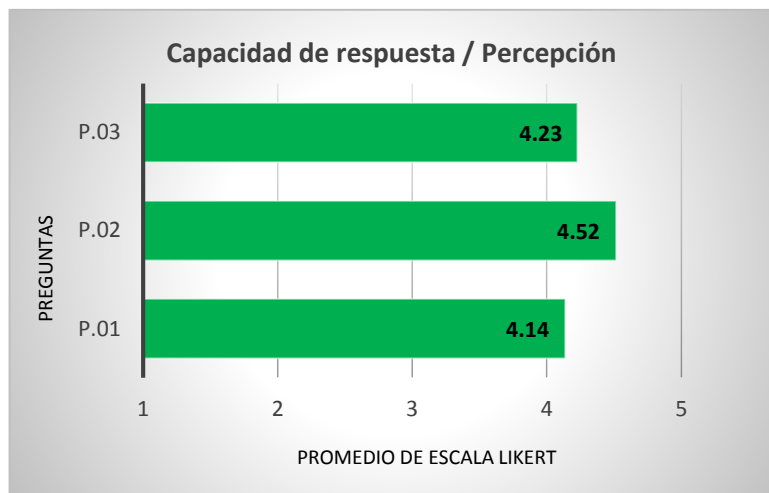


Figura B 21 : Índice de dimensión Capacidad de Respuesta.

Fuente: Tabla A. N° 7 – Matriz de Consolidación de Respuestas.

De los datos obtenidos en la Tabla A.41 y Figura B.21 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión Capacidad de respuesta se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 4.34 (en el 86.77% de los casos) la cual indica según la Tabla A.07- Grado de Percepción, la califica como una fortaleza, demostrando así un cambio positivo, respecto a la calificación anterior según Tabla A.09.

3.4.2.2. Análisis de Variación de capacidad de respuesta con mejoras.

Es la comparación entre los resultados iniciales y los finales con la mejora aplicada. Donde se tomará en cuenta

las Tabla A.09 y Tabla A.42. Asimismo las Figuras B.09 y B.21 del Índice de Capacidad de respuesta.

Tabla A. 43 : *Matriz de Variación - Capacidad de Respuesta*

Pregunta	IP. Inicial	IP Final	Variación IP	% Inicial	% Final	Variación %
P.01	3.20	4.34	1.14	63.94%	86.77%	35.70%
P.02						
P.03						

Fuente: Anexo B.3 y Anexo B5

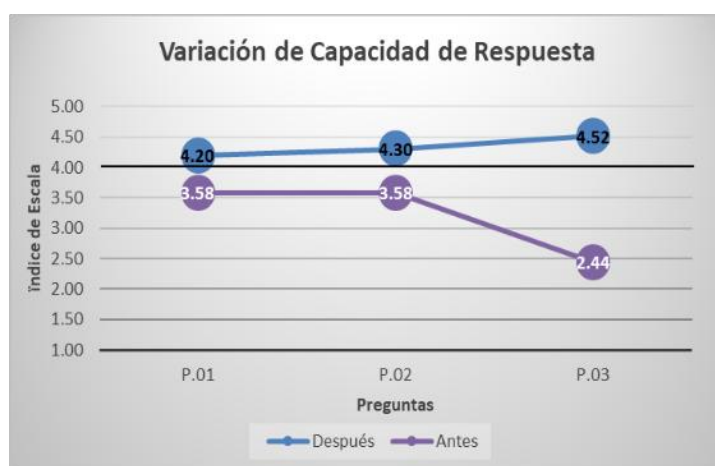


Figura B 22 : *Comparación de resultados - Capacidad de Respuesta*

Fuente: Tabla A. N°43 *Matriz de Variación de capacidad de Respuesta*

Es más que evidente que, en la dimensión de Capacidad de respuesta, las mejoras han generado una mejor percepción de los clientes respecto al deficiente nivel de Capacidad de respuesta. Se aprecia que la variación del índice promedio es la escala para esta dimensión es de 1.14 (en el 35.70% de los casos). Este aumento de la percepción ha sido producto de la ejecución de las acciones de mejora que contemplaban la Implementación de un procedimiento para el manejo de stock de insumos de alta rotación, la implementación de la telemedicina y la retroalimentación de instructivos y guías establecidas para el servicio.

Seguridad, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar, según el análisis de la Tabla A. 44 – Consolidación de respuestas de los encuestados. ¿Cuán seguro está del profesionalismo y diagnósticos médicos?

Tabla A. 44 : Consolidado de respuesta – Dimensión Seguridad

Ítem	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P.01	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	4.03		4.24	84.85%
P.02	¿El Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4.18			
P.03	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?	4.52			

Fuente: Consolidación de respuestas, ver Anexo B.3.

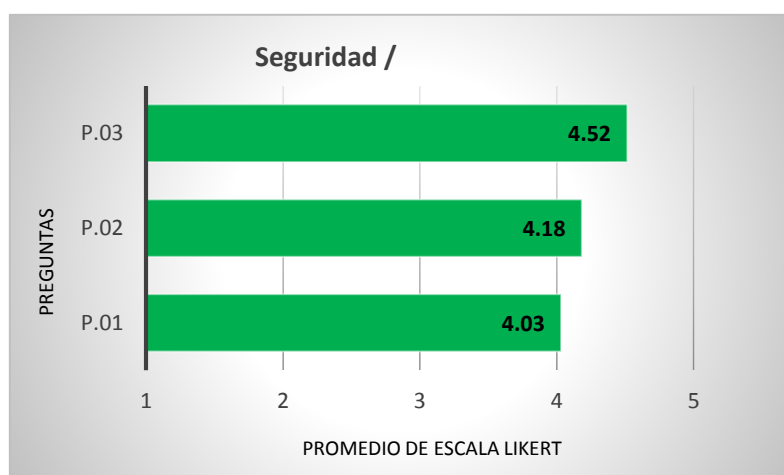


Figura B 23 : Índice de dimensión Seguridad.

Fuente: Tabla A.44 – Consolidado de respuesta – Dimensión Seguridad.

De los datos obtenido en la Tabla A.44 y Figura B.23 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión de seguridad se aprecia que la percepción recibe una calificación global de 4.44 (en el 84.85% de los casos) la cual indica según la Tabla A.07- Grado de Percepción, la califica como una fortaleza, demostrando así un cambio positivo, respecto a la calificación anterior según Tabla A.10.

3.4.2.3. Análisis de Variación dimensión Seguridad con mejoras.

Esté análisis no es más que la comparación entre el los resultados iniciales y los finales con la mejora aplicada. Donde se tomará en cuenta las Tabla A. s N°10 y Tabla A. N°44. Asimismo las Figuras B.10 y B.23 del Índice de Seguridad.

Tabla A. 45 :Matriz de Variación – Seguridad

Pregunta	IP. Inicial	IP Final	Variación IP	% Inicial	% Final	Variación %
P.01	2.81	4.24	1.43	56.16%	84.85%	51.08%
P.02						
P.03						

Fuente: Anexo B.3 y Anexo B5



Figura B 24 : Comparación de resultados - Capacidad de Respuesta

Fuente: Tabla A. N°43 Matriz de Variación de capacidad de Respuesta

Es más que evidente que, en la dimensión de Seguridad, las mejoras han generado una mejor percepción de los clientes respecto al deficiente nivel de Seguridad. Se aprecia que la variación del índice promedio es la escala para esta dimensión es de 1.43 (en el 51.08% de los casos). Este aumento de la percepción ha sido producto de la ejecución de las acciones de mejora que contemplaban la implementación de la telemedicina y la retroalimentación de instructivos y guías establecidas para el servicio.

Empatía, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar según el análisis de la Tabla A.11 – Consolidación de respuestas de los encuestados, la capacidad que tiene el personal del proceso en mostrar, preocupación, amabilidad e interés por los pacientes.

Tabla A. 46: Consolidado de Respuesta - Dimensión Empatía

Ítem	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P.01	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés absolver sus dudas, respecto al servicio Utilizado?	4.42		4.48	89.70%
P.02	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	4.47			
P.03	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4.56			

Fuente: Encuesta de percepción

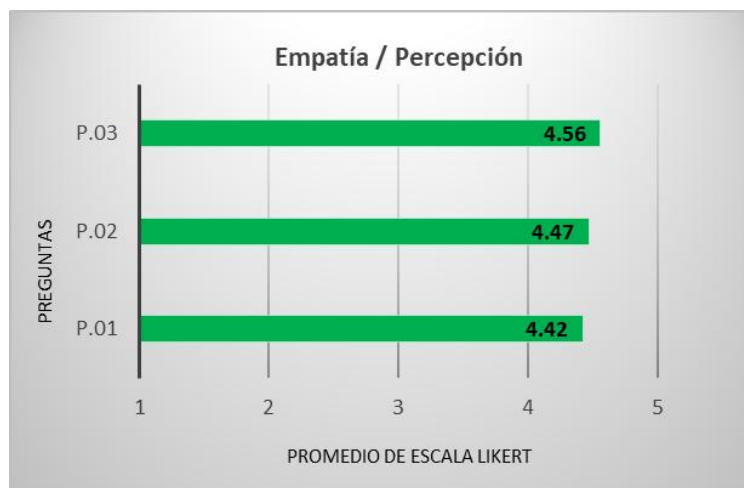


Figura B 25 : Índice Dimensión Empatía

Fuente: Tabla A. N°44 – Consolidado de respuesta – Dimensión Empatía.

De los datos obtenido en la Tabla A.46 y Figura B.25 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión de Empatía se aprecia que la percepción se mantiene como una fortaleza según

la Tabla A.07- Grado de Percepción; recibiendo después de la mejora una calificación global de 4.48 (en el 89.70% de los casos), demostrando así un variación positiva, respecto a la calificación anterior según Tabla A.11.

3.4.2.4. Análisis de Variación dimensión Empatía con mejoras.

Esté análisis no es más que la comparación entre el los resultados iniciales y los finales con la mejora aplicada. Donde se tomará en cuenta las Tablas A.11 y Tabla A.46. Asimismo las Figura B.11 y B.25 del Índice de Empatía.

Tabla A. 47 :Matriz de Variación - Empatía

Pregunta	IP. Inicial	IP Final	Variación IP	% Inicial	% Final	Variación %
P.01	4.19	4.48	0.29	83.84%	89.70%	6.99%
P.02						
P.03						

Fuente: Anexo B.3 y Anexo B5

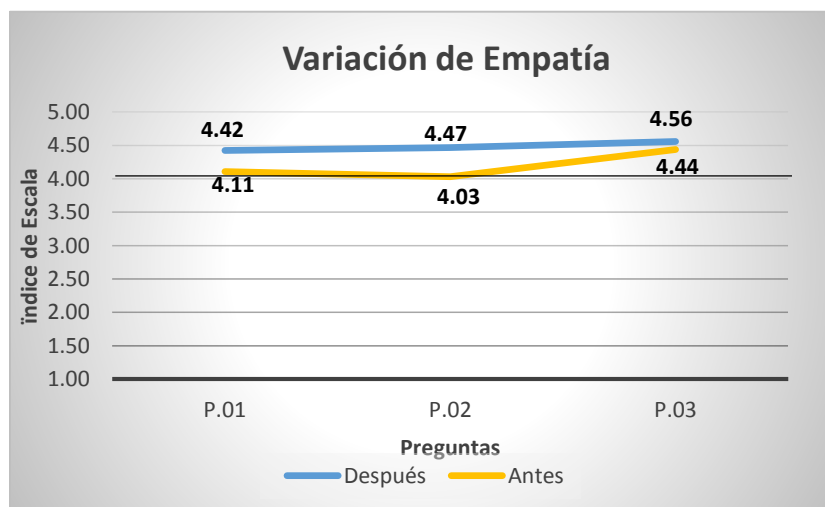


Figura B 26 : Comparación de resultados - Empatía

Fuente: Tabla A. 43 Matriz de Variación de capacidad de Respuesta

Es más que evidente que, en la dimensión de Empatía, las mejoras han generado una repercusión positiva sobre la fortaleza identificada en la Tabla A.11, Se aprecia que la variación del índice promedio es la escala para esta dimensión es de 0.29 (en el 6.99% de los casos). Este

aumento en la percepción se produce indirectamente por las mejoras realizadas en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

Aspectos Tangibles, En esta dimensión las preguntas de la percepción, están enfocadas en poder determinar según el análisis de la Tabla A.48 – Consolidación de respuestas de los encuestados, la capacidad que tiene el personal del proceso en mostrar, preocupación, amabilidad e interés por los pacientes.

Tabla A. 48 : Consolidado de Respuesta - Dimensión de Aspectos Tangibles

Ítem	PREGUNTA	INDICE PROMEDIO	GRADO	INDICE DE PERCEPCIÓN	
				Valor Escalar	Valor Porcentual
P.01	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?	4.53		4.50	90.00%
P.02	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4.45			
P.03	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos	4.52			

Fuente: Encuesta de percepción

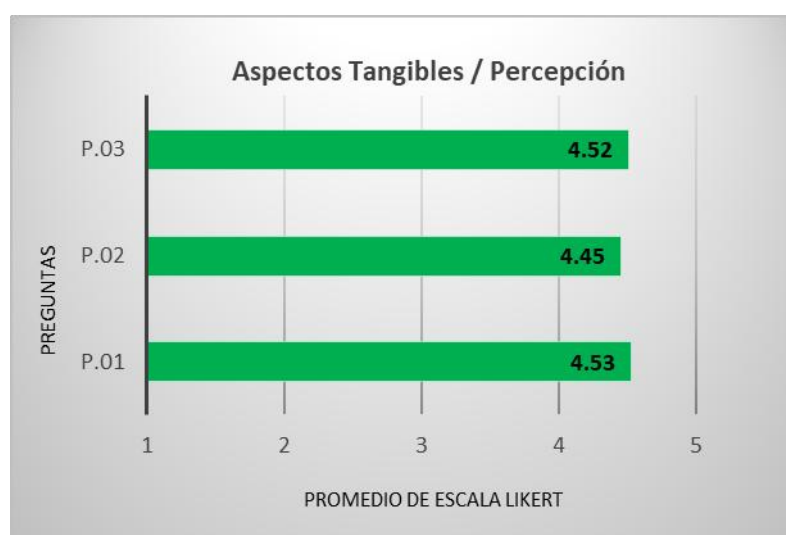


Figura B 27 : Índice Dimensión de Aspectos Tangibles.

Fuente: Tabla A. 48 – Consolidado de respuesta – Dimensión Aspectos Tangibles.

De los datos obtenidos en la Tabla A.48 y Figura B.27 se concluye que, desde el punto de vista de los clientes, la dimensión de Aspectos Tangibles se aprecia que la percepción se mantiene como una fortaleza según la Tabla A.07- Grado de Percepción; recibiendo después de la mejora una calificación global de 4.50 (en el 90.00% de los casos), demostrando así una variación positiva, respecto a la calificación anterior según Tabla A.12.

3.4.2.5. Análisis de Variación dimensión Seguridad con mejoras.

Este análisis no es más que la comparación entre los resultados iniciales y los finales con la mejora aplicada. Donde se tomará en cuenta las Tablas A.12 y Tabla A.48 Asimismo las Figuras B.12 y B.27 del Índice de Aspectos Tangibles.

Tabla A. 49 : Matriz de Variación – Aspectos Tangibles

Pregunta	IP. Inicial	IP Final	Variación IP	% Inicial	% Final	Variación %
P.01	4.24	4.50	0.26	84.85%	90.00%	6.07%
P.02						
P.03						

Fuente: Anexo B.3 y Anexo B5

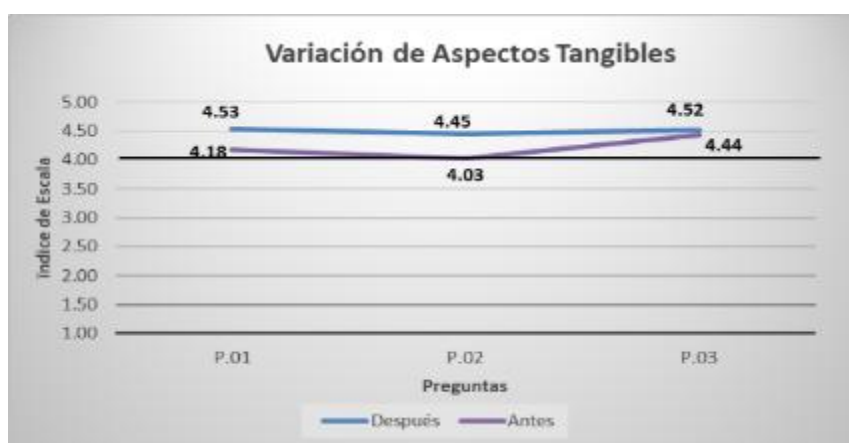


Figura B 28 : Comparación de resultados - Aspectos Tangibles

Fuente: Tabla A.49 Matriz de Variación de Aspectos Tangibles.

Es más que evidente que, en la dimensión de Aspectos Tangibles, las mejoras han generado una repercusión positiva sobre la fortaleza identificada en la Tabla A.12, Se aprecia que la variación del índice promedio es la escala para esta dimensión es de 0.26 (en el 6.07% de los casos). Este aumento en la percepción se produce indirectamente por las mejoras realizadas en las dimensiones deficientes.

3.4.3. Resultados e interpretación.

Para tener una idea clara de los resultados obtenidos con la mejora, se realizó un análisis documental final, con el objetivo de interpretar y realizar la consolidación gráfica de la dimensiones; previamente se elaboró la Tabla A.50.

Tabla A. 50 : *Matriz de Consolidación de Respuesta.*

Encuestados	DIMENSIONES														
	Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía			Aspectos Tangibles		
	P.01	P.02	P.03	P.04	P.05	P.06	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
Prom. Total	4.14	4.52	4.23	4.20	4.30	4.52	4.03	4.18	4.52	4.42	4.47	4.56	4.53	4.45	4.52
Prom. x Dimensión	4.29			4.34			4.24			4.48			4.50		
Nivel de Percepción	85.86%			86.77%			84.85%			89.70%			90.00%		
Peso	0.20			0.20			0.20			0.20			0.20		
Porcentaje	17.17%			17.35%			16.97%			17.94%			18.00%		
Nivel de Satisfacción Total	87.43%														

Fuente: *Anexo B.05 Matriz de Organización de Recopilación de Datos.*

Consolidación gráfica de Dimensiones después de la mejora,

Esta consolidación es el detalle global en porcentaje por dimensiones, para identificar fácilmente determinar que dimensión no cumplen con lo estimado por la gerencia de Horizonte Medic, Asimismo interpretarlas y posteriormente evaluar el proceso para mejorarlas.

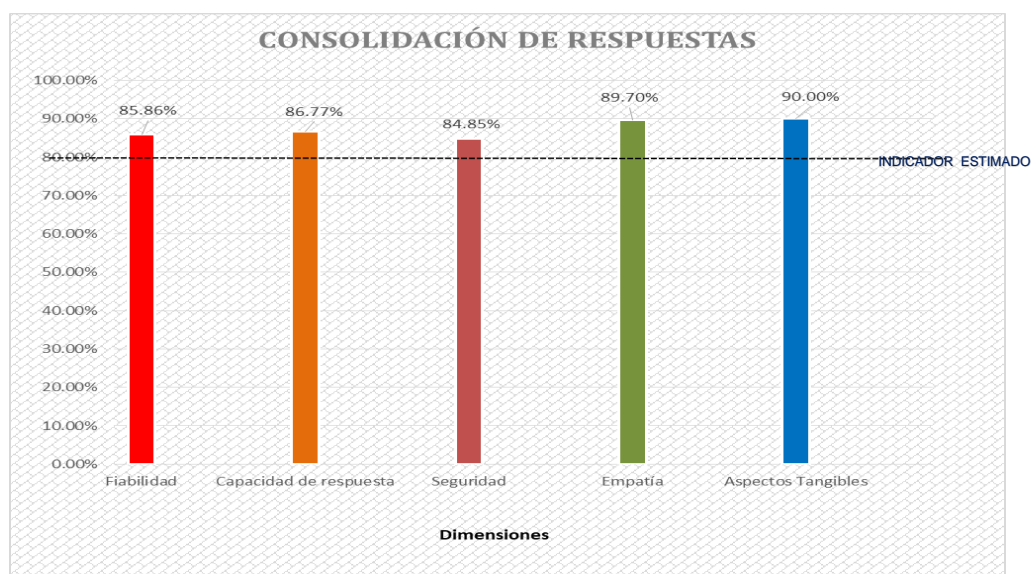


Figura B 29 : Consolidación de respuesta después de la mejora.

Fuente: Anexo B.05 Matriz de organización de recopilación de datos de la encuesta.

Interpretación de los resultados del Objetivo N°04: De acuerdo a la estimación en la B.01 Ficha Técnica de Indicador de Satisfacción, El nivel óptimo de cada dimensión analizada establece; que cada una debe superar el 80% y 4.00 puntos en la escala Likert. De esta manera podemos definir qué dimensiones analizadas mediante la metodología SERVPERF, con las mejoras realizadas. De los resultados obtenidos en la encuesta final, se puede analizar que 5 de 5 dimensiones analizadas en base a la percepción, Cumplen con las metas establecidas por la empresa (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles). Podemos decir que de acuerdo a los resultados obtenidos, el índice de la percepción se encuentra por encima de lo estimado por la empresa.

Tabla A. 51 : Matriz Consolidada después de las mejoras

Dimensión	Cuestionario	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Índice de Percepción unitario	PROMEDIO PERCEPCION	SEMAFORO	Índice de Percepción por Dimensión	Semáforo global por dimensión	PORCENTAJE ACTUAL POR DIMENSIÓN
FIABILIDAD	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	17	41	8	0	0	4.14	●		4.3		85.86%
	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?	38	24	4	0	0	4.52	●				
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	19	43	4	0	0	4.23	●				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿ La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?	13	53	0	0	0	4.20	●		4.3		86.77%
	¿ La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) eS rápida?	23	40	3	0	0	4.30	●				
	¿los diagnosticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?	38	24	4	0	0	4.52	●				
SEGURIDAD	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	7	54	5	0	0	4.03	●		4.2		84.85%
	¿El Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	21	37	7	1	0	4.18	●				
	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?	38	24	4	0	0	4.52	●				

Fuente: Anexo B.05 Matriz de organización de recopilación de datos de la encuesta.

IV. DISCUSIÓN

- Al evaluar el nivel de satisfacción inicial de los pacientes del policlínico Horizonte Medic, se evidenció y determinó que la satisfacción de los pacientes se encontraba en una 69.66% (Ver Tabla A.13), considerándose un porcentaje bajo; respecto al indicador establecido (> 80%). Los datos fueron obtenidos por la técnica de la encuesta y análisis documental, los mismo que fueron utilizados por Esther Arteaga & Rossana García, y donde nos evidencia que ellos obtuvieron un bajo grado de satisfacción global del usuario representado por un 63.11%. respectivamente, de acuerdo a la interpretación de su anexo 2. p.42. Para los investigadores el indicador mínimo que debe cumplir con la satisfacción es 70%. Quienes, a su vez para determinar también el nivel de satisfacción, emplearon el cálculo de la muestra y la aplicación de encuestas, Donde podemos definir que esta técnica fue importante para ambas investigaciones y así dar una valoración sobre la satisfacción del paciente y/o medida de la reacción emocional del consumidor, en resumen se determina el resultado exacto sobre la percepción del paciente respecto al servicio que se recibe (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.175).

- Con el objeto de evaluar las deficiencias del proceso de la atención médica, se empleó la técnica de observación de campo e Instrumentos tales como el diagrama de Ishikawa, Lluvia de Ideas; que ayudaron para identificar las causas raíz de las deficiencias en las dimensiones estudiadas, así desglosarla al detalle. Y con la ayuda del instrumento de la recopilación de datos, Se llegó a la conclusión; no cumplían con los estimado por la empresa eran las dimensiones de Fiabilidad con un 60%, Capacidad de respuesta con un 63.94% y seguridad con un 56.16%, donde en las tres dimensiones su indicador se debe la escasez de médicos especialistas en la provincia, Así se concluye que el promedió de la Satisfacción bajo esta tres dimensión se en cuenta en un 60% aproximadamente. De igual manera los investigadores Estefany Zavaleta & Mirley Cueva, utilizaron la técnica de observación de campo y como instrumento la recopilación de datos, de esta manera llegaron a la conclusión que también tenían un bajo grado de satisfacción y que todas sus dimensiones deben ser consideradas para mejorar. Capacidad de respuesta con un 66.31%, Aspectos Tangibles con un 64.07%, Fiabilidad con 64.68%, Empatía con 60.43% y Seguridad con 59.04%; debido la

deficiente disponibilidad y facilidad para obtener una cita. Asimismo, la demora para los exámenes radiológicos, Así se concluyen que el promedio de la Satisfacción de sus cinco dimensiones se en cuenta en un 62.91% respectivamente. Esta investigación se empleó el método SERVPERF, donde solo se consideró estudiar la percepción del cliente. Así se pudo identificar los problemas y las causas raíz de los mismos. (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.923).

- La propuesta e Implementación de las mejoras en el proceso de atención médica, permitió incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes del policlínico a un 87.43%, esto se logró gracias a la aplicación de la metodología del ciclo Deming y con las causa raíz identificada se pudo proponer mejoras concretas, a fin de eliminar las deficiencias encontradas en el proceso de atención médica. Esta metodología también fue empleada por el investigador Rossana García en su proyecto titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, Donde evidencia la relación que existe entre ambas y al aplicar cualquier mejora en la calidad repercutirá positivamente en la satisfacción del Cliente, además de coincidir en realizar alianzas estratégicas e instruir en trato amable a los pacientes, Es importante mencionar que es necesario intentar automatizar las actividades para reducir el trabajo humano y mejorar al menos uno de estos elementos: calidad técnica, precio, tiempo de entrega, flexibilidad, asistencia, satisfacción del personal, uno de los métodos aplicados en las mejoras de los procesos es el ciclo PEVA (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.876).
- Tras la implementación de las mejoras, se volvió a evaluar el nivel de satisfacción global de los pacientes del Policlínico Horizonte Medic, donde se evidenció que las mejoras aplicadas tuvieron un efecto positivo y llegó a aumentar en un 25.51% respectivamente, respecto al porcentaje de satisfacción inicial. Esto se determinó a través de las matrices de recopilación de datos de la encuesta y análisis estadístico de los mismo (Ver anexo B.02 y B.05), modelo similar utilizado por Estefany Zavaleta y Mirley Cueva, en su proyecto denominado “Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de apoyo

Elpidio Berovides Pérez”; donde los autores concluyen que se debe subsanar las deficiencias de la calidad y en términos generales nos indican que la implementación de las mejoras permitirá aumentar el grado de satisfacción y nos ayuda a interpretar que se mejorara en un 47.30 % respecto al porcentaje de satisfacción inicial. p.29. En ambas investigaciones podemos apreciar que los investigadores crean intrínsecamente equipos de mejoras; donde se ven orientados a abordar y solucionar problemas concretos de calidad, con el fin de alcanzar mejoras duraderas en los procesos que se desarrollan en la organización (Camisón, Cruz, Gonzales, 2006, p.1160).

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que el nivel de satisfacción de los clientes era equivalente al 69%, valor muy inferior respecto al indicador del 80% (Meta mínima establecida por la gerencia de Horizonte Medic), señal de nos demostró la presencia de deficiencias en el proceso de atención médica, De acuerdo al tipo de estudio aplicado se pudo desglosar la variable dependiente y estudiar cada una de las dimensiones que la conformaban, así poder evidenciar las deficiencias en cada una de ellas.
- Al evaluar las deficiencias que repercutían negativamente en el nivel de satisfacción de los clientes, se determinó que 3 de 5 dimensiones analizadas presentaban deficiencias por mejorar, teniendo como la más predominante la escasez de médicos especialistas, con la calificación más baja de 2.44 que equivale al 16% en cada dimensión con deficiencia. A esto se agrega que no se estuvo manejando correctamente los instructivos y guías de la atención médica, obteniendo una calificación promedio de 3.19 que equivale al 21.25% solo en dos dimensiones con deficiencia (Capacidad de respuesta y Seguridad). También se suma la falta de control en el manejo de stock de insumos de alta rotación y la falta de historias clínicas digitales.
- Al proponer e implementar las nueve mejoras encontradas, se evidenció que una de ellas abarcaba las tres dimensiones y otra dos dimensiones, es por ello que tuvimos la necesidad de hacer un cuadro de distribución de mejoras (Ver tabla A.17). donde finalmente se concluyó que se realizarán cinco mejoras. las mismas que fueron ejecutadas al 100% entre los meses de Mayo y Junio. Todas desarrollándose con normalidad y financiadas por la empresa en su totalidad.
- Finalmente en la evaluación de satisfacción de los clientes, ya con las mejoras implementadas, se concluye que, la propuesta e implementación de mejoras para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, permitieron que este nivel se incrementara de 69% (Enero – Abril) a un 87.43% (Mayo – Julio). Además de aumentar los ingresos y rentabilidad de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda concientizar sobre las obligaciones de los colaboradores, difundir semestralmente el reglamento interno de trabajo (RIT). Asimismo, asegurar el cumplimiento de los instructivos y guías de atención médica para garantizar un proceso adecuado en la atención en el servicio médico.
- Se sugiere el uso de técnicas y herramientas de metodologías para las mejoras continuas establecidas, en especial el ciclo Deming, siempre y cuando se requiera mejorar el proceso de atención médica; Ya que, se ha demostrado ser fiables, contundentes y fáciles de aplicar.
- Es recomendable encontrar la verdadera causa raíz del problema y cuantificarla, esto nos permitirá tener un punto inicial para la implementación de las mejoras y realizar la comparación al término de a misma. Una mala elección de la Causa raíz de nuestros problemas, nos llevaría a un falso – positivo que distorcionen los problemas reales.
- Se recomienda implementar aplicativo en la páginas web de la empresa (www.horizontemedic.com) o crear software de teleconferencias, con la finalidad poder consolidar el servicio de telemedicina y mantener un registro digital de todas las teleconsultas.
- Se sugiere implementar en el software tiempos de estimados de atención médica y alarmas de atención, servirá como referencia para el paciente tenga un tiempo estimado de atención y para los médicos resultará óptimo tener una herramienta de aviso que el paciente está por recibir su servicio.
- Es fundamental establecer contratos estratégicos con los proveedores de insumos (Tubos al Vacío, Boquillas descartables, papel EKG y Radiografías), puesto que esto nos permitirá disponer de los productos de alta rotación. Y al manejar volúmenes considerables se podría negociar el precio, obteniendo beneficios económicos favorables.

VII.REFERENCIAS

ARTEAGA, Esther y GARCÍA, Rossana. Análisis de satisfacción de los pacientes para mejorar la atención del hospital de apoyo leoncio Prado del Distrito de Huamachuco periodo 2012 - 2014. Tesis (Licenciado en Administración).

Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2009.

Disponible en http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4553/arteagaaraujo_esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y

BRAVO, Leonor . Mejora de la satisfacción del usuario a partir de la aplicación de un plan de mejoramiento continuo de la calidad de atención primaria en el centro de Salud 1° de Mayo de la Red de Salud Corea El Alto gestiones 2012 - 2013. Tesis (Especialidad Médica).

La Paz : Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. 2012.

Disponible en <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3929/T-PG-781.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario Gestión 10 de enero 2016. El Perú necesita más de 16 mil Médicos Especialistas [en línea]. D [fecha de consulta: 02 de Mayo de 2018]. Disponible en <https://gestion.pe/suplemento/comercial/clinicas-centros-medicos/cifras-peru-necesita-mas-16-mil-medicos-especialistas-1001790>

Diario Gestipolis 18 de enero de 2006 ¿Qué es la percepción en la Calidad? [en línea]. [fecha de consulta: 14 de Enero de 2017]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/percepcion-de-la-calidad/>. [en línea].

GARZÓN, Jorge y GÓMEZ, Carlos. Medición de la satisfacción del servicio al cliente y propuestas de mejora en cafosalud medicina prepagada ubicada en la carrera 14 con calle 94 en la ciudad de bogotá. Tesis (Ciencias Económicas)

Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2010.

Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9226/tesis311.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistema. César Camisón [et al.]. Madrid : Pearson Educación S.A., 2006.

ISBN: 108420542628.

GUÍA TÉCNICA para la elaboración de proyectos de mejoras y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la Calidad. Lima: Ministerio de Salud del Perú, 2012.

ISSN: 2012-07631.

GUÍA TÉCNICA para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: Ministerio de Salud del Perú, 2011.

ISSN: 2012-11700.

HUIZA, Gladys. Satisfacción del usuario Externo Sobre la Calidad de atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - Diciembre 2003. Tesis (Magister en Enfermería).

Callao : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013.

Disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Introducción a la Ingeniería Industrial por Gabriel Baca [et al.]. México : Grupo Editorial Patria, 2014.

ISBN: 9786074389197.

ISOtools 18 de febrero de 2015, Gestión de los procesos como estrategia de mejora de calidad [en línea]. [fecha de consulta: 06 de Enero de 2018]. Disponible en <https://www.isotools.org/2015/02/18/la-gestion-de-procesos-como-estrategia-de-mejora-de-la-calidad/>.

REDHEAD, Rossana, Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Graú Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis (Magister Servicios de Salud).

Lima: Universidad mayor de San Marcos, 2013.

Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

REVISTA Balance del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito: Propuestas para una evaluación Adecuadas de las Víctimas [en línea]. Lima: Defensoría del Pueblo - Gobierno del Perú, 2012 [fecha de consulta: 12 de Diciembre de 2017].

Disponible en [http://www.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision201.nsf/021documentos/9219C2F604A5F6CE05258154005D0C1F/\\$FILE/informe_N_159.pdf](http://www.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision201.nsf/021documentos/9219C2F604A5F6CE05258154005D0C1F/$FILE/informe_N_159.pdf).

ISSN: 2012-16484.

REVISTA Estadística Sanitarias Mundiales [en línea]. Suiza: Organización Mundial de la Salud, 2012. [fecha de consulta: 02 de Enero de 2017].

Disponible en http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44858/9789243564449_spa.pdf;jsessionid=3A8F672A5F514725E35DE0A82EB2FC7D?sequence=1

ISBN: 9789243564449.

REVISTA Herramientas parra el análisis y mejora de procesos [en línea]. México: Gobierno Federal de México, 2008. [fecha de consulta: 02 de Febrero de 2018]. Disponibles en https://www.bsc-irtual.org/archivos/compendio_de_herramientas_de_mejora.pdf

ZAVALETA, Marianelly y CUEVA, Mirley. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultas externas del hospital de apoyo Elpidio Berovides Pérez, Otuzco - La Libertad, Marzo - Abril 2016. Tesis (Licenciado en Químico farmacéutico)

Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2016.

Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3514/Zavaleta%20Rodriguez%20Marianelly%20Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VII. ANEXOS

✓ Figuras: Anexo B.



Figura B. 30 : Ciclo Deming

Fuente: Introducción a la Ingeniería Industrial (Baca, 2014, p. 102)

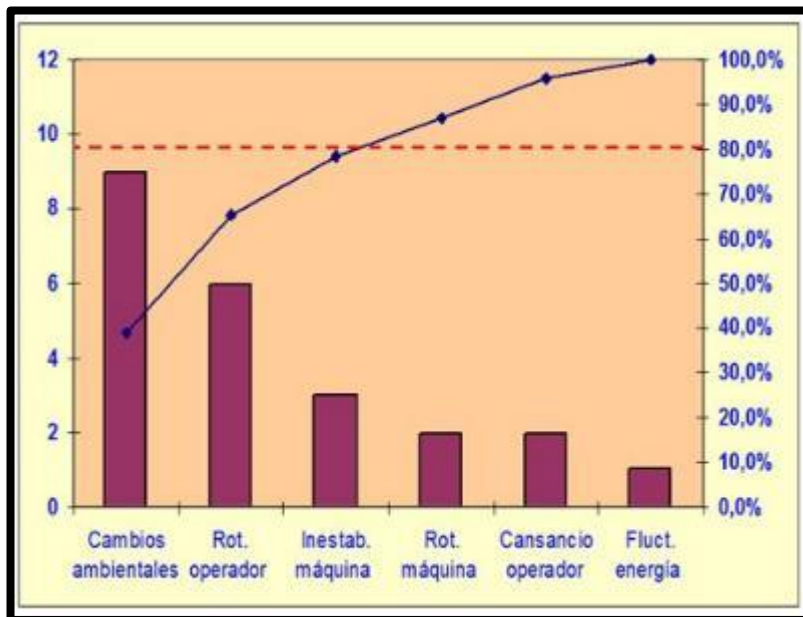


Figura B. 31 : Diagrama de Pareto

Fuente: Introducción a la Ingeniería Industrial (Baca, 2014, p. 124)

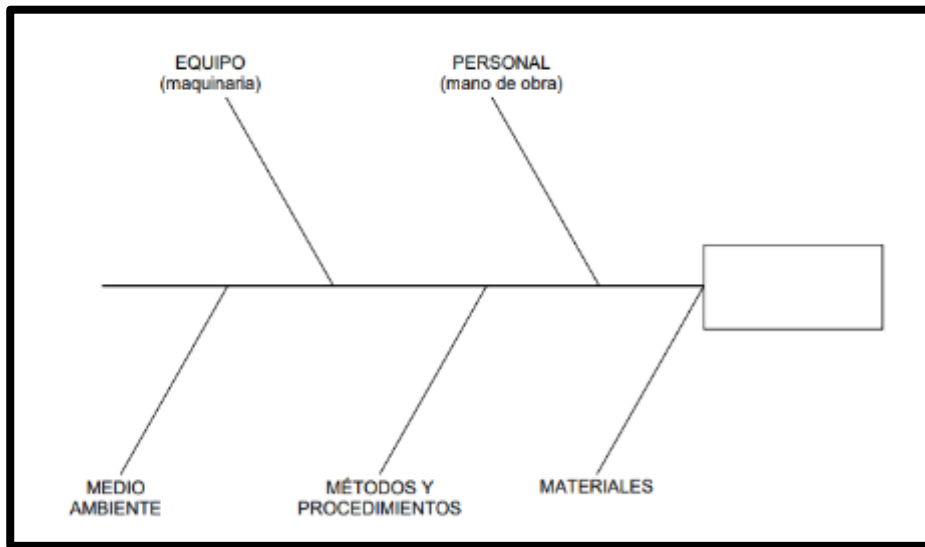


Figura B. 32 : Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)

Fuente: Introducción a la Ingeniería Industrial (Baca, 2014, p. 105)






Figura A. 33 : Brainstorming (Lluvia de Ideas)

Fuente: Introducción a la Ingeniería Industrial (Baca, 2014, p. 119)

✓ **INSTRUMENTOS: Anexo C.**

Anexo C. 1 : Ficha técnica de Indicador de Nivel de Percepción

 <p>POLICLINICO HORIZONTE MEDIC CUIDAMOS TU SALUD</p>	FICHA TECNICA DE INDICADOR MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		CODIGO	SIG 0038-2017 - V2	
			PAGINA	01 pag. 01	
PROCESO: ATENCIÓN MÉDICA ASISTENCIAL / OCUPACIONAL					
TIPO DE INDICADOR					
EFICACIA <input type="checkbox"/>		EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFECTIVIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	
RESPONSABLE			DIRECCIÓN MÉDICA		
OBJETIVO					
Mide la satisfacción de los clientes de los servicios ofrecidos por el proceso de Atención Médica					
ESCALA		FUENTE		TENDENCIA	
Porcentaje	Índice	Encuesta de Satisfacción al Cliente		Creciente	
MEJORA DEL SERVICIO					
META				FRECUENCIA	
Muy Satisfecho		Gratificante		Referencia	
Porcentaje	Índice	Porcentaje	Índice	RECOLECCION	REVISIÓN
80% al 94%	4.00 al 4.74	95% al 100%	4.75 al 5.00	Anual	Anual
FÓRMULA DE CÁLCULO					
$MSC = (\text{Total de clientes evaluados "Muy bueno"} + \text{Total de Clientes evaluado "Bueno"} / \text{Total de clientes encuestados}) \times 100$					
USUARIO					
Dirección Médica y Administración					
OBSERVACIONES:					
- Aplicación de Encuesta - Analisis Documental - Utilizar modelo Servperf					
Termino			Definición		
Satisfacción del Cliente			Percepción del Cliente Sobre el grado en que se an cumplido sus requisitos		
 Mayra A. Costa Hidalgo Gerente General			 Artemio A. García Cabrera MEDICO CIRUJANO OCUPACIONAL SUPERVISOR C.R.P. 05172-02-13A-0004-20		
Elaborado por			Aprobado por		
Fecha : 14/10/2017			Fecha: 16/10/2017		

Fuente: Dirección Médica - Policlínico Horizonte Medic

Anexo C. 2 : Plantilla para elaboración de Cuestionario

DIMENSIONES	CODIGO	PREGUNTA	RECUESTO					TOTAL
			Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	
Fiabilidad	P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?						
	P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?						
	P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?						
Capacidad de Respuesta	P.04	¿ La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?						
	P.05	¿ La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?						
	P.06	¿los diagnosticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?						
Seguridad	P.07	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?						
	P.08	¿El Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?						
	P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?						
Empatía	P.10	¿El enfermera que lo atendió, muestra interés en absolver sus dudas, respecto al servicio utilizado?						
	P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						
	P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
Aspectos Tangibles	P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?						
	P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
	P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos?						

Fuente: **Elaboración de Cuestionario Ver Anexo D.01**

Validación del Cuestionario Ver Anexo D.03.

Anexo C. 3 : Matriz de Organización de recopilación de datos de la encuesta Pre-Test


Encuestados	DIMENSIONES														
	Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía			Aspectos Tangibles		
	P.01	P.02	P.03	P.04	P.05	P.06	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
01	4	2	3	4	4	2	2	4	2	4	5	5	4	5	4
02	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4
03	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5
05	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	5	4	4	4	5
06	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5
07	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4
08	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5
09	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5
10	4	2	3	3	3	2	2	4	2	5	3	5	5	3	5
11	4	1	3	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
12	4	1	3	4	4	1	3	4	1	4	3	3	4	3	3
13	5	2	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	5	5	4
14	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4
15	5	2	3	3	3	2	2	3	2	4	5	5	4	5	3
16	3	2	3	4	4	2	2	3	2	4	5	5	3	5	5
17	5	2	3	3	3	2	2	3	2	5	4	4	5	3	5
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
20	3	1	3	4	4	1	1	3	1	5	5	5	5	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4
22	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4
23	3	1	3	3	3	1	1	3	1	5	4	5	5	5	5
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5
25	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	5	5	4	4	5
26	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5
27	3	2	3	4	4	2	3	3	2	5	3	5	3	3	4
28	4	2	5	5	5	2	2	3	2	3	3	3	5	5	5
29	3	2	3	4	4	2	2	4	2	4	3	3	5	5	5
30	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5
31	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5
32	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	5	5	4	5	4
33	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	5	5
34	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5
35	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	5	4	5	3	5
36	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3
38	3	2	3	4	4	2	3	4	2	5	5	5	4	3	3
39	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4
40	3	2	2	3	3	2	2	3	2	5	4	5	4	4	5
41	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5
42	4	2	3	3	3	2	2	3	2	5	5	5	4	5	5
43	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4
44	3	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4
46	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5
47	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5
48	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5
49	4	1	3	3	3	1	1	3	1	5	3	5	5	4	5
50	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	5	5
52	4	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	5	5	5
53	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	5
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5
55	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4
56	2	1	3	3	3	1	1	3	1	4	5	5	3	5	5
57	3	2	5	4	4	2	3	4	2	5	4	4	5	3	5
58	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5
59	3	1	5	3	3	1	1	4	1	3	3	4	5	3	5
60	3	3	3	4	4	3	1	3	3	5	3	5	3	3	3
61	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
63	4	1	3	3	3	1	1	4	1	3	3	4	4	4	5
64	3	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	5	5	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3
66	4	1	3	3	3	3	1	4	1	4	5	4	3	3	3
Prom. Total	3.50	2.44	3.06	3.58	3.58	2.44	2.59	3.39	2.44	4.11	4.03	4.44	4.18	4.03	4.44
Prom. x Dimensión	3.00			3.20			2.81			4.19			4.22		
Nivel de Percepción	60.00%			63.94%			56.16%			83.84%			84.34%		
Peso	0.20			0.20			0.20			0.20			0.20		
Porcentaje	12.00%			12.79%			11.23%			16.77%			16.87%		
Nivel de Satisfacción Total	69.66%														

Fuentes: Encuesta Pre-Test

Anexo C. 4 : Matriz Lluvia de Ideas

		FORMATO LLUVIA DE IDEAS			TEMA: SERVICIO DE ATENCION MEDICA Escala de evaluación: 1-5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima puntuación
DIMENSIÓN A MEJORAR	DEFICIENCIA	IDEAS DE MEJORAS	INCONVENIENTES	JERARQUIA	
FIABILIDAD	Escases de medicos especialistas (Otorrino, Pediatra, Gastroenterología, Oftalmología)	Implementar en el programa de capacitaciones el curso taller - orientación al cliente y capacitar a la brevedad	Ninguno	4	
	Escases de Otorrinolaringólogo, Pediatra, Gastroenterólogo, Oftalmólogo.	Se propone implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia	Ninguno	5	
	No cuenta con Historias Clínicas digital en el Medsoft.	Implementar instructivo en el manejo interno de historias clínicas (admisión - Consultorio) y hacer difusión del mismo	Ninguno	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	No se cuenta en programación anual, plan de Capacitación en orientación al cliente.	Implementar procedimiento para la toma de muestra de sangre con vacutainer y tuvis al vacío, asimismo solicitar a la dirección médica la compra de estos insumos para su uso.	Ninguno	4	
	No se está manejando correctamente el uso de instructivos y/o guías de la atención médica.	Retroalimentación del instructivo para la toma de ecografías y designar supervisor.	Ninguno	4	
	No cuenta con convenios y/o contratos con médicos especialistas	Se propone implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia	Ninguno	5	
SEGURIDAD	No cuenta con procedimiento para manejo de Stock de insumos de alta rotación.	Retroalimentación del instructivo y Guías para la la evaluación Médica de acuerdo	Ninguno	4	
	No cuenta con convenios y/o contratos con médicos especialistas	Retroalimentación del instructivo y Guías para la la evaluación Médica de acuerdo	Ninguno	4	
	No se está manejando correctamente el uso de instructivos y/o guías de la atención médica.	Se propone implementar la telemedicina, de tal manera los pacientes puedan tener acceso a médicos especialistas aprovechando la tecnología y la banda ancha que existe en la provincia	Ninguno	5	


 CORPORACION AERIANA DE CENTROS MEDICOS S.A.C.
 Carlos M. Aguirre Roaño
 ADMINISTRADOR
 HORIZONTE MEDIC


 Lic. Claudia Y. Zegarra Castro
 PSICOLOGA
 V.C.P. 18275


 Judith A. Cerna Ortiz
 OBSTETRIZ
 COP 16353


 Juanita Ketty Diaz Valverde
 MICROBIOLOGA - PARASITOLOGA
 CBP 10988


 Artemio A. Garcia Cabrera
 MEDICO CIRUJANO OCUPACIONAL
 AUDITOR
 C.M.P. 952136-RA-1004-20

Fuente: Brainstorming (Lluvia de Ideas)

Anexo C. 5 :Matriz de organización de recopilación de datos de la encuesta Post Test

Encuestados	DIMENSIONES														
	Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía			Aspectos Tangibles		
	P.01	P.02	P.03	P.04	P.05	P.06	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
02	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
03	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
04	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
05	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
06	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
07	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4
08	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
09	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
10	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
11	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4
14	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4
15	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3
16	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
17	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
19	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
20	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
21	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4
22	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
23	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
24	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
25	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
26	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
27	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
28	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
29	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
30	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
31	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
32	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4
33	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
35	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5
36	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
37	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3
38	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3
39	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
40	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
42	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
43	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
44	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
45	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4
46	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
47	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
48	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5
49	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
50	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4
51	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
52	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5
53	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
54	5	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5
55	5	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4
56	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5
58	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
59	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
60	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4
61	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
62	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4
63	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
64	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Prom. Total	4.14	4.52	4.23	4.20	4.30	4.52	4.03	4.18	4.52	4.42	4.47	4.56	4.53	4.45	4.52
Prom. x Dimensión	4.29			4.34			4.24			4.48			4.50		
Nivel de Percepción	85.86%			86.77%			84.85%			89.70%			90.00%		
Peso	0.20			0.20			0.20			0.20			0.20		
Porcentaje	17.17%			17.35%			16.97%			17.94%			18.00%		
Nivel de Satisfacción Total	87.43%														

Fuentes: Encuesta Post-Test

✓ **FORMATOS: Anexo D.**

Anexo D. 1 : Elaboración del Cuestionario

Item	N° de Pregunta	Dimensión	Tipo Pregunta	Tipo de Respuesta	Respuesta (Escala)
1	-	Básica	Cerrada	Politómica	Rankig
2	-	Básica	Mixta	Politómica	Rankig
3	-	Básica	Cerrada	Dicotómicas	Númerica
4	1	Fiabilidad	Cerrada	Politómica	Likert
5	2		Cerrada	Politómica	Likert
6	3		Cerrada	Politómica	Likert
7	4	Capacidad de Respuesta	Cerrada	Politómica	Likert
8	5		Cerrada	Politómica	Likert
9	6		Cerrada	Politómica	Likert
10	7	Seguridad	Cerrada	Politómica	Likert
11	8		Cerrada	Politómica	Likert
12	9		Cerrada	Politómica	Likert
13	10	Empatía	Cerrada	Politómica	Likert
14	11		Cerrada	Politómica	Likert
15	12		Cerrada	Politómica	Likert
16	13	Aspectos Tangibles	Cerrada	Politómica	Likert
17	14		Cerrada	Politómica	Likert
18	15		Cerrada	Politómica	Likert

Fuente: Elaboración Propia

Anexo D. 2 : Formato de Encuesta (Pre-test y Post-test)

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC									
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después llenar la presente encuesta, acerquese a Admisión a recoger un presente. Agradeceremos su participación.									
								Fecha : / /	
Marque con una (X)									
Indique su Sexo:			Masculino <input type="checkbox"/>			Femenino <input type="checkbox"/>			
Indique su lugar de Procedencia									
a) Huamachuco			c) Curgos			e) Marcabal		g) Sarín	
b) Chugay			d) Cochorco			f) Sanagorán		h) Sartinbamba	
Otro:									
Edad (años)									
a) 16 a 29 años			c) 45 a 60 años						
b) 30 a 44 años			d) 61 a más						
ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica									
Considerar la siguiente escala: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno									
ITEM		PREGUNTA	1	2	3	4	5		
N°	P								
P.01		¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
P.02		¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?							
P.03		¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
P.04		¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?							
P.05		¿El tiempo de espera para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) Es rápida?							
P.06		¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?							
P.07		¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
P.08		¿El Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
P.09		¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?							
P.10		¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar su problema de salud?							
P.11		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
P.12		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
P.13		¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?							
P.14		¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
P.15		¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos?							

Fuente: Elaboración de Cuestionario – Ver Anexo D.01

Validación de encuesta por expertos – Ver Anexo D.03

Anexo D. 3 : Validación del Cuestionario

FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE EXPERTOS

DATOS DEL EVALUADOR:

Apellidos y nombres : Olortegui Nuñez Pedro

Numero de colegiatura : Nº 96 752

Profesión : Ing. Industrial

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2,3	Medir la fiabilidad	✓			
4,5,6	Medir Capacidad de Respuesta	✓			
7,8,9	Medir Seguridad	✓			
10,11,12	Medir Empatía	✓			
13,14,15	Medir Aspectos Tangibles	✓			

Escala Evaluativa:

A: Totalmente de acuerdo

B: De acuerdo

C: Desacuerdo

INDUSTRIAS TEAL S.A.

Pedro Armando Olortegui Nuñez
JEFE DE PRODUCCION
MOLINO PASTA

FIRMA _____

MG. PEDRO OLORTEGUI NUÑEZ
CIP 96752.

**FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE
EXPERTOS**

DATOS DEL EVALUADOR:

Apellidos y nombres : Capellán Vargas Miguel H.
 Numero de colegiatura : 203819
 Profesión : Ing. Industrial

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2,3	Medir la fiabilidad	/			
4,5,6	Medir Capacidad de Respuesta	/			
7,8,9	Medir Seguridad	/			
10,11,12	Medir Empatía	/			
13,14,15	Medir Aspectos Tangibles	/			

Escala Evaluativa:

- A: Totalmente de acuerdo
- B: De acuerdo
- C: Desacuerdo


 Miguel Hipólito Capellán Vargas
 ING. INDUSTRIAL
 R. CIP. N° 203819

FIRMA _____

**FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE
EXPERTOS**

DATOS DEL EVALUADOR:

Apellidos y nombres : García Cabrera Artemio
 Numero de colegiatura : 52198
 Profesión : Médico Cirujano

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2,3	Medir la fiabilidad	✓			/
4,5,6	Medir Capacidad de Respuesta	✓			
7,8,9	Medir Seguridad	✓			
10,11,12	Medir Empatía	✓			
13,14,15	Medir Aspectos Tangibles	✓			

Escala Evaluativa:

- A: Totalmente de acuerdo
- B: De acuerdo
- C: Desacuerdo

FIRMA _____


 CORPORACION PERUANA DE CENTROS MEDICOS SAC
 Artemio García Cabrera
 DIRECTOR MEDICO
 C.M.P. 52198

Anexo D. 4 : Solicitud N°001-2018 - Autorización para aplicación de encuesta

Solicitud N°001-2018

Señor
Dr. Artemio Alejandro García Cabrera
Director Médico – Policlínico Horizonte Médico
Jr. Leoncio Prado N°786 – Huamachuco

ASUNTO: SOLICITO "AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS A LOS PACIENTES PARA EVALUAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO EN HORIZONTE MEDIC"


De mi especial consideración:

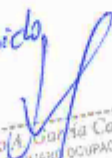
Yo, Carlos Martín Aguirre Reaño DNI N° 41081175, colaborador de la empresa que Ud. Dignamente dirige y conocedor sobre el trabajo de investigación; solicito a usted "Autorización para realizar encuestas a los pacientes para evaluar nivel de percepción respecto al servicio recibido en Horizonte Médico", Asimismo, indicarle que las fecha consideradas a encuestar con 04, 05, 06, 07 y 08 de Junio del presente año.

Conocedor de su compromiso con la empresa, me despido, agradeciendo de antemano lo solicitado.

Sin otro particular.


Huamachuco, Lunes 21 de Mayo del 2018.


Aguirre Reaño Carlos Martín
DNI N° 41081175


Artemio Alejandro García Cabrera
MEDICO CIRUJANO OCUPACIONAL
PUEBLOS
C. N. F. 05214 - RA. 0004-20
21 / 05
2018

Fuente: Elaboración propia.

Anexo D. 5 : Instructivo para aplicación de encuesta

	INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN PARA LA ENCUESTA		Documento : QC
			Revisión : 0001
			Fecha Original : 01/06/2018
			Fecha Revisión : 02/06/2018
			Fecha Aprobación : 02/06/2018
Departamento: <u>Administración</u>			Página : 1 DE 1
Departamento: <u>Administración</u>		Sección: Calidad de Servicio	
Nº	SECUENCIA DE ACTIVIDADES		
A	Identificar al Encuestado.		
1	Se abordará a 66 paciente que reciban atención en Horizonte Medic		
2	Se solicitará el consentimiento para aplicar la Encuesta		
3	Se trasladará al área de psicología para comodidad y Privacidad		
4	Se le explicará brevemente que por el tiempo proporcionado será acreedor de un Vale del 50% de descuento en los servicios que Utilizará		
B	Instrucciones para el llenado de la encuesta.		
1	Se realizará una breve explicación sobre las expectativas, Percepción y las dimensiones a analizar		
2	La encuesta será aplicada antes de recibir la atención y despues de la misma.		
3	El llenado de la encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 Minutos		
4	Los formatos de las encuestas terminadas serán Ordenado por código correlativo y escaneadas		
5	Los formatos de las encuestas despues escanearlas serán Archivadas y entregadas al Director Medico para su conformidad		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Carlos M. Aguirre Reaño		Lic. Liliana Villanueva Vera	Dr. Artemio A García Cabrera

Fuente: Elaboración propia

Anexo D. 6 : Formato de capacitación para encuestadores



CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACION Y CHARLAS (Internas)

EXPOSITOR: Dr. Artemio Alejandro García Cabrera
 CARGO: Director Médico
 TEMA: Instructivo y Aplicación de la encuesta

FECHA: 02/06/2018
 DNI: 42664426
 H. INICIO: 08:00 hrs
 H. FINAL: 09:00 hrs

Seguridad	Salud	M. Ambiente	Calidad
-----------	-------	-------------	---------

Firma del expositor

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	EMPRESA	CARGO	DNI	FIRMA
1	Aguirre Reaño Carlos	Horizonte Medic	Adiestrado	42081175	
2	Legarra Costas Claudia Yvonne	Horizonte Medic	Psicóloga	43261414	
3	Roger Diaz Reaño	Horizonte Medic	Asesor Ejecutivo	18215975	
4	_____				
5	_____				
6	_____				
7	_____				
8	_____				
9	_____				
10	_____				
11	_____				
12	_____				
13	_____				
14	_____				
15	_____				
16	_____				
17	_____				
18	_____				

Obs.: _____

Fuente: Autorización Dirección Médica

Anexo D. 7 : Informe 001-2018 - Resultados de la encuesta Pre-Test

Informe N° 001 - 2018

INFORME DEL RESULTADOS DE ENCUESTA REALIZADA EL DÍA 04, 05, 06, 07 Y
08 DE JUNIO RESPECTO A LA PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS CLIENTES.

De : Carlos Aguirre Reaño

Para : Dr. Artemio Alejandro García Cabrera

Policlínico Horizonte Medic

FECHA : 12 de Junio del 2016



INFORME GENERAL DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I. INTRODUCCIÓN:

La encuesta es un método estadístico destinado a evaluar las proporciones de diferentes características de una población a partir del estudio de una parte de la población, llamada muestra. "La encuesta de opinión está dirigida a conocer la opinión de un grupo de personas relacionado con un tema dado "La encuesta de opinión que trata sobre extrapolar los resultados de las elecciones al final de las elecciones se llaman encuesta de salida.

II. OBJETIVO GENERAL:

Informar sobre el estado actual respecto a la percepción analizada.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar la situación actual del servicio de atención Médica.
2. Estudiar y Analizar las dimensiones que conforman la encuesta.
3. Desarrollar estrategias para corregir las deficiencias encontradas.
4. Implementar mejoras a corto plazo respecto al servicio de atención médica.
5. Cumplir con los estándares establecidos por la empresa.

IV. RESULTADOS

Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción global de encuesta es un 69% , encontrándose por debajo de la meta estimada por la empresa.

V. CONCLUSIONES

Tomando en cuenta los resultados, podemos concluir que se encuentran dimensiones con deficiencias, para ser exactos tres de cinco dimensiones analizadas.



VI. RECOMENDACIONES

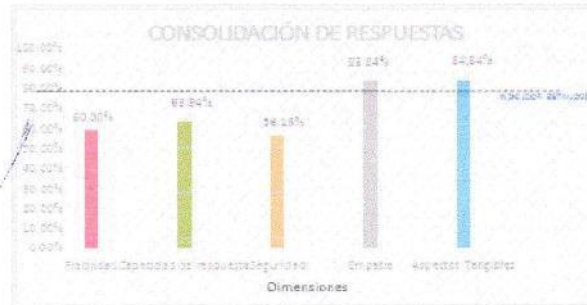
Es necesario implementar acciones correctivas inmediatas para corregir estas deficiencias que bien ocasionando malestar en los usuarios, afín de poder tener una satisfacción por encima de lo estimado.

VII. RESUMEN

Encuestas	DIMENSIONES																	
	Fidelidad			Capacidad de respuesta					Seguridad			Empaño			Aspectos Técnicos			
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Fracc. Total	230	244	238	232	231	244	220	229	242	211	222	244	215	223	244			
Fracc. a dimension	300			230					221			412			422			
Nivel de satisfacción	60.00%			60.94%					60.18%			61.54%			64.94%			

Fuente: Anexo E.02, Matriz de Organización de Recopilación de Datos de la Encuesta

Consolidación gráfica de Dimensiones. Esta consolidación es el detalle global en porcentaje por dimensiones, para determinar que dimensión no cumplen con lo estimado por la gerencia de Horizonte Medio. Asimismo interpretarias y posteriormente evaluar el proceso para mejorarias.



[Handwritten signature]

Fuente: Encuesta

Anexo D. 8 : Solicitud de reunión con colaboradores para identificar las Causas Raíz de las deficiencias.

Solicitud N°002-2018

Señor
Dr. Artemio Alejandro García Cabrera
Director Médico – Policlínico Horizonte Medic
Jr. Leoncio Prado N°786 – Huamachuco

ASUNTO: SOLICITO "AUTORIZACIÓN PARA REUNIÓN CON COLABORADORES CON EL OBJETIVO DE ENCONTRAR LA CAUSA RAIZ DE LAS DEFICIENCIAS, RESPECTO AL SERVICIO DE ATENCIÓN MEDICA"

De mi especial consideración:

Yo, Carlos Martín Aguirre Reaño DNI N° 41081175, colaborador de la empresa que Ud. Dignamente dirige y conocedor sobre el trabajo de investigación; solicito a usted "autorización para reunión con colaboradores con el objetivo de encontrar la causa raíz de las deficiencias, respecto al servicio de atención medica" Asimismo, solicitar permiso para hacer uso de la sala de Psicología para dicha reunión.

Conocedor de su compromiso con la empresa, me despido, agradeciendo de antemano lo solicitado.

Sin otro particular.

Huamachuco, Miércoles 13 de julio del 2018.


Aguirre Reaño Carlos Martín
DNI N° 41081175

Aceptado

Artemio A. García Cabrera
MEDICO CIRUJANO OCUPACIONAL
AUT. DE
D. M. P. 95219 - RA 4094-26
13 / 04
2018

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo D. 9 : Memorandum 004-2018 – Reunión para identificar la Causa raíz de las deficiencias



MEMORANDUM N° 004 -18-PRE/S-DESP/G.G/PHM

PARA : LIC. PS. CLAUDIA ZEGARRA CASTRO
LIC. JUDITH CERNA ORTIZ
Mbigo. KETTY DIAZ VALVERDE

DE : ARTEMIO GARCIA CABRERA
DIRECTOR MEDICO

ASUNTO : REUNIÓN PARA EVALUACIÓN DE DEFICIENCIAS EN EL
SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA

FECHA : HUAMACHUCO, 13-06-2017

Por medio del presente documento se le saluda y a la vez comunica que para el día 15 de Junio 2018; a las 08:00 am, se estará llevando acabo la reunión extraordinaria en el consultorio de Psicología. Por lo cual se cita a Ud. Con carácter Obligatorio.

AGENDA A TRATAR:

1. Deficiencias encontradas en el servicio de atención médica, de acuerdo a la percepción analizada de los clientes del 04 al 08 de Junio del 2018.

RECOMENDACIONES

1. Asistir con libreta de apuntes y bolígrafos.

El incumpliendo a lo mencionado anteriormente está sujeta a una sanción escrita.

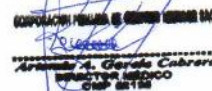
Atentamente,


Judith Cerna Ortiz
PSICÓLOGA
C.B.P. 16553

Recibido


Lic. Claudia Y. Zegarra Castro
PSICÓLOGA
C.B.P. 16276


Recibido


Artemio A. García Cabrera
DIRECTOR MEDICO
C.B.P. 16151


Ketty Díaz Valverde
MICROBIOLOGA - PARASITOLOGA
C.B.P. 10988

Recibido

Anexo D. 10 : Registro de Capacitación- Orientación al cliente



POLICLINICO
HORIZONTE MEDIC
CUIDAMOS TU SALUD

CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACION Y CHARLAS (Internas)

EXPOSITOR: Dr. Antonio García Cabrera

CARGO: Director Médico

TEMA: Orientación y Atención al Cliente

FECHA: 16/06/2018











DNI: 42664426

H. INICIO: 08:00 hrs


H. FINAL: 10:00 hrs

Seguridad	Salud	M. Ambiente	Calidad
-----------	-------	-------------	---------

Firma del expositor

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	EMPRESA	CARGO	DNI	FIRMA
1	Roger Diaz Riano	Horizonte H.	Asesor Especialista	18201195	
2	Carlon Aguirre Riano	Horizonte Medic	Administrador	41081173	
3	Claudia Separa Cortes	Horizonte Medic	Psicóloga	4300009	
4	Diaz Valverde Juanta Katty	Horizonte Medic	Manejadora	8660449	
5	Zamora Estrada Sandra	Horizonte Medic	Administradora	70213285	
6	Judith A. Cerna Ortiz	Horizonte Medic	Oletoleca	15203013	
7	MICHAEL ANTONY CASO MORENO	Horizonte Medic	Asesor	46475246	
8	Sandra Guillén Verde	Horizonte Medic	Asesora Administrativa	47927376	
9	Liliana Villanueva Vera	Horizonte Medic	Enfermera	46523188	
10	Silvio Doris Reyes Suarez	Horizonte Medic	Enfermera	46602960	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Anexo D. 11 : Procedimiento para orientación al cliente

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMC-V/1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN AL CLIENTE		Página	
			Nº	De
			001	03
		Fecha de Elaboración		
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Reaño		Aprobado: Dr. Artemio A. García Cabrera		01/07/2018

1. Propósito:
Orientar, adecuada y oportunamente a los pacientes que utilicen los servicios de atención médica y servicios auxiliares; De esta manera ayudar a ahorrar tiempo, espacio y personas.

2. Alcance:
Este procedimiento será aplicado en todo el Policlínico Horizonte Medic y por parte de todo el personal de salud de la institución.


3. Política de Orientación al Cliente:
La institución y sus trabajadores están comprometidos en brindar un servicio en salud de calidad, teniendo como base la empatía y confianza brindada a nuestros clientes. Por ello todos estamos comprometidos en los procesos de orientación al cliente de los usuarios del Policlínico Médico Horizonte Medic.

4. Responsables:

- **Gerente:** Responsable brindar los medios logísticos y económicos para el cumplimiento del presente documento.
- **Director médico:** Responsable aprobar y de dirigir la implementación, así como supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- **Área de Psicología:** Responsable de gestionar, calcular indicadores y capacitar semestralmente en orientación al cliente a todo el personal de Horizonte Medic.
- **Personal de salud de las diferentes áreas:** Son responsables de reportar los desperfectos identificados al jefe inmediato.

5. Pasos para la Orientación:
Para Horizonte Medic, la orientación de nuestros usuarios respecto al uso o utilización de los servicios; es fundamental y pieza clave para la satisfacción de los mismos. Para ello se consideró los siguientes pasos:

Ubicados en Jr. Leoncio Prado N 786 - Huamachuco / Teléfono: 044-348070 / RPM #969603777 mail: admision@horizontemedic.com

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMC-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN AL CLIENTE		Página	
			N°	De
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Reaño		Aprobado: Dr. Artemio A. García Cabrera		Fecha de Elaboración 01/07/2018


- 1° **Contextualice:** dimensione su o las necesidades.
- 2° **Segmente:** diferencie y clasifique a sus clientes.
- 3° **Describe:** identifique sus oportunidades.
- 4° **Desarrolle la estrategia:** Otorgar beneficios económicos y emocionales.
- 5° **Capacitaciones:** Realizar capacitaciones en atención al cliente.
- 6° **Implemente:** administre la relación con el cliente.
- 7° **Mida:** identifique la información que le genere valor (Percepción)
- 8° **Prescriba:** empiece a utilizar los datos para hablar de lo que está pasando y no de lo que pasó.
- 9° **Visualice:** mida y evolucione, desarrollando instrumentos de mejora continua que le permitan monitorear el efecto y la inversión.

6. Dimensiones Relacionadas.

Según los estudiosos de esta materia, se pueden distinguir cinco dimensiones o aspectos determinantes de la calidad de un servicio, como recoge el cuadro adjunto. Estos cinco aspectos engloban elementos internos a la organización que afectan a la producción del servicio (fiabilidad, Aspectos tangibles y Seguridad) y otros que se refieren a la relación con el cliente externo (empatía y Capacidad de Respuesta). **Fiabilidad** Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable. Este elemento es cada día más importante en el transporte. **Seguridad** Engloba la preparación, la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza. **Aspectos Tangibles** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones. **Empatía** La capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación, de atención individualizada al cliente. La **capacidad de respuesta** al cliente, dotándolo de un servicio oportuno.


 CORPORACIÓN PERSONAL DE CUIDADO MEDICO SAC
 Artemio A. García Cabrera
 DIRECTOR MÉDICO
 CMP 8218

Ubicamos en Jr. Leoncio Prado N 780 - Huamachuco / Teléfono: 044-348070 / RPN: #969603777 mail: adm@horizontemedic.com

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMC-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN AL CLIENTE		Página	
			N°	De
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Roaño		Aprobado: Dr. Antonio A. García Cabrera		Fecha de Elaboración: 01/07/2018

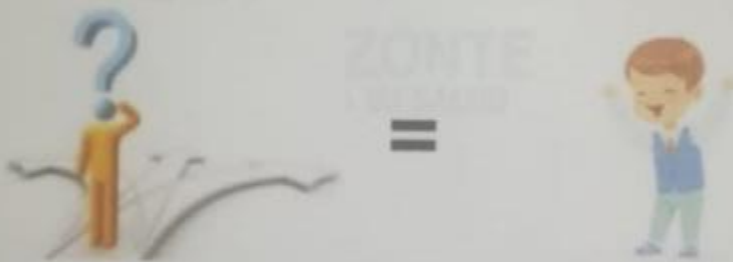
7. Sobre Inconformidades de los Clientes.


Es de suma importancia dejar que nuestros clientes, puedan y deban realizar quejas, consultas y/o reclamos, de esta manera evaluaremos el problema y la deficiencia con la finalidad de aplicar medidas correctivas inmediatas,

8. Conclusión

Con una orientación óptima y de calidad, estamos asegurando en un 95% la fidelidad de nuestros clientes, de tal manera esto repercutirá positivamente en la rentabilidad, imagen y estabilidad laboral para nuestros colaboradores.


X 1 APLICACIÓN DEL PPROCEDIMIENTO X2





 Responsable de Atención al Cliente
 HORIZONTE MEDIC
 C.R. 10108

Anexo D. 12 : Procedimiento para actividades de integración

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMC-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN		Página	
			N°	De
			001	03
		Fecha de Elaboración		
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Reaño		Aprobado: Dr. Artemio A. García Cabrera		
		01/07/2018		

1. Introducción


Después de un fin de semana de descanso, es inevitable llegar al día siguiente y contarles a nuestros amigos los pormenores de los hechos que pasaron y conocer que tal le fue a cada uno de nuestros compañeros de grupo. En una organización, las reuniones de trabajo significan una oportunidad inmensa para crecer y conocer más, al plantearse diferentes puntos de vista e ideas y determinar, así mismo, si las labores en un grupo de la empresa se están realizando correctamente o no Recordemos que el trabajar aislados del resto de nuestros compañeros nada bueno nos puede traer. El trabajo en equipo es la base fundamental para la consolidación y el éxito de un proyecto, y una herramienta valiosísima en una empresa que quiera alcanzar los mejores resultados y el logro cabal de todos sus objetivos, sin olvidar que con esto se da una integración de ideas, propósitos y metas organizacionales.

Al existir un grupo, la presión de sentirse sólo o extraño que pueda experimentar una persona, no se dará, ya que sabe que puede contar con sus amigos en cualquier momento, y si necesita ayuda, estos siempre tratarán de colaborarle. Todos están inmersos en los mismos objetivos que se van a alcanzar y harán lo posible por sacar adelante el trabajo que deba desarrollarse.

2. Propósito:

Para que las actividades de integración tengan un reflejo positivo en la empresa, deben realizarse reuniones entre los colaboradores y Dirección de Horizonte Medic. De esta manera determinar si se están alcanzando los objetivos deseados y cómo se están logrando. Esto para conocer si las metas o proyecciones que se trazaron con antelación se han cumplido en su totalidad y si no, tomar las medidas pertinentes a que haya lugar.

Elaborado en Jr. Loreto Prada N°74 - Barranquilla / Teléfono: 544-24074 / 2674-2698211 / web: info@horizontemedic.com

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMC-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN		Página	
			N°	De
			002	03
		Fecha de Elaboración:		01/07/2018
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Realdo		Aprobado: Dr. Artemio A. García Cabrera		

3. Alcance:

Este procedimiento será aplicado en todo el Policlínico Horizonte Medic y por parte de todo el personal de salud de la institución.

4. Política de Actividades de Integración:

La institución y sus trabajadores están comprometidos a participar integralmente en las actividades de integración en brindar un servicio en salud de calidad, teniendo como base la empatía y confianza brindada a nuestros clientes. Por ello todos estamos comprometidos en los procesos de orientación al cliente de los usuarios del Policlínico Médico Horizonte Medic.

5. Responsables:

- **Gerente:** Responsable brindar los medios logísticos y económicos para el cumplimiento del presente documento.
- **Director médico:** Responsable aprobar y de dirigir la implementación, así como supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- **Área de Psicología:** Responsable de gestionar, calcular indicadores y capacitar semestralmente en orientación al cliente a todo el personal de Horizonte Medic.
- **Personal de salud de las diferentes áreas:** Son responsables de reportar los desperfectos identificados al jefe inmediato.

6. Fechas de Actividades anuales:

Horizonte Medic. Cubrirá los gastos de las reuniones en fechas especiales y con motivo de integración continua:

- 14 de Febrero - Día de la amistad
- 01 de Mayo - Día Internacional del Trabajo
- 2do Domingo de Mayo - Día de la Madre
- 3er Domingo de Junio - Día del Padre
- 23 de Diciembre - Cena por Navidad

Asimismo por onomásticos del personal, serán realizadas pequeñas reuniones con la finalidad de felicitar al homenajeado, teniendo en cuenta las siguientes fechas:


Item	Nombres y Apellidos	Días	Mes
1	Claudia Zegarra Castro	23	Noviembre
2	Judith Certa Ortiz	9	Diciembre
3	Ketty Diaz Valverde	14	octubre
4	Jose Luis Cerquin Chávez	1	Noviembre
5	Mariella encomenderos Pérez	10	Enero
6	Sandra Guillen Verde	9	Agosto
7	Liliana Villanueva Vera	5	Mayo
8	Carlos Aguirre Reaño	8	Agosto
9	Artemio García Cabrera	18	Septiembre
10	Nellu Jara Yupanqui	27	Febrero
11	Sindi Alva Quiroz	23	Febrero
12	Pablo Arroyo Guzmán	6	Julio

7. Conclusión


Con una constante y buena ejecución de una actividad de integración resultará positivo para el proceso de la empresa, los colaboradores percibirán que la empresa, los toma como parte importante en el proceso. Así se podrá contribuir con la integración continua y buscar la excelencia.



Anexo D. 13 : Instructivo para llenado de Historias Clínicas Digitales

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		Documento : QC -22-2018
			Revisión : V.01
			Fecha Original : 05/07/2018
			Fecha Revisión : 07/07/2018
			Fecha Aprobación : 07/07/2018
LLENADO DE HISTORIA CLINICA DIGITAL		Pagina : 01 / 01	
Departamento: MEDICINA OCUPACIONAL		Sección: Médica	
Nº	SECUENCIA DE ACTIVIDADES		
A	Instrucciones del equipo:		
1	El equipo antes de prenderse tiene que estar sujeto a un estabilizador de voltaje.El cual es enchufado inicialmente.		
2	Se enciende presionando el boton rojo del estabilizador.		
3	Se visualizará en la pantalla del equipo el Sistema de registro de pacientes.		
B	Instrucciones específicas previas al resgistro de la historia ocupacional		
1	Registrar al paciente en sistema y generarle un codigo de registro		
2	Abrir el sistema e ingresar al formato de Historia clinica Ocupacional, registrar el codigo para proceder al llenado del mismo		
3	Antes de iniciar el Llenado de Historia Clínica se le explicara altrabajador el objetivo de esta evaluación.		
4	<u>El llenado de historia ocupacional lo realizara el personal capacitado y de forma personal.</u>		
5	<p>Al trabajador se le realizará una serie de preguntas para el llenado de Historia clinica Ocupacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fechas de todos sus trabajos. -Empresas para la cual ha trabajo. -Actividad a la que se dedica la empresa. -Area en la cual trabajo. -Ocupacion o cargo que desempeño y/o desempeña. -Tiempo de trabajo (superficie, subsuelo). -Peligros/agentes Ocupacionales. -Uso de EPP y tipo de EPP. 		
6	Imprimir la historia ocupacional, se le hará firmar la Historia Clínica Ocupacional.		
C	Instrucciones de ejecución de la prueba:		
1	Al trabajador se le explicara sobre las preguntas ha realizar para el llenado de historia ocupacional.		
2	Se le indicará al trabajador que evite durante el llenado de Historia ocupacional llamar por celular y/ o responder llamadas.		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Liliana Villanueva Vera		Artemio Garcia Cabrera	Artemio García Cabrera

Anexo D. 14 : Procedimiento para manejo de Stock de Insumos de alta rotación

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDICO		HORIZONTE MEDICO	
	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE STOCK DE INSUMOS DE ALTA ROTACIÓN			Página
				N° De
			201 05	
Elaborado por: Carlos W. Aguirre Rosales			Fecha de Elaboración:	
Aprobado: Dr. Adriano A. García Cabrera			10000018	

INTRODUCCIÓN

En cualquier empresa, la gestión de stocks es un aspecto de gran importancia para el suceso del emprendimiento, y en los centros Hospitalarios eso no es diferente. El stock de medicamentos o insumos de alta rotación es responsable por 5 a 20% de los presupuestos de los hospitales, y para un buen gerenciamiento de esos recursos es imprescindible disminuir fallas, reducir costos y garantizar el almacenamiento de los medicamentos y/o insumos de alta rotación, son necesarios para los pacientes. Por lo tanto se debe garantizar la disponibilidad máxima de los productos con el menor nivel de stock posible. Para conquistar ese objetivo, es necesario analizar los principales aspectos de la gestión que están presentes en un planeamiento de stock eficiente.


1. BASE LEGAL:

- R.M. N° 132-2015/MINSA (02-03-2015) Aprueba Documento Técnico: Manual de BPA de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros
- R.M. N° 233-2015/MINSA (14-04-2015) Incorporan Disposiciones Complementarias Transitorias a la R.M. N° 132-2015/MINSA

OBJETIVO

Mantener el Stock idóneo de insumos de alta rotación (Vacutainer, Boquillas descartables, Tubos al vacío, papel EkG), Instruir acerca del procedimiento y consideraciones sobre la adquisición de insumos de alta rotación, que requieran las áreas involucradas del Policlínico Horizonte Medico

EMPRESA PERSONA DE CUERPO MEDICO SAC
Calle Comercio 1000 - Lima 1
Teléfono: 011 444 4444 / RPN 090903777 mail: info@horizontemedico.com

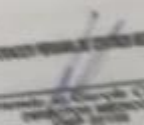
	POLICLINICO HORIZONTE MEDIC		HM00C-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE STOCK DE		Pagina	
	INSUMOS DE ALTA ROTACION		N°	De
			02	03
Elaborado por: Carlos R. Aguirre Puello		Aprobado por: Dr. Antonio A. García Cabrera		10/06/2018


3. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todas las áreas involucradas del Policlínico Horizonte Medic.

4. DEFINICIONES

- **Stock de insumos:** Es el número en físico de insumos y/o productos que son importantes en los procesos y/o servicios, los mismo que son requeridos de acuerdo a la magnitud del proceso o servicio. El Stock de insumos es importante para un proceso, pues permite trabajar sin contratiempos.
- **Solicitud de pedido interna:** Solicitud mediante la cual las áreas involucradas realizan sus pedidos de manera formal a la dirección médica, de tal manera esta se haga responsables de poder gestionar la compra y reposición del stock mínimo.
- **Elaboración y Aprobación del requerimiento:** Documento en el cual se realizará la autorización para la compra de los productos solicitados, para ello debe existir como mínimo 03 cotizaciones de proveedores, para poder determinar, calidad, precio y garantías.
- **Orden de Compra:** Documento con el que se concreta la compra con el proveedor o postor ganador, donde se consigna nombre del proveedor, RUC, dirección, asimismo debe indicar cantidad, producto, garantías, unidad de medida y otros datos.


 Antonio A. García Cabrera
 Director Médico
 10/06/2018

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMC-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE STOCK DE INSUMOS DE ALTA ROTACIÓN		Página	
			N°	De
			003	05
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Reaño		Aprobado: Dr. Artemio A. García Cabrera		18/06/2018

5. RESPONSABILIDADES

a. Gerente General

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento
- Aprobar el presente procedimiento.

b. Administrador y/o Jefe de RRHH

- Verificar que se cumpla con lo establecido en el presente procedimiento.

c. Jefe de enfermería.

- Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.
- Brindar las herramientas a la áreas involucradas acceso a las solicitud de pedidos

d. Colaboradores


- Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

6. STOCK MÍNIMOS POR ÁREA

- Vacutainer : 500 Und.
- Tubos al Vacío : 500 Und.
- Papel de EKG : 24 Und.
- Boquillas descartables : 500 Und.
- Radiografías 14 x 17 : 100 Und.

CORPORACION PERUANA DE CENTROS MEDICOS SAC

Artemio A. García Cabrera
DIRECTOR MEDICO
RPM 81198

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC		HMGMCM-V1/2018	
	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE STOCK DE INSUMOS DE ALTA ROTACIÓN		Página	
	N°	De	004	05
			Fecha de Elaboración	
Elaborado por: Carlos W. Aguirre Rivas		Aprobado: Dr. Artemio A. García Cabrera		18/06/2018


7. Proceso.

- a) Área Involucrada – Solicitud de Pedido
- b) Jefatura de Enfermería revisión de Pedido
- c) Dirección Médica Aprobación de la compra
- d) Solicitud y revisión de Cotizaciones
- e) Generación de Ordenes de Compra
- f) Proveedor
- g) Recepción de Insumos
- h) Verificación de Insumos
- i) Entrega de Insumos a áreas involucradas

8. ANEXOS.

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Artemio A. García Cabrera
DIRECTOR MEDICO
CNP 52198

	POLICLÍNICO HORIZONTE MEDIC	HMGMC-VI/2018
	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE STOCK DE INSUMOS DE ALTA ROTACIÓN	Página
		N° De 005 05
Elaborado por: Carlos M. Aguirre Realdo		Fecha de Elaboración 18/06/2018
Aprobado: Dr. Arsenio A. García Cabrera		

8.1. Solicitud de Pedido

HORIZONTE MEDIC
 Avenida Prado N° 786 - Huamachuco
 REGISTRAMENTO 003

CATEGORÍA DE MEDICAMENTOS

IDM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	FECHA DE EXPIRACION
1	CAPILARES NOSES	CAJ	1	
2	CAPILARES OJOS	CAJ	1	
3	TIJAS MANUTEN FERRA DENA	CAJ	1	
4	RUJOS VINCITAMER (MEDICADO)	PAQUETE	1	
5	TEST DE EMBARAZO	CAJ	1	
6	TEST DE VIH	CAJ	1	
7	TEST DE HEPATITIS A	CAJ	1	
8	LAMPARAS	CAJ	1	
9	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE	CAJ	1	
10	BOLLOS GRANDES DE PAIN HOSNICO	PAQUETE	1	

Vº

 FIRMA

8.2. Orden de Compra


ORDEN DE COMPRA
N° 005 008

DIRECCION GENERAL DE SALUD
 CAL SAN MARTIN 1001, 1002 Y 1003 - HUAMACHUCO - HUANCABAMBA

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
1	1	CAJ	TEST DE VIH					
2	1	CAJ	TEST DE HEPATITIS A					
3	1	CAJ	TEST DE EMBARAZO					
4	1	CAJ	TEST DE VIH					
5	1	CAJ	TEST DE HEPATITIS A					
6	1	CAJ	LAMPARAS					
7	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
8	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
9	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
10	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
11	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
12	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
13	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
14	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
15	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
16	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
17	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
18	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
19	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					
20	1	CAJ	DEPOSITO ALFA FUNDICIONANTE					

DIRECCION GENERAL DE SALUD
 CAL SAN MARTIN 1001, 1002 Y 1003 - HUAMACHUCO - HUANCABAMBA


DIRECCION GENERAL DE SALUD
 CAL SAN MARTIN 1001, 1002 Y 1003 - HUAMACHUCO - HUANCABAMBA

DIRECCION GENERAL DE SALUD
 CAL SAN MARTIN 1001, 1002 Y 1003 - HUAMACHUCO - HUANCABAMBA

CORPORACION PERUANA DE DENTON MEDIC SA
 Arsenio A. García Cabrera
 DIRECTOR MEDICO
 C.M.P. 82198

Ubicamos en Jr. Leucio Prado N° 786 - Huamachuco / Telefono: 044-348070 / RPM 8969603777 mail: admision@horizontemedic.com

Anexo D. 15 : Procedimiento para retroalimentación de guías y procedimientos



**POLICLINICO
HORIZONTE MEDIC**
CUIDAMOS TU SALUD

CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACION Y CHARLAS (Internas)

EXPOSITOR: D. Artemio Alejandro Garcia Cabrera

CARGO: Director Medico

TEMA: Retroalimentación de Guías y Procedimientos

FECHA: 18/04/2018

DNI: 42264426

H. INICIO: 09:00 Hrs

H. FINAL: 10:00 Hrs

Seguridad	Salud	M. Ambiente	<input checked="" type="checkbox"/>		
-----------	-------	-------------	-------------------------------------	--	--

Firma del expositor

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	EMPRESA	CARGO	DNI	FIRMA
1	Aguirre Riaño Carla Martín	Horizonte Medic	Administradora	4102475	
2	Díaz Benito Rogelio Esteban	Horizonte Medic	ESPECIALISTA EN NEFROLOGIA	18245045	
3	Díaz Valverde Diana Betty	Horizonte Medic	Administradora	46144944	
4	Zamora Estrada Sandra	Horizonte Medic	Administradora	70213987	
5	ZEGARRA CASERO CLAUDIA YVONNE	Horizonte Medic	Recepcionista	4526474	
6	Judith A. Corrao Ortiz	Horizonte Medic	Química	18245045	
7	MICHAEL ANTONY CAVA MORENO	Horizonte Medic	MEDICO	4443266	
8	Sandra Guillén Verde	Horizonte Medic	Asist. Administr.	4792776	
9	Liliana Villarreal Vera	Horizonte Medic	Enfermera	4652243	
10	Silvia Dora Rojas Suarez	Horizonte Medic	Enfermera	4466240	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

✓ **Otros: Anexo E.**

Anexo E.1 : Registro Fotográfico de Capacitación en Orientación al Cliente (Mejora N°01).



Reunión para la capacitación atención al Cliente y relaciones intrapersonales con el personal de Horizonte Medic. Realizado el día 08/06/2018, con una duración de 3 horas.

Anexo E.2 : Registro Fotográfico de Actividades de Integración (Mejora N°01)



Primera actividad de integración, reunión especial del por el día del padre 13/06/2018, Compartiendo con los compañeros de trabajo, vivencias y conociendo más sobre sus anhelos.

Anexo E.3 : Fundamentos de la Telemedicina



Implementación de un Servicio de Telemedicina



Junio 2018

COMPANIA PERUANA DE SERVICIOS
SEGUROS Y SALUD S.A. (SESA)
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS
CAMPESINO

I. INTRODUCCIÓN

Desde la difusión de la práctica de la telemedicina, el debate teórico ha afectado principalmente médicos y profesionales de la salud en general. La telemedicina es considerada como una de las mayores innovaciones de los servicios sanitarios, y no solo desde el punto de vista tecnológico, sino también cultural y social, al favorecer el acceso a los servicios de atención sanitaria, mejorar la calidad asistencial y la eficiencia organizativa. Es bien sabido el compromiso de la telemedicina a dar soluciones a los retos que los cambios socioeconómicos plantean a los sistemas sanitarios en el siglo XXI (demanda de atención sanitaria, envejecimiento de la población, aumento de la movilidad de los ciudadanos, necesidad de gestionar grandes cantidades de información, competitividad global y provisión de una mejor atención sanitaria), y todo ello en un entorno de limitaciones presupuestarias y contención del gasto.

Los inicios de la telemedicina se sitúan en la década de los 60, cuando la Agencia Espacial Norteamericana (NASA) empezó a monitorizar las constantes vitales de los astronautas en sus viajes al espacio. Tuvo también otras experiencias pioneras no ligadas a la NASA: la utilización en 1959 de un circuito cerrado de televisión entre el Instituto Psiquiátrico de Nebraska, en Omaha, y el Hospital Estatal de Norfolk, a 112 millas de distancia, para conducir unas sesiones de terapia de grupo o el establecimiento en 1967 del primer prototipo de un sistema interactivo de telemedicina que unía una estación médica en el aeropuerto de Boston y el Hospital General de Massachusetts (13). De todos modos, el desarrollo de esta modalidad de provisión de servicios de salud fue lenta y esporádica hasta la década de los 90, cuando los espectaculares avances en microelectrónica, informática y telecomunicaciones desembocaron en la revolución de las TIC, hecho que a su vez provocó también un resurgimiento del interés por la telemedicina. Así, la telemedicina ha sido dividida en tres épocas históricas: la "era de las telecomunicaciones", en la década de los 70, caracterizada por su dependencia de la radio y la televisión como medios de difusión de la información, por la no integración de los datos audiovisuales con otro tipo de datos médicos y por su difícil almacenaje y acceso; la "era digital", durante la década de los 80 y principio de los 90, caracterizada por la digitalización de la

CORPORACION PERSONAL DE CENTROS MEDICOS SAC

Dr. Fernando A. Delgado Cabrera
DIRECTOR MEDICO
C.M.P. 23.1.06

información y la integración de las redes de telecomunicación y los ordenadores a través de protocolos que permitieron la transmisión conjunta e integrada de sonido, imagen y datos a alta velocidad; y la actual, la "era Internet", consecuencia de una mayor integración entre las redes de telecomunicación y los ordenadores a través de protocolos estandarizados y abiertos que permiten una más amplia y más rápida accesibilidad con una tecnología más barata.

En nuestro país, la telemedicina esta ya reglamentada, esta denominada como la Telesalud, el 18 de Noviembre del 2017, el viceministro de prestaciones y aseguramiento en Salud, Ricardo Pino, quien presidió la reunión técnica para la revisión del reglamento de la Ley marco de Telesalud, destacó el importante rol que cumple la telemedicina para llevar servicios de salud de calidad a zonas alejadas del territorio nacional. "La telemedicina permite que los pacientes que se encuentren en geografía de difícil acceso tengan la oportunidad de ser atendidos por médicos especialistas a distancia" Actualmente el desarrollo de las telecomunicaciones es aplicado en muchos servicios la cual son soportados fácilmente, uno de ellos es en el rubro del servicio de Salud, la telemedicina es el vínculo entre las telecomunicaciones y telemedicina y puede proveer a todo centro de salud de una mejor atención sanitaria a través de un monitoreo y tratamiento a pacientes por parte de doctores especialistas que se encuentran en un lugar remoto y/o alejado del tal manera que gracias a las telecomunicaciones pueden brindar a los pacientes diagnósticos, controles y tratamiento de enfermedades patológicas. Desde este punto nace una exigencia como parte de la globalización y del mercado competitivo que busca mayor rentabilidad, productividad y calidad.

II. OBJETIVO

Ser soporte vital para salvaguardar las vidas de nuestros pacientes. Cubrir la demanda insatisfecha en el servicio de Consultas Médicas por especialistas, desarrollando proyectos innovadores en la sierra de la región La libertad. De esta manera ser los pioneros y consolidar el liderazgo en la región para beneficio de los pacientes con difícil acceso a una atención médica especializada.

CORPORACION PERUVIANA DE CENTROS MEDICOS SA.
Gerardo J. Gervasio Cabrera
DIRECTOR MEDICO
E.M. 117-2

13

III MARCO LEGAL

- Ley General de Salud N°26842
- Ley N°39421, ley Marco de Telesalud
- Ley de seguridad y salud en el trabajo N°29783
- RM 312-2011 MINSA, DS-024-2017 EM
- Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina – OMS.

IV MARCO CONCEPTUAL

4.1. Componentes:

El ámbito de la aplicación de las TIC en salud es muy cambiante debido a los constantes avances tecnológicos y el contexto socioeconómico. En este sentido, los diferentes conceptos utilizados pueden resultar confusos y en muchos casos no existen definiciones completas y definitivas. De acuerdo con Scott RE (8), existen cuatro componentes primarios de la Telemedicina:

1. **La informática de la salud:** la integración de redes de información sanitaria y los sistemas distribuidos de historiales y registros médicos electrónicos y servicios asociados para la recogida, análisis y distribución de datos relacionados con la salud. Por ejemplo, los registros electrónicos de salud. Algunas veces, los registros electrónicos de salud pueden ser gestionados y compartidos por el propio paciente. En este caso se conocen como 'carpetas personales de salud' o expedientes electrónicos del paciente.
2. **La Telesalud y la telemedicina:** la interacción directa o indirecta con otros proveedores de atención médica (para una segunda opinión u opinión experta), pacientes enfermos, o bien los ciudadanos. Por ejemplo, la Teleconsulta y las redes sociales. Mientras que el término Telemedicina se circunscribe a servicios de atención médica directa, la Telesalud denota una definición más amplia.

COMPANIA PERUANA DE SERVICIOS
S.A. (C.P.S.)
Calle Comercio 100, Lima
TEL: 011 476 1111
WWW.CPSA.PE

3. El *e-learning*: el uso de las TIC para ofrecer oportunidades de enseñanza y educación a los proveedores de salud y los ciudadanos.

4. El comercio electrónico (relacionados con el lado del negocio de cuidado de la salud, por ejemplo, el reembolso electrónico). Son sistemas de información hospitalaria que permiten el control de los servicios prestados a los pacientes y sus costes asociados, así como el resto de información administrativa.

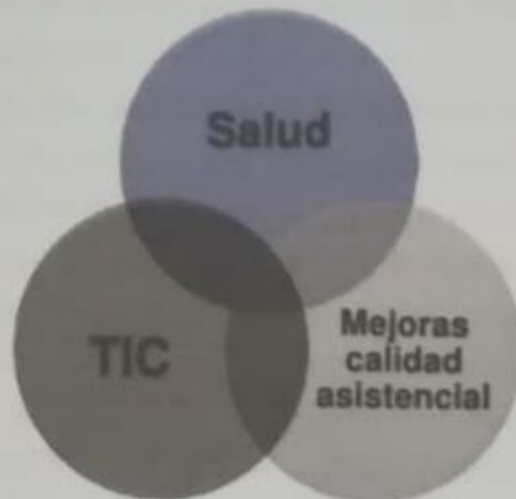
4.2. Telemedicina:

Entre los diferentes elementos que configuran el mosaico de lo que se ha dado por llamar Telesalud; la telemedicina, definida como la utilización de las TIC para la transferencia de información médica con finalidades diagnósticas, terapéuticas y educativas, es sin duda uno de los que desde hace más tiempo ha despertado mayor interés. La definición que adoptó la OMS fue la siguiente: "la prestación de servicios de atención de la salud, donde la distancia es un factor crítico, por todos los profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación para el intercambio de información válida para el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades y lesiones, la investigación y la evaluación, y para la formación continuada de los profesionales de la salud, todo en aras de avanzar en la salud de los individuos y sus comunidades"

Los factores importantes para el óptimo funcionamiento de la Telemedicina son:

- Los profesiones que interactúan con el servicio
- Los Pacientes que reciben el servicio
- La información disponibles
- Equipos biomédicos necesarios.

CORPORACION PERUANA DE CALIDAD
Instituto de Estudios de la Calidad
DIRECTOR GENERAL
IPEC 2010



4.3. Servicios de Telemedicina:

Inicialmente, la telemedicina se desarrolló para aproximar los servicios sanitarios a la población residente en lugares remotos con escasez de recursos sanitarios y, con ello, mejorar la accesibilidad a los mismos. Posteriormente, se transformó como un medio para mejorar la calidad asistencial al permitir la formación y el apoyo a la toma de decisiones de profesionales sanitarios ubicados en zonas alejadas. Más recientemente, se está planteando como una herramienta para la mejora de la eficiencia en los servicios sanitarios, ya que permite compartir y coordinar recursos geográficamente alejados o rediseñar servicios sanitarios para optimizar recursos. Actualmente, se pueden encontrar servicios de telemedicina para la mayor parte de las especialidades.

En general, los principales servicios de telemedicina son:

- **Servicios de asistencia remota:** pueden referirse tanto a las Teleconsultas de seguimiento, diagnóstico o tratamiento a distancia del paciente, como a los servicios de telemonitorización de pacientes –a menudo crónicos–, que incluyen en muchas ocasiones registros de parámetros biológicos. Estos servicios también incluyen la comunicación

CORPORACION PERUANA DE CONTROL MEDICO SAC

Armando A. Cabrera Cabrera
DIRECTOR MEDICO
C.M.P. 21112

15

electrónica entre profesionales para llevar a cabo acciones coordinadas.

- **Servicios de gestión administrativa de pacientes:** estos incluyen tanto la solicitud de pruebas analíticas como aspectos relacionados con la facturación por la prestación de servicios.
- **La formación a distancia para profesionales** que tiene como objetivo suministrar pautas y evidencias sobre salud que faciliten la educación constante de los profesionales de salud.
- **La evaluación y la investigación colaborativa en red:** el uso de las TIC para compartir y difundir buenas prácticas, así como crear conocimiento a través de las acciones y reacciones de sus miembros.

4. Áreas de aplicación de la telemedicina:

Las principales áreas de aplicación de la telemedicina tienen como objetivo el cuidado del paciente en el hogar, los servicios de emergencia y/o referencias o bien servicios de información.

Así, las **Teleconsultas** se refieren a la utilización de recursos de telemedicina para obtener una segunda opinión de un profesional de la salud mediante el intercambio de información clínica. Por mencionar los más comunes, se utilizan recursos de telemedicina para transmitir o intercambiar imágenes de radiología diagnóstica y similares; también recursos relacionados con el laboratorio clínico y la gestión de los registros y la historia clínica electrónica; el uso de recursos de telemedicina en dermatología mediante la ayuda de la videoconferencia o la transmisión de imágenes; el uso de recursos para ayudar a los pacientes en psiquiatría mediante videoconferencias y chats); o el uso de recursos de telemedicina para el tratamiento de las afecciones cardiovasculares; y en general en la práctica totalidad de especialidades médicas.

CORPORACION PERUANA DE CENTROS MEDICOS SAC

Armando A. Cayula Cudrera
DIRECTOR MEDICO
C.M.P. 33188

1/4

V. BENEFICIOS.

A pesar de que la forma en que la reducción de la mortalidad y el aumento de la esperanza de vida afectarán al gasto sanitario se encuentra en estudio y debate, la evidencia disponible parece indicar que el modelo actual de concentración de la utilización intensiva de recursos sanitarios en el último periodo de la vida se transforma hacia un aumento del gasto en prevención y en tratamiento de enfermedades crónicas. La implementación de las TIC a nivel de la atención socio asistencial nos brinda aquí la posibilidad de mejorar la atención integral y seguimiento no solo de los pacientes crónicos, sino también de las enfermedades con baja prevalencia, y facilita además su educación en medicina preventiva y salud pública.

La incorporación de la telemedicina en la práctica clínica genera enormes expectativas como un medio de contención de costes y mejora de la calidad asistencial, ya que facilitan el acceso y la disponibilidad de servicios asistenciales en zonas rurales que serían difíciles de obtener de otra manera. Así, la telemedicina facilita la equidad en el acceso a los servicios asistenciales independientemente de la localización geográfica; reduce los tiempos de espera (tanto en la realización del diagnóstico como en el tratamiento), evitando problemas derivados mayores; posibilita el realizar consultas remotas desde atención primaria al hospital de referencia, reduciendo el número de derivaciones; e incide en términos de formación y competencia tanto a nivel de atención primaria como hospitalario.

VI. CONSIDERACIONES TECNOLÓGICAS Y EQUIPAMIENTO

Red de Comunicaciones:

- ✓ Fijas y/o Móvil
- ✓ Celular con tecnología Smartphone
- ✓ Uso de Redes sociales

CORPORACIÓN PÚBLICA DE CUIDADOS MÉDICOS S.A.C.
Dr. Fernando A. Cárdenas C. Cabrerizo
DIRECTOR MÉDICO
C.M.P. S.A.C.

1/3

Equipamiento

- ✓ PCs
- ✓ Equipos Biomédicos
- ✓ Televisor y/o Pantallas LED

Acondicionamiento:

- ✓ Ambiente Amoblado.
- ✓ Ambiente Privado.
- ✓ Punto de Red
- ✓ Iluminación y Ventilación

VII. PROCEDIMIENTO

Para elaborar el procedimiento se tomará en cuenta:

- ✓ Identificar el servicio de especialidad de que se ofrecerá con el servicio de la telemedicina.
- ✓ Verificar la banda ancha de conectividad y acceso a internet para la realización de video llamadas mediante las redes sociales (Whatsaap, Facebook y Skype), puesto que son las más comunes en su uso.
- ✓ Realizar convenios con médicos especialistas, donde se establezcan, tarifas, horarios y uso de redes sociales mencionadas líneas arriba.
- ✓ Concientizar al usuario sobre la importancia del uso de la telemedicina y sus beneficios.
- ✓ Coordinación fluida al 100% entre profesionales de la salud, a fin de manejar terminología y conceptos médicos.
- ✓ Publicidad en medios de comunicación (Redes Sociales, Televisión, Radio, Etc)
- ✓ Estandarizar procedimiento con guía técnica de uso de Telemedicina.

DEPARTAMENTO DE...
Ernesto A. Gómez Castro
DIRECTOR MÉDICO
CAMP 2018

VIII. BIBLIOGRAFÍA:

- Bettetini, g. (1995): tecnología y comunicación, en bettetini, g. Y colombo, f.: las nuevas tecnologías de la comunicación, barcelona, paidós, 15-39.
- Cabero, j. (1994): "nuevas tecnologías, comunicación y educación", comunicar,3,14-25.
- Cabero, j. Y barroso, j. (1996): en el umbral del 2000. Formación ocupacional y nuevas tecnologías de la información: encuentros y desencuentros, en bermejo, b. Y otros (coords): formación profesional ocupacional. Perspectivas de un futuro inmediato, sevilla, gid-fete-ugt, 245-261.
- Cabero, j. Y martínez, f. (1995): nuevos canales de comunicación en la enseñanza, madrid, centro de estudios ramón areces.
- González, a.p. (1996): las nuevas tecnologías en la formación ocupacional: retos y posibilidades, en bermejo, b. Y otros (coords): formación profesional ocupacional. Perspectivas de un futuro inmediato, sevilla, gid-fete, 195-226.
- Joyanes, i. (1997): cibersociedad. Los retos sociales ante un nuevo mundo digital, madrid, mcgraw-hill.
- Martínez, f. (1994): "investigación y nuevas tecnologías de la comunicación en la enseñanza: el futuro inmediato", pixel-bit. Revista de medio y educación, 2, 3-17.
- Marco de la Implementación de Telemedicina, Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C. 2016.

CORPORACION PERUANA DE CENTROS MEDICOS S.A.
Armando A. Gersde Cabrer
DIRECTOR MÉDICO
C.M.P. 82198

Anexo E 4 : Registro fotográfico - Implementación de la Telemedicina



Médico general realizando ecografía abdominal y realizando la Teleconsulta a Ginecólogo

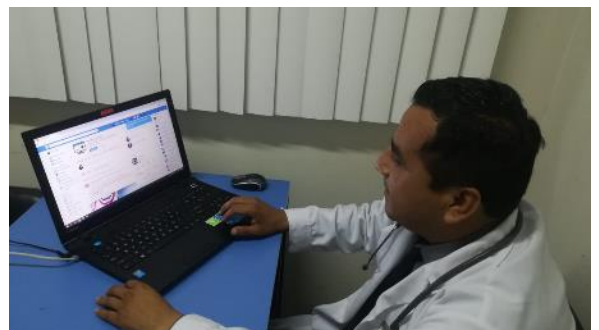


Médico general enlazándose vía Facebook, como médico especialista en endocrinología, para lectura de Resultados y entrevista con Paciente.



Médico general llamando vía Facebook, a médico especialista en endocrinología, previa coordinación (Horario establecido)

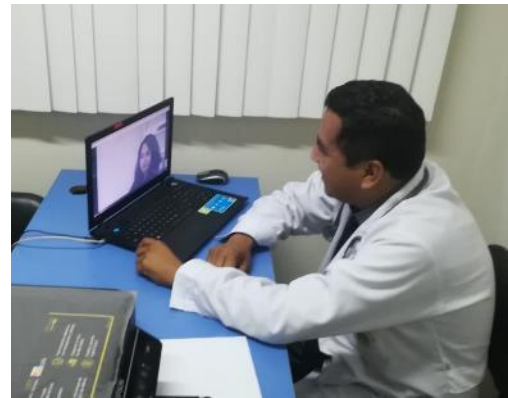
Médico Especialista conectándose a Facebook, para poder realizar lectura y entrevistar a paciente, para otorgarle su respectivo tratamiento.





Conexión establecida al 100%, Médico Cirujano indicándole a médico especialista sobre los valores de análisis y sintomatología de la paciente.

Médico Especialista, realizando entrevista a paciente para tener en cuenta su estilo de vida, sintomatología y antecedentes patológicos.



Médico Especialista, dando recomendaciones sobre los análisis que el médico cirujano le proporcionó.



Médico Cirujano, explica de manera clara y precisa al paciente sobre el tratamiento recomendado por el médico especialista.



Finalmente podemos apreciar, lo gratificante del servicio para el paciente.

POLICLINICO HORIZONTE MEDIC
Cuidamos tu salud...

BRINDAMOS SERVICIOS DE:

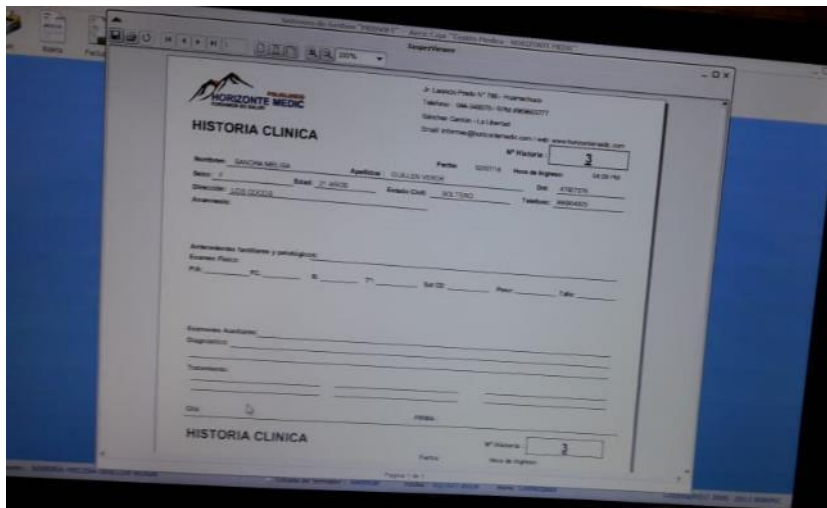
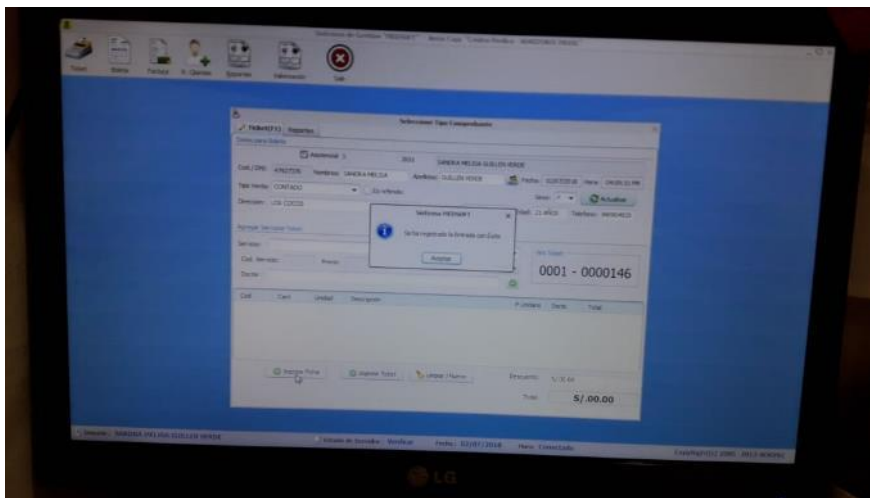
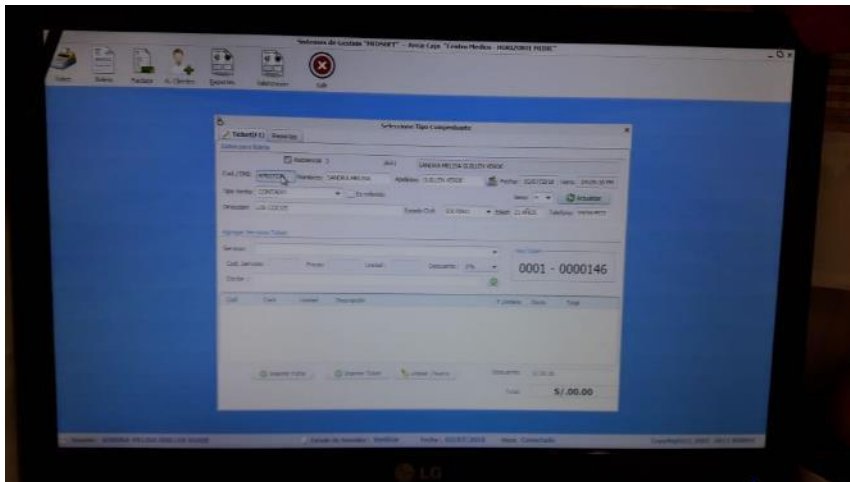
- Consultas Médicas
- Exámenes Médicos Ocupacionales
- Audiometría
- Radiografía Digital
- Electrocardiograma
- Laboratorio Clínico
- Evaluación Psicosensométrico
- Psicología Ocupacional
- Odontología
- Oftalmología
- Agudeza Visual
- Prueba de Ajustes de respiradores
- Telemedicina
- Capacitación en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
- Implementación de unidades medicas empresariales

► Jr. Leoncio Prado N° 786 Huamachuco - Telf. 044-348970
 ► Cal. Guillermo Prescott N° 127 - Urb. Santo Dominguito - Trujillo - Telf. 044-666120

990 094 744
 969 600 000

Se cambió la gigantografía exterior y en la nueva publicidad se colocó publicidad del servicio de telemedicina.

Anexo E 5 : Registro Fotográfico Implementación de Historia Clínica Digital.



Se realizó en el Medsoft, la implementación de la historia clínica digital

Anexo E 6 : Registro Fotográfico de aplicación de encuesta (Pre-Test y Post Test)



Anexo E 7 : Formatos de encuestas aplicadas Pre-test (04, 05, 06, 07 y 08 de Junio) / Post Test (28, 29, 30 de Junio y 01 de Julio)

ENCUESTA PRE-TEST

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acercarse a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Fecha: 04/06/17

Marque con una (X) Masculino Femenino
 Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia
 Humachuco Mariscal Sarín
 Chagay Cochaco Sanagorán Sarinbamba

Otro: _____

Edad (años)
 16 a 29 años 45 a 60 años
 30 a 44 años 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA					
N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de enfermas, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?			X		
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?			X		
P.03	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?			X		
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?			X		
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?			X		
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?			X		
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?			X		
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X	
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?			X		
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X	
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?				X	
P.12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					X
P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?			X		
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X		
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos					X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acercarse a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Fecha: 04/06/17

Marque con una (X) Masculino Femenino
 Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia
 Humachuco Mariscal Sarín
 Chagay Cochaco Sanagorán Sarinbamba

Otro: _____

Edad (años)
 16 a 29 años 45 a 60 años
 30 a 44 años 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA					
N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de enfermas, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?			X		
P.03	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?				X	
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?					X
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?					X
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?			X		
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?			X		
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X	
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?			X		
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?					X
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					X
P.12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					X
P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?					X
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					X
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos					X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femenino Fecha: 24/06/13

Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia

a) Huamantla c) Curgua e) Marcabal g) Sarín
 b) Chuguy d) Cochorco f) Sanagorán h) Santibambá

Otro: _____

Edad (años)

a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años
 b) 30 a 44 años d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?			X		
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?			X		
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			X		
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?			X		
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?			X		
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?			X		
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?			X		
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			X		
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?			X		
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?			X		
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			X		
P.12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X		
P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?			X		
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X		
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos			X		

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femenino Fecha: 24/06/13

Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia

a) Huamantla c) Curgua e) Marcabal g) Sarín
 b) Chuguy d) Cochorco f) Sanagorán h) Santibambá

Otro: Tehuacan

Edad (años)

a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años
 b) 30 a 44 años d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?			X		
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			X		
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?			X		
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?			X		
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?			X		
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?			X		
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			X		
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?			X		
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?			X		
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			X		
P.12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X		
P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?			X		
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X		
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos			X		

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, se le otorgará un bono del 50% de descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Indique su Sexo: Masculino Femenino

Indique su lugar de Procedencia: Huamantla Coahuila Sanagotán Sarín Chiguy Santiago

Edad (años): 16 a 29 años 30 a 44 años 45 a 60 años 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	1	2	3	4	5
P.01 ¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
P.02 ¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?				X	
P.03 ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				X	
P.04 ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?				X	
P.05 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?				X	
P.06 ¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?				X	
P.07 ¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				X	
P.08 ¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X	
P.09 ¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?				X	
P.10 ¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X	
P.11 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?				X	
P.12 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X	
P.13 ¿Los cartiles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?				X	
P.14 ¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X	
P.15 ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos?				X	

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, se le otorgará un bono del 50% de descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Indique su Sexo: Masculino Femenino

Indique su lugar de Procedencia: Huamantla Coahuila Sanagotán Sarín Chiguy Santiago

Edad (años): 16 a 29 años 30 a 44 años 45 a 60 años 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	1	2	3	4	5
P.01 ¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
P.02 ¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?				X	
P.03 ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				X	
P.04 ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?				X	
P.05 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?				X	
P.06 ¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?				X	
P.07 ¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				X	
P.08 ¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X	
P.09 ¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?				X	
P.10 ¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X	
P.11 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?				X	
P.12 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X	
P.13 ¿Los cartiles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?				X	
P.14 ¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X	
P.15 ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos?				X	

ENCUESTA POST-TEST

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibí en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femenino Fecha: 28/06/18

Indique su Sexo: Huanachuco Marcabal Sierín
 Chugay Cochorco Sanagorán Santibambá

Otro: _____

Edad (años) a) 16 a 29 años 45 a 60 años 61 a más

b) 30 a 44 años 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?						X
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					X	
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?					X	
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?					X	
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?						X
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					X	
P.08	¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					X	
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?						X
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?					X	
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						X
P.12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						X
P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?						X
P.14	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X
P.15	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos						X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibí en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femenino Fecha: 28/06/18

Indique su Sexo: Huanachuco Marcabal Sierín
 Chugay Cochorco Sanagorán Santibambá

Otro: _____

Edad (años) a) 16 a 29 años 45 a 60 años 61 a más

b) 30 a 44 años 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?						X
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					X	
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?					X	
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?					X	
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?						X
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					X	
P.08	¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					X	
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?						X
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?					X	
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						X
P.12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						X
P.13	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?						X
P.14	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X
P.15	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos						X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradeceremos su participación.

Marque con una (X)
 Indique su Sexo: Masculino Femenino
 Indique su lugar de Procedencia:
 a) Huamachuco e) Marcabell
 b) Chuguy f) Saragorán
 c) Curgos g) Sarín
 d) Cochoco h) Sarinbamba
 Otro: _____

Edad (años)
 a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años
 b) 30 a 44 años d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO				
		1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?					X
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					X
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?			X		
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?			X		
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?				X	
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				X	
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X	
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?				X	
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X	
P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					X
P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X		
P.13	¿ Los cartiles, letreros y fichas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?				X	
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X	
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos				X	

Marque con una (X)
 Indique su Sexo: Masculino Femenino
 Indique su lugar de Procedencia:
 a) Huamachuco e) Marcaball
 b) Chuguy f) Saragorán
 c) Curgos g) Sarín
 d) Cochoco h) Sarinbamba
 Otro: _____

Edad (años)
 a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años
 b) 30 a 44 años d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO				
		1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?					X
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					X
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?				X	
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?				X	
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?				X	
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				X	
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X	
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?				X	
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X	
P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					X
P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X		
P.13	¿ Los cartiles, letreros y fichas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?				X	
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X	
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos				X	

Fecha: 28 / 06 / 13

Fecha: 28 / 06 / 13

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradeceremos su participación.

Marque con una (X) Indique su Sexo: Masculino Femenino Fecha: 28/06/18

Indique su lugar de Procedencia:
 a) Huamachuco c) Cuzco e) Mercazal g) Sarín
 b) Chugay d) Cocheco f) Sanagorán h) Sardinbamba

Otro: _____

Edad (años):
 a) 16 a 29 años
 b) 30 a 44 años
 c) 45 a 60 años
 d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?				X		
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				X		
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?				X		
P.05	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?			X			
P.06	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					X	
P.07	¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X		
P.08	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?				X		
P.09	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X		
P.10	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?				X		
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X		
P.12	¿Los cartales, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?				X		
P.13	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X		
P.14	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y bien cómodos				X		

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después llenar la presente encuesta, acérquese a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradeceremos su participación.

Marque con una (X) Indique su Sexo: Masculino Femenino Fecha: 28/06/18

Indique su lugar de Procedencia:
 a) Huamachuco c) Cuzco e) Mercazal g) Sarín
 b) Chugay d) Cocheco f) Sanagorán h) Sardinbamba

Otro: _____

Edad (años):
 a) 16 a 29 años
 b) 30 a 44 años
 c) 45 a 60 años
 d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X	
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?					X	
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				X		
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?				X		
P.05	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?				X		
P.06	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				X		
P.07	¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				X		
P.08	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?				X		
P.09	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?				X		
P.10	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?				X		
P.11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X		
P.12	¿Los cartales, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?				X		
P.13	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				X		
P.14	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y bien cómodos				X		

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acercarse a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femenino
 Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia
 a) Huamantla b) Chuguy c) Cargas e) Marabá g) Sarín
 d) Cochocho f) Sanagón h) Santibambá

Otro: TRUJILLO

Edad (años)
 a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años
 b) 30 a 44 años d) 61 a más

Fecha: 31/07/18

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?						X
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?						X
P.03	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?						X
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?						X
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?						X
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?						X
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?						X
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?						X
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?						X
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?						X
P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						X
P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? orientar a los pacientes?						X
P.13	¿ Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?						X
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos						X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acercarse a Admisión a recoger un bono del 50% descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femenino
 Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia
 a) Huamantla b) Chuguy c) Cargas e) Marabá g) Sarín
 d) Cochocho f) Sanagón h) Santibambá

Otro: TRUJILLO

Edad (años)
 a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años
 b) 30 a 44 años d) 61 a más

Fecha: 31/07/18

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	N°	E	1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?						X
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?						X
P.03	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?						X
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?						X
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?						X
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?						X
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?						X
P.08	¿Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?						X
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?						X
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas, respecto al servicio utilizado?						X
P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						X
P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? orientar a los pacientes?						X
P.13	¿ Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?						X
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos						X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acercarse a Admisión a recoger un bono del 50% de descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femení Fecha: 01/07/18

Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia

a) Huamachuco c) Cuzco e) Mariscal g) Sarin

b) Chugay d) Cochaco f) Suroccará h) Sullitambó

Otro: _____

Edad (años)

a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años

b) 30 a 44 años d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO				
		1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?					X
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					X
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?					X
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?					X
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?					X
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					X
P.08	¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					X
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?					X
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas respecto al servicio utilizado?					X
P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					X
P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? ¿orientar a los pacientes?					X
P.13	¿ Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?					X
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					X
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos					X

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HORIZONTE MEDIC

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención médica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Después de llenar la presente encuesta, acercarse a Admisión a recoger un bono de 50% de descuento para ser utilizado en nuestros servicios. Agradecemos su participación.

Marque con una (X) Masculino Femení Fecha: 01/07/18

Indique su Sexo:

Indique su lugar de Procedencia

a) Huamachuco c) Cuzco e) Mariscal g) Sarin

b) Chugay d) Cochaco f) Suroccará h) Sullitambó

Otro: _____

Edad (años)

a) 16 a 29 años c) 45 a 60 años

b) 30 a 44 años d) 61 a más

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar, califique su percepción, que se refieren a la CALIFICACIÓN que usted le otorga a la atención que recibió en el servicio de atención médica. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considerar la siguiente escala entre: 1 = Muy Malo / 5 = Muy Bueno

ITEM	PREGUNTA	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO				
		1	2	3	4	5
P.01	¿El personal de informes, lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X
P.02	¿El médico que lo atendió fue especialista en su enfermedad?					X
P.03	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					X
P.04	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio o es rápida?					X
P.05	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida?					X
P.06	¿Los diagnósticos médicos y tratamientos que sean entregados oportunamente?					X
P.07	¿Que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					X
P.08	¿Que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					X
P.09	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspira confianza?					X
P.10	¿La enfermera que lo atendió, muestra interés en solucionar sus dudas respecto al servicio utilizado?					X
P.11	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					X
P.12	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? ¿orientar a los pacientes?					X
P.13	¿ Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa están adecuados para orientar a los pacientes?					X
P.14	¿ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					X
P.15	¿ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos					X