



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Diseño de un proceso de reserva de citas para un centro de salud en
San Juan de Lurigancho – 2023

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Torres Pérez Katty Madel ORCID:0000-0003-3059-5124

Asesor:

Mg. Burmester Andreu Hand Federico Isaac ORCID: 0000-0002-4980-1154

Lima - Perú

2023

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	peru21.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

*A quien si pronunciar una sola palabra me enseñó lo que es el amor y
la más fiel compañía en cada noche de desvelo. Eres el mejor regalo
que llegó a mi vida.*

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, quién guía mi caminar diario y a quien debo la vida y todo lo que me rodea. A mi abuela Manuela, quien me enseñó que con fe y amor infinito vivir es mucho mas fácil. A mi madre, por su apoyo incondicional en cada una de mis decisiones, por enseñarme desde pequeña el valor del conocimiento y que soy capaz de lograr todo lo que me proponga siempre, por su fuerza, por su amor y por nunca rendirse. A mi padre por permitirme aprender de el y la importancia que lleva ser un profesional de calidad. A mis mejores amigos, quienes sin saberlo me alentaron muchas veces con solo hacerme reír y celebrar cada uno de mis triunfos como si fueran propios. Finalmente, a la universidad Inca Garcilaso de la Vega, a cada uno de los maestros que me forjaron a lo largo de mi carrera y que hicieron que me enamore de ella en cada clase brindada. Gracias.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción.....	x
CAPITULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	1
1.1. Datos generales.....	1
1.1.1. Razón social.....	1
1.1.2. RUC.....	1
1.1.3. Dirección	1
1.1.4. Contacto.....	1
1.2. Actividad principal.....	1
1.3. Reseña histórica y realidad problemática	1
1.3.1. Reseña de la empresa.....	3
1.3.2. Realidad problemática del área del estudio.....	4
1.4. Misión, visión y valores	4
1.4.1. Misión.....	4
1.4.2. Visión	4
1.4.3. Valores.....	4
1.5. Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades.....	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Marco teórico general.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	7

2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.2. Marco teórico específico	11
CAPITULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL.....	12
3.1. Contexto laboral – situacional	12
3.2. Descripción de las actividades realizadas por el bachiller	13
CAPITULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA.....	14
4.1. Desarrollo practico de los aportes del bachiller a la organización.....	14
4.1.1. Desarrollo del Caso	14
4.1.2. Aplicación y Análisis	36
4.1.3. Registro y Estrategias para la mejora	36
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	41

Índice de figuras

Figura 1.....	13
Figura 2.....	19
Figura 3.....	20
Figura 4.....	23
Figura 5.....	24
Figura 6.....	25
Figura 7.....	26
Figura 8.....	27
Figura 9.....	28
Figura 10.....	29
Figura 11.....	35

Índice de tablas

Tabla 1	18
---------------	----

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue diseñar un proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho - 2023. El centro del estudio fue responder al problema ¿De qué manera se puede optimizar el proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho – 2023?, para darle respuesta a la problemática planteada, la metodología utilizada consistió en primer lugar en plasmar el proceso actual a través de un diagrama Sipoc, así como se empleó la técnica Brainstorming para recopilar ideas de 6 colaboradores del área de admisión y archivo a fin de detectar puntos de mejora en el proceso. Así mismo, se realizó una encuesta a 25 pacientes para conocer sus opiniones con respecto al proceso actual. Finalmente se plantean 2 flujogramas que permiten plantear el nuevo proceso de manera gráfica y un diagrama de Deming para el seguimiento de lo implementado.

Palabras clave: Proceso, flujograma, reserva de citas, centro de salud, diseño de procesos, optimización

Abstract

The overall objective of this research was to design an appointment booking process for a health center in San Juan de Lurigancho - 2023. The focus of the study was to answer the problem How can the appointment booking process for a health center in San Juan de Lurigancho – 2023 be optimized? To answer the problem raised, the methodology used consisted first of expressing the current process through a Sipoc diagram, as well as the Brainstorming technique was used to collect ideas from 6 collaborators in the admissions and archiving area in order to detect points of improvement in the process. In addition, a survey of 25 patients was conducted to obtain their opinions regarding the current process. Finally, there are 2 flowcharts that allow to present the new process graphically and a Deming diagram for monitoring the implementation.

Key words: Process, flowchart, booking medical appointments, health center, process design, optimization.

Introducción

El diseño del proceso de reserva de citas en un centro de salud de San Juan de Lurigancho 2023 surge ante la necesidad de presentar una investigación a fin de satisfacer los requerimientos del programa de suficiencia profesional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; la estructura del presente estudio empieza con el capítulo I en el cual se presenta la información general del establecimiento de salud como el contexto en el que opera, se presenta la problemática y se plantean los objetivos del estudio.

En el capítulo II se ha presentado el marco teórico de la investigación con la finalidad de mostrar investigaciones similares tanto nacionales como internacionales que ayudan a sustentar la investigación.

Las actividades que se han desarrollado a lo largo de este estudio se detallan en el capítulo III Aplicación profesional, mientras que en el capítulo IV se detalló la Aplicación práctica en las cuales se desarrollaron herramientas para el logro del objetivo general.

Para finalizar, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

En el presente capítulo se desarrollará todo lo relacionado a la información básica del objeto en investigación, el objetivo general y los objetivos específicos importantes para el análisis requerido.

1.1. Datos generales

1.1.1. Razón social

“Centro de salud en San Juan de Lurigancho”

1.1.2. RUC

No aplica

1.1.3. Dirección

San Juan de Lurigancho – Lima, Perú.

1.1.4. Contacto

No aplica

1.2. Actividad principal

Atención médica de primer nivel.

1.3. Reseña histórica y realidad problemática

Siendo la posta médica, una opción de atención médica de primer nivel, en los últimos dos meses se ha reflejado una tendencia de la población a hacer largas colas para recibir una cita en el servicio de Medicina general.

El departamento de admisión tiene la función de dar citas según el orden de llegada de los pacientes, atiende desde las 7 am hasta las 8pm de lunes a sábado, recibiendo entre 50 y 80 personas a diario aproximadamente.

Las citas en el centro de salud estudiado se brindan en un rango de diferencia entre 3 y 4 días posteriores a la solicitud del paciente en admisión, según la demanda y los cupos asignados a cada profesional médico, quienes tienen como máximo 10 pacientes citados en el

turno mañana y 10 pacientes citados en el turno tarde, debiendo atender 30 minutos a cada uno. Diariamente se programan entre 2 y 3 profesionales médicos para la atención.

El personal técnico administrativo del área de admisión utiliza una herramienta informática llamada, Sistema de información de Historia Clínica Electrónica (SIHCE), en donde se puede observar que profesionales han sido programados y que turnos están disponibles, de esta manera a cada paciente se le otorga un ticket en donde puede ver la fecha, hora y médico asignado a su cita.

Los centros de salud gubernamentales son medidos bajo indicadores como lo son el cumplimiento de citas y número de pacientes atendidos con éxito en cada servicio. De no cumplir con los indicadores, estos establecimientos pueden correr el riesgo de dejar de recibir los recursos necesarios que aseguren una atención de calidad

Gracias a los estudios de seis meses del año 2022 se ha visto que el 40.2% de los pacientes se ausentan a sus citas programadas, el 2,3% cancela su cita y solo el 57,5% asisten y son atendidos de forma exitosa en el servicio de medicina general. Estas cifras nos llevan a la conclusión de que existe un vacío en la atención diaria en donde se deduce que los médicos no logran cumplir con su meta de atención por el ausentismo o cancelación de las citas de los pacientes a pesar de ver largas colas para la solicitud de estas diariamente.

Según otra investigación realizada en la universidad de Bogotá. Europa considera que el ausentismo ha encontrado cifras entre 5% y 25% en países desarrollados. Así mismo, según estudios realizados en España estos porcentajes van entre el 10% y 20%. A fin de resaltar las causas y el impacto económico de las inasistencias de los usuarios a sus citas de consulta general, se encontró también que las principales causas fueron el olvido y la falta de comunicación. (Blanco, 2019)

El ausentismo en las citas médicas no solo implica un desequilibrio en el proceso de atención de los pacientes, también puede significar una pérdida económica para la institución, así como también la posibilidad de que las personas ausentes puedan desarrollar un problema de salud más grave, lo cual llevaría a una futura visita en servicios de urgencia por no haber recibido una atención médica primaria. Así mismo hay una fuerte posibilidad de que el paciente deba recurrir a atención hospitalaria, y así desmerecer el objetivo de los centros de salud de primer nivel de atención.

Un factor importante es el hecho de que las instituciones públicas de salud no pueden interponer algún tipo de sanción económica a los usuarios ausentes, por lo que esta posibilidad no debería ser considerada como solución, pese a ser totalmente lógico considerarla.

De esta forma, el centro de salud en investigación considera un tema de gran interés poder determinar ¿De qué manera se puede optimizar el proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho – 2023?, ¿Cuáles son los factores a mejorar en el proceso de reserva de citas para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan De Lurigancho? Y si ¿Es posible diseñar un flujograma de procesos de reserva de citas para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan de Lurigancho?

1.3.1. Reseña de la empresa

Los centros de salud de primer nivel de atención son conocidos como puestos o postas de salud, quienes son el nexo más cercano e inmediato entre la población y el sistema de salud en nuestro País. Actualmente, Lima centro cuenta con 64 establecimientos de salud de primer nivel, los cuales en los últimos años han significado un apoyo sanitario importante para la población, sobre todo durante la pandemia del COVID-19 donde la demanda de atención en centros médicos incrementó considerablemente.

Los centros de salud de primer nivel, o también llamados postas de salud, según la web oficial del ministerio de salud, resuelven aproximadamente el 85% de los problemas médicos, así como vacunación, control natal y prevención de enfermedades como hepatitis, VIH, tuberculosis, entre otras.

Según el ministro de salud en el año 2020, Víctor Zamora, en San Juan de Lurigancho, se les encomendó a estos establecimientos de salud ayudar en el diagnóstico y rastreo de pacientes positivos a COVID-19, así como ofrecer el tratamiento necesario y hacer el seguimiento vía telefónica. De esta forma solo casos graves estarían siendo derivados a hospitales. Así es como los centros de primer nivel cumplen uno de sus objetivos en hacer más ágil la atención médica.

En los centros de salud de primer nivel se puede encontrar servicios de medicina general, obstetricia, psicología, nutrición, odontología, laboratorio, control de crecimiento y desarrollo, entre otras especialidades que la población no tiene el conocimiento necesario. Cada jurisdicción distrital entrega de forma mensual la relación de personas nacidas vivas dentro de su territorio asignándoles la atención de primer nivel en una posta médica.

En estos últimos años, el ministerio de salud viene ejecutando campañas para que los centros de salud de primer nivel cobren cada día más relevancia dentro de los distritos de lima y provincias, esperando que puedan recibir el apoyo necesario tanto de la población y del estado para que cobren su debida importancia dentro del sistema sanitario peruano.

1.3.2. Realidad problemática del área del estudio

El área de estudios de la presente investigación se centra en el proceso de reserva de citas en un centro de salud de San Juan de Lurigancho donde se determinó que se debe rediseñar el proceso para mejorar la calidad de atención y reducir el nivel de ausentismo de los pacientes programados.

1.4. Misión, visión y valores

1.4.1. Misión

Propuesta:

Brindar atención de primer nivel a la población para la prevención, atención y control de enfermedades. Asegurando el cuidado sanitario de la sociedad.

1.4.2. Visión

Propuesta:

Ser el centro de salud de primer nivel número uno de todo Lima centro para el 2024, logrando cumplir con el 100% de los indicadores de satisfacción.

1.4.3. Valores

- Humanización:

Brindar un servicio digno de respeto y amabilidad respondiendo a las necesidades de los usuarios.

- Igualdad

Otorgar el mismo trato y la misma calidad de servicio a todas las personas sin distinguir su raza, sexo, clase social u otra circunstancia.

- Transparencia

Al ser una actividad pública se debe permitir el acceso a la población de la información necesaria acerca del servicio de salud otorgados en el establecimiento.

- Compromiso

Valor por el cual los servidores públicos de la institución toman conciencia de la importancia del cumplimiento de sus funciones poniendo esto por encima de sus deseos personales.

1.5. Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades

El centro de salud en San Juan de Lurigancho realiza las actividades de reserva de citas en el área de admisión, liderado por la coordinadora del servicio, asistida por un técnico informático, dos archivistas y dos personales de apoyo que rota diariamente, el cual es personal técnico asistencial.

1.5.1. Objetivo general

Diseñar un proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho – 2023

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar los factores a mejorar en el proceso de reserva de citas para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan De Lurigancho.
- Diseñar un flujograma de procesos de reserva de citas para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan de Lurigancho.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se desarrolla el marco teórico general necesario para comprender la investigación, antecedentes de trabajos de investigación relacionados al presentado tanto nacionales como internacionales y el marco teórico específico en donde se encontrarán definiciones básicas que se desarrollan a lo largo del estudio.

2.1. Marco teórico general

Dentro de toda organización existen diversos procesos, los cuales están entrelazados para el correcto funcionamiento de esta.

Un proceso es un conjunto de actividades orientadas a fabricar a través de la transformación de insumos los productos requeridos (Krajewski et al., 2008). En el caso de un centro de salud, un proceso conlleva las actividades que se ejecutan para obtener un servicio médico de calidad entregada a la población, perteneciente al sector que cubre dicho establecimiento médico.

El primer paso para una atención médica convencional, es decir, que no sea de urgencia, es solicitar una cita médica. Según el Hospital sagrado corazón de Jesús, (2016), una cita médica es el acuerdo de una reunión de tipo médica entre un establecimiento de salud y el usuario interesado, pactando fecha y hora específica. En esta reunión el personal de salud genera un diagnóstico al usuario y solicita atenciones posteriores si estas fueran necesarias.

Por lo tanto, el proceso de reserva de citas viene a ser el conjunto de acciones a través de las cuales el paciente logra obtener una hora y fecha determinada en donde le atenderá con un profesional médico responsable en el centro de salud donde solicite dicha cita.

Según la Norma técnica NTS Nro. 021 en la cual se establecen los lineamientos para categorizar los establecimientos del sector salud, en cuanto al nivel de atención donde se establece una forma de organizar los servicios de salud, en donde se relaciona la cantidad de solicitudes de atención y el nivel de urgencia de las necesidades sanitarias de la población, así como también la capacidad y herramientas con las que cuenta el establecimiento para darle solución a dichas atenciones. Para la presente investigación se toma un centro de salud el cual forma parte del primer nivel de atención siendo este viene a ser el primer peldaño de atención para la población en el sector salud, aquí se llevan a cabo actividades de prevención, atención y control de salud con el fin de brindar diagnósticos rápidos y oportunos, priorizando intervenciones de salud frecuentes en la sociedad. Estos centros de salud de primer nivel

atiendes problemas médicos de gran magnitud de oferta, pero siendo estos problemas de baja complejidad. (Ministerio de Salud, 2011) En este sentido se reconocen como primer nivel de atención a las postas y centros de salud, los cuales cuentan con consultorios de atención primaria y básica y no cuentan con el servicio de hospitalización ni emergencias.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Universidad : Universidad de Santo Tomas.

Autor(es) : Blanco Becerra, 2019

Objetivo General : “Identificar los factores asociados con la inasistencia a consulta en pacientes con artritis en la IPS INTEGRAL SOLUTIONS, durante el año 2019”.

Conclusión : “Se concluyó que del total de usuarios, el 89% de la población viven o informan que su residencia es en el área urbana y el 11% en el área rural y según lo analizado, las personas que más fallan a la consulta son las del área urbana, esto en oposición de lo establecido por parte de varios autores y estudios que se describieron en el marco teórico; además se puede concluir que la distancia para esta población específica no es un factor contribuyente para la inasistencia para el caso del área rural, ya que en su gran mayoría la población oscila principalmente de los 60 años en adelante. Se puede concluir que las acciones por parte de las Aseguradoras Empresa Administrado de Planes de Beneficio (EAPB) en referencia seguimiento y canalización a través de las promotoras de salud, adolece de acciones continuas para los pacientes insistentes y ello se fundamente en los números arrojados; además es muy posible que la IPS tampoco esté facilitando dicha información a las EAPB”.

Universidad : Universidad Central del Ecuador.

Autor(es) : Arcentales Reina Nathaly Michelle y Chachapoya Alban Eliana Michelle, 2019

Objetivo General : “Determinar los factores que influyen en el ausentismo de las citas médicas en consulta externa del Hospital General Docente de Calderón”.

Conclusión : “El ausentismo se considera un fenómeno frecuente en el interior de los servicios públicos hospitalarios mundialmente el cual adopta medidas para disminuir la inasistencia a las consultas médicas programadas, la cancelación de

las citas afecta en la calidad de los servicios de salud, la misma que aumenta tanto los costos económicos, así como los costos sociales”.

Universidad : Instituto Universitario Hospital Italiano de Buenos Aires.

Autor(es) : Giunta Diego Hernán, 2019

Objetivo General : “El objetivo general es identificar factores asociados a ausentismo, presentismo y cancelaciones y sus causas en un sistema de salud privado de atención integral en las consultas ambulatorias de adultos de clínica médica/atención primaria de la salud, especialidades clínicas y especialidades quirúrgicas”.

Conclusión : “Las tasas de ausentismo son altas en todos los subgrupos estudiados, representando un problema de salud importante para los pacientes y los sistemas de salud. Es un problema frecuente que genera alta carga e ineficiencia de los sistemas de atención médica. Es posible identificar los factores de riesgo y predecir los turnos faltantes de manera válida. Si bien se requiere información local de cada sistema de salud y las estrategias más apropiadas para predecir las faltas no se conocen en su totalidad. Dentro de los mecanismos del ausentismo, las principales causas de faltas son los olvidos, pero hay una proporción de causas diferentes que no responden a recordatorios, pero podrían responder a estrategias dirigidas diferentes. A su vez el ausentismo podría ser un marcador o la causa de eventos de severidad de salud que requieren consultas a guardia, internaciones o muerte”.

Universidad : Universidad de La Salle.

Autor(es) : Andrés Salazar Castell, 2019

Objetivo General : “Realizar el levantamiento y diseño del proceso de asignación de citas del contact center para la IPS de COMFACUNDI para la mejora y documentación de procesos en el CER”.

Conclusión : “Se identifico que dentro del procedimiento de asignación de citas médicas se encuentran 10 procedimientos principales y 61 actividades dentro de ellos, de las cuales tan solo 9 son desarrolladas por el cliente mientras que las demás las ejecuta el agente del contact center”.

Universidad : Universidad de Málaga.

Autor(es) : Jabalera Mesa Lourdes, 2013

Objetivo General : “Identificar los factores que influyen en el cumplimiento de las citas de Consultas Externas en la Agencia Sanitaria Costa del Sol”.

Conclusión : “Los pacientes jóvenes que no frecuentan habitualmente las consultas constituyen el grupo de mayor riesgo de ausencia a las citas programadas en nuestra área sanitaria, por lo que se han de definir medidas dirigidas a este grupo de población”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Universidad : Pontificia Universidad Católica del Perú.

Autor(es) : Sergio Omar López Paucar y Alexis Angelino Aliaga Rojas.

Objetivo General : “Realizar el análisis y mejora de los procesos de atención a pacientes en las áreas de consulta externa, emergencia y hospitalización dentro de un hospital público con el fin de optimizar los tiempos de atención y los recursos asignados a estas operaciones”.

Conclusión : “De la Matriz FACTIS, se pudo determinar que la mejor herramienta para poder dar solución a los problemas identificados previamente sería a través de la mejora de los procesos internos dentro del hospital. En ese sentido, existen diferentes alternativas para poder cumplir con este propósito, pero analizando las virtudes y limitaciones de cada una de ellas decidimos optar por la simulación de eventos discretos a través del programa Arena debido a que el hospital tiene un funcionamiento complejo y las áreas de estudio están interrelacionadas entre sí, por lo cual se buscaba una herramienta que sea capaz de tener ese dinamismo. Además, con la simulación del hospital se ha podido plantear varios escenarios, dependiendo del área de estudio, y así pudimos obtener los mejores resultados en cada una de ellas”

Universidad : Universidad San Ignacio de Loyola

Autor(es) : Gabriel León Gonzales., 2019

Objetivo General : “Reducir los tiempos del proceso de entrega de citas médicas a los pacientes de la Red de Clínicas SANNA implementando un sistema de reserva de citas en línea”.

Conclusión : “Se redujo el tiempo de 35.8 minutos a 4.08 minutos en la generación de citas de la Red de Clínicas SANNA”.

Universidad : Universidad Cesar Vallejo

Autor(es) : Cerna Tirado Wilmer José, 2020

Objetivo General : “Mejorar el proceso de reservas de citas médicas en el Hospital Militar I DE Piura, con la implementación de un aplicativo móvil”.

Conclusión : “Alineado al Objetivo general se mejoró el proceso de reservas de citas médicas en el Hospital Militar I DE Piura, con la implementación de un aplicativo móvil, porque se vio reflejada en la disminución de tiempos y el aumento en el nivel de satisfacción”.

Universidad : Universidad Cesar Vallejo

Autor(es) : Estrella Sarate Sara Maribel, 2018

Objetivo General : “Determinar la eficacia del rediseño del subproceso de atención de citas médicas en la mejorará de la calidad de atención al usuario en el área de medicina física y rehabilitación del Hospital María Auxiliadora 2018”.

Conclusión : “El resultado del nivel de complacencia global del área de medicina física médica del hospital maría auxiliadora con un impacto significativo de mejoría”.

Universidad : Universidad Peruana de ciencias aplicadas.

Autor(es) : Argumedo Tobies Angelica Cecilia & Portocarrero Contreras Katia Jhojhana, 2020

Objetivo General : “Determinar la asociación entre la cancelación de la cita odontológica y el método de confirmación utilizado en pacientes atendidos en un Centro Universitario de Salud de Lima, Perú”.

Conclusión : “Se encontró que no existe asociación entre la cancelación de la cita odontológica con los métodos de confirmación utilizado en los pacientes atendidos en un Centro Universitario de Salud de Lima-Perú”.

2.2. Marco teórico específico

Como se define en la Real Academia Española (2022) el ausentismo o absentismo es la “abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación”. Siendo el caso de estudio la ausencia a una citación médica en una posta de salud, en donde se entiende que es cuando el usuario, habiendo adquirido una cita, falta de manera deliberada a la fecha y hora programada, generando consigo una pérdida de aproximadamente cuarenta minutos de atención para el médico de turno, significando un tiempo muerto que hubiera podido ser reprogramado a tiempo y asignado a otro paciente que requiere la atención. Los porcentajes de inasistencia a citas médicas en el mundo no superan el 20%. Algunos investigadores indican que una de las causas de ello sería el lugar donde se ejecutan las citas médicas. (Jabalera, 2013)

La presente pretende estudiar la manera de mejorar la reserva de citas en el servicio de medicina general de un puesto de salud de San Juan de Lurigancho, Este servicio usualmente es el punto número uno de contacto de un paciente con el sistema de atención médica en un establecimiento de salud, en el cual el usuario tiene total libertad de manifestar todos los problemas de salud que pueda tener. (Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2008).

Un Flujograma o fluxograma, viene a ser una representación gráfica de las diversas operaciones que intervienen en un proceso, en donde se establece una sucesión en orden cronológico. Puede ser clasificado según su propósito en donde contiene información extra sobre la puesta en marcha de operaciones, las labores del personal, el tiempo de ejecución, etc.(Gómez, 2005). Así mismo Adalberto Chiavenato lo define como una representación gráfica del flujo de rutas simples. Donde se puede visualizar secuencias de un proceso determinado, así como los recursos utilizados y los actores involucrados en su ejecución. Mediante la investigación se va a elaborar un flujograma para la asignación de citas del servicio de medicina general en un centro de salud, determinando todos los puntos necesarios. Guillermo Gómez Ceja también menciona que un flujograma debe ser sintético, simbólico y fácil de entendimiento:

Sintético: La representación gráfica debe estar resumido en una sola hoja de preferencia para facilitar su comprensión.

Simbólico: Se debe aplicar la simbología y los procedimientos adecuados, evitando excesos, repeticiones o símbolos confusos que dificulten su interpretación.

Fácil entendimiento: Los Flujogramas nos deben resumir cada uno de los pasos de un determinado proceso sin que sea necesario leer extensas anotaciones.

CAPITULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL

En el presente capítulo se revisará todas aquellas actividades que se llevaron a cabo para el desarrollo del trabajo y se contextualizará la situación actual del objeto en investigación a través de herramientas visuales.

3.1. Contexto laboral – situacional

El centro de salud está dividido entre el área administrativa y el área asistencial, la atención en el establecimiento es de 7 am a 8 pm de lunes a sábado, dividido en dos turnos de 6 horas cada uno, siendo el turno mañana de 7am a 1 pm o de 8am a 2pm, y el turno tarde de 1pm a 7pm o de 2pm a 8pm.

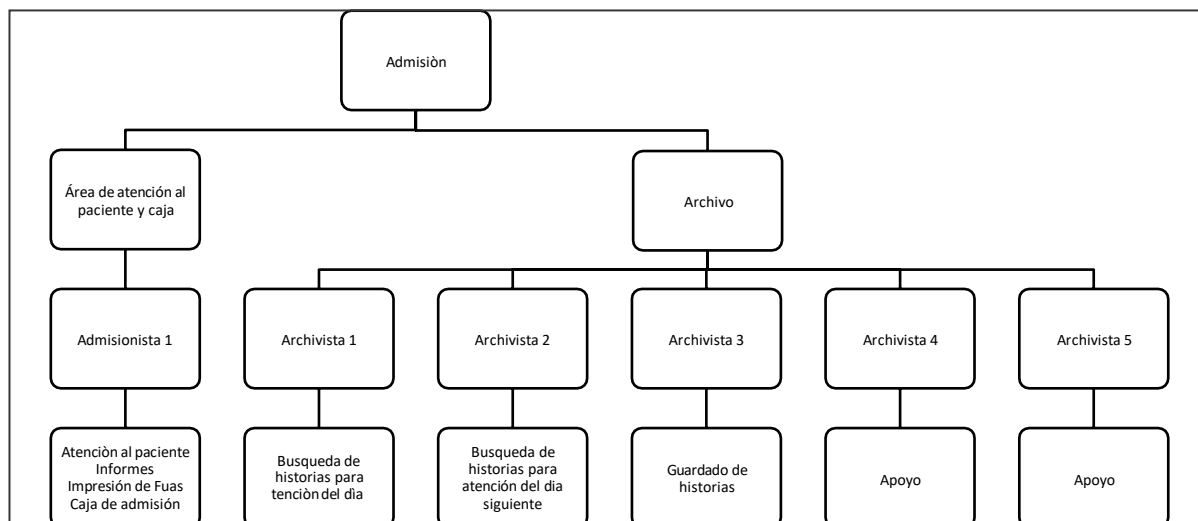
El área administrativa o jefatura está compuesta por siete personas, las cuales desempeñan funciones de recursos humanos, asistencia, documentación, registro de información estadística y otras actividades administrativas, siendo cuatro de ellos terceros y tres con contrato administrativo de servicios. Esta área se encarga de la parte organizacional del establecimiento de salud, coordinaciones, capacitaciones y actividades dentro del centro de salud, aquí, se toman decisiones dentro de lo que viene a ser la organización y el control de actividades.

El área asistencial incluye personal de admisión, personal médico, enfermeras, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, técnicos de farmacia y laboratorio. Quince de los mencionados son nombrados, treinta tienen contrato administrativo de servicios y quince son terceros. En esta área básicamente se encuentra todo el personal que tiene estudios y conocimientos en el área de la salud, quienes efectúan sus actividades de cara al paciente y están capacitados para atender situaciones médicas.

La atención en el centro de salud es un constante trabajo en equipo desde el inicio y el fin del flujo de actividades. En la actualidad la atención empieza desde el área de admisión, la cual está dividida en dos sub-áreas, atención al paciente y caja, y archivo.

Figura 1

Organigrama del servicio de admisión en un centro de salud de San Juan de Lurigancho.



Nota: La figura muestra la distribución de puestos y actividades que desempeña el personal en el área de admisión en un centro de salud de San Juan de Lurigancho para el mes de mayo del 2023.

Se puede observar en la distribución de funciones que el personal encargado de admisión es quien desarrolla tres funciones casi simultáneamente, mientras que las personas designadas a archivo solo tienen una función a su cargo.

La persona encargada y capacitada para la asignación de citas es el admisionista designado para ese día, quien, desde las 7am, recibe a los pacientes por ventanilla asignándoles una cita previamente habiendo realizado la programación del personal en el sistema de citas manejado en el centro de salud. Actualmente 3 de los 6 trabajadores están capacitados y saben el tienen los conocimientos adecuados para el manejo del sistema que permite la asignación de citas.

3.2. Descripción de las actividades realizadas por el bachiller

Para la recopilación de datos con respecto al proceso actual del proceso de reserva de citas se realizó una reunión entre los 6 participantes de las áreas correspondientes, y a través de una lluvia de ideas se logró adquirir información sobre ideas de mejora en el proceso de reserva de citas. Los participantes fueron convocados en la sala de reuniones del establecimiento de salud en el horario de 3 pm a 4 pm previa autorización del médico jefe del centro de salud. Donde el bachiller que realiza la investigación hizo el papel de moderadora y recopiló la información de en forma de bitácora para luego presentar los resultados obtenidos.

Para obtener la información se ingresó a la plataforma llamada SIHCE (Sistema de información de historias clínicas electrónicas), la cual, a través de su módulo de ventanilla única utilizada por el servicio de admisión, permite la descarga en Excel de las citas registradas durante un periodo determinado y datos de los pacientes usuarios del servicio, es así como se obtuvo una base de datos, previa autorización de la persona responsable de admisión, en donde se aprecia que el contenido es sumamente relevante para la investigación realizada.

Para el desarrollo de la investigación se realizaron entrevistas vía telefónica a los pacientes citados, gracias a la base de datos del establecimiento, se procedió a llamar a cada paciente; también se abordó a pacientes dentro del centro de salud haciéndoles una encuesta de 7 preguntas, en donde se recopiló información a través de Excel, obteniendo resultados que se mostrarán a través de gráficos.

Con todos los datos recolectados se elabora un diagrama de flujo proponiendo el nuevo proceso de reserva de citas en el centro de salud.

CAPITULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA

En el presente capítulo se encontrará el desarrollo completo del caso, las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos propuestos y la propuesta gráfica del nuevo proceso a través de flujogramas, así como también la descripción de estos en comparación con el que se llevaba a cabo actualmente, finalmente, se presenta la herramienta propuesta para el control del proceso planteado.

4.1. Desarrollo practico de los aportes del bachiller a la organización

4.1.1. Desarrollo del Caso

**DISEÑO DE UN PROCESO DE RESERVA DE CITAS PARA UN CENTRO DE
SALUD EN SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2023**

Autora:

Bach. Torres Pérez Katty Madel

Mayo - 2023

Índice de contenido

Índice de contenido.....	16
Introducción.....	17
1. Objetivo general.....	18
2. Ámbito de aplicación.....	18
3. Diagnostico actual.....	18
4. Desarrollo del proceso.....	20
4.1. Recopilación de datos.....	20
Diagrama SIPOC.....	20
Brainstorming.....	21
Encuesta.....	23
4.2. Diseño del proceso.....	30
Flujograma actual.....	30
Descripción de procesos.....	32
Ciclo de Deming.....	34

Introducción.

En la actualidad, han surgido diversas situaciones que han hecho cada vez más conscientes a la población de la importancia que conlleva el cuidado de la salud, teniendo cada vez más opciones de establecimientos de primera atención sanitaria. San Juan de Lurigancho es un distrito que tiene la mayor concentración poblacional en todo Lima.

La población que es más frecuente en asistir a centros de salud de primer nivel presenta ya desde hace un tiempo atrás cierto nivel de insatisfacción en el servicio que brindan los establecimientos de salud, sobre todo, en el proceso de reserva de citas, el cual es el primer paso para la atención médica de todo paciente.

En la presente propuesta, se encontrará el diseño de un proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho – 2023 en base a herramientas empleadas para investigar el proceso actual y propuestas para la mejora en búsqueda de la satisfacción de los usuarios y pacientes del servicio de medicina general.

1. Objetivo general.

Proponer un proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho – 2023

2. Ámbito de aplicación.

Es de aplicación para todo el personal involucrado en el proceso de reserva de citas en el centro de salud, siendo estos principalmente, el personal de admisión y archivo. Así como también el personal administrativo de jefatura y recursos humanos para el proceso de control e implementación.

3. Diagnostico actual

Cada profesional de la salud en el servicio de medicina general tiene un promedio de 277 pacientes citados en un mes que fueron atendidos de forma satisfactoria.

Tabla 1

Cantidad de pacientes citados y atendidos en un mes por médico para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan de Lurigancho - 2023.

Profesional de la Salud	Mañana	Tarde	Total general
MEDICO 01	247	17	264
MEDICO 02	264	31	295
MEDICO 03	245	27	272
Promedio General			277

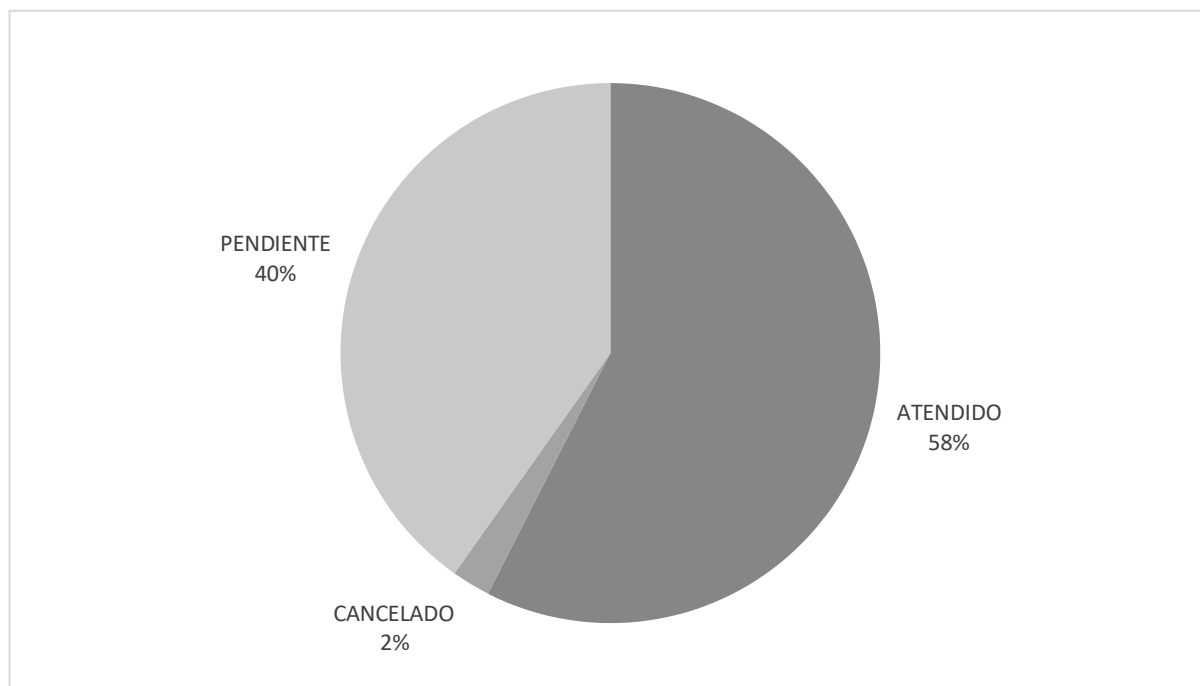
Nota: Datos extraídos de la plataforma SIHCE. Expresado en cantidad de pacientes.

Obteniendo un promedio mensual de 277 pacientes, se puede determinar que un médico atiende de forma exitosa aproximadamente 9 pacientes por día, considerando 28 días de trabajo efectivo al mes.

Actualmente en el centro de salud estudiado, se manejan 3 variables con respecto al estado de citas las citas brindadas, siendo estos el estado atendido, cancelado y pendiente.

Figura 2.

Situación de cita reservada en un centro de salud de San Juan de Lurigancho – 2023



Nota: En la figura se muestra el porcentaje de los tres estados de citas en el centro de salud.

Fuente: Sistema de información de historia clínica electrónica – SIHCE 2023

- **Atendido:** Se entiende por todos aquellos pacientes que cumplieron con la hora y fecha pactada de la cita, teniendo así una atención exitosa y recibiendo respuestas a sus consultas o llevando el tratamiento deseado según su requerimiento.
- **Cancelado:** Son aquellas citas en las cuales el paciente se acercó al centro de salud o comunicó por algún medio que no iba a poder asistir a su cita y por ello, el cupo que tenía dicho paciente quedaría disponible para otorgarle a otra persona.
- **Pendiente:** Se refieren a aquellos pacientes que habiendo recibido una hora y fecha pactada, no asistieron a su cita por motivos no especificados, conllevando un vacío en la atención del profesional médico.

Según la extracción de datos realizada se puede determinar que solo el 58% de los pacientes que son acreedores a una cita para el servicio de medicina general asisten en la hora y fecha establecida y son atendidos de forma exitosa, mientras que un 40% no asisten a su cita, sin tener una comunicación con el establecimiento de salud y el 2% tienen comunicación con el centro de salud para solicitar cancelar su cita y que el cupo obtenido pueda ser brindado a otro paciente en espera de la programación de una cita.

4. Desarrollo del proceso

En este apartado se presenta todos los datos obtenidos en la investigación, así como la descripción de los procesos que se llevaron a cabo y las herramientas que se utilizaron para el desarrollo del diseño de reserva de citas. Finalizando con la presentación gráfica del diseño propuesto a través de un flujograma y su descripción correspondiente.

4.1. Recopilación de datos

Diagrama SIPOC

Para conocer el proceso actual de reserva de citas en el centro de salud se va a utilizar el diagrama SIPOC, según sus siglas en inglés dignifica Supplier-Inputs-Process-Outputs-Customers. Para los autores Parkash y Kaushik esta herramienta se define como una representación visual de un proceso que nos ayuda a determinar los actores más relevantes de este. (González y Alberto, 2021).

Esta herramienta va a permitir analizar el proceso actual de reserva de citas identificando de manera gráfica los proveedores, las entradas y salidas del proceso, los clientes y la relación de todos ellos para el funcionamiento de las actividades involucradas.

Figura 3.

Diagrama SIPOC donde se representa el proceso de reserva de citas actual en un centro de salud de San Juan de Lurigancho – 2023.

PROVEEDORES (Supplier)	ENTRADAS (Inputs)	PROCESO (Process)	SALIDAS (Outputs)	CLIENTES (Customers)
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de redes integradas de salud Lima Centro. (DIRIS-LC)• Ministerio de Salud	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores• Información• Tecnología• Plataforma SIHCE	<ul style="list-style-type: none">• Ingreso del paciente• Solicitud de cita• Verificación de SIS• Verificación de disponibilidad de fecha y hora.• Búsqueda de historia en archivo• Triage• Consulta con medicina general	<ul style="list-style-type: none">• Ticket de reserva de cita con hora, fecha y nombre del profesional de salud que atenderá.• Información	<ul style="list-style-type: none">• Población residente en el distrito de San Juan de Lurigancho que desee atención en el servicio de medicina general.

Nota: En la figura se representa el proceso actual de reserva de citas en un centro de salud de San Juan de Lurigancho Fuente: Elaboración propia.

Brainstorming.

Esta herramienta o técnica ayuda a recopilar alternativas e ideas de diferentes participantes ante cualquier problema que se presente. Esta técnica fue creada por Alex Osborn quien la define como una herramienta que hace más sencilla la creación de ideas nuevas ante el planteamiento de un tema en común entre un grupo de personas (Pomar Pablo, 2020)

Se realizó una reunión con los 6 actores principales, participantes en el proceso actual de reserva de citas en el centro de salud, en donde se buscó recopilar ideas para la mejora de proceso actual.

La sesión tuvo una duración de 60 minutos y se le pidió a cada participante brindar 3 ideas ante la problemática planteada. Se le brindó a cada participante una hoja de papel y un lapicero solicitándoles plantear sus ideas de forma concisa y en una sola oración.

Los primeros 10 minutos fueron para que cada participante pueda plasmar sus ideas en la hoja de papel, 35 minutos para discutir y contrastar todas las ideas y 15 minutos finales para rescatar 3 ideas principales para la mejora del proceso de reserva de citas en el centro de salud.

Participante 1:

- Implementar canal telefónico para la reserva de citas
- Reorganizar al equipo de admisión y archivo
- Abrir pagina web para solicitar citas

Participante 2:

- Solicitar mas personal en admisión
- Tener un canal telefónico para solicitar citas.
- Tener un canal telefónico de control de calidad al final de su atención.

Participante 3:

- Organizar mejor los puestos de trabajo entre admisión y archivo.
- Implementar otro canal de reserva de citas además del presencial.
- Capacitar al personal para el uso de plataforma virtual.

Participante 4:

- Capacitar a todo el personal para que sepan usar la plataforma SIHCE.
- Adicionar reserva de citas vía telefónica.
- Generar una forma de recordatorio a los pacientes para que asistan a su cita.

Participante 5:

- Sacar citas vía WhatsApp o por llamada
- Que todo el personal sepa usar el SIHCE para que puedan rotar en admisión.
- Implementar calendario virtual donde los pacientes puedan visualizar la disponibilidad de citas en el centro de salud.

Participante 6:

- Que todo el personal sepa el uso de la plataforma de admisión
- Tener un canal telefónico para atención al usuario.
- Usar las redes sociales para informar al usuario.

Gracias a las ideas recopiladas por los 6 participantes se logró determinar 3 conclusiones principales para la mejora del proceso de reserva de citas en el centro de salud

- De las 6 personas que participan en el proceso de reserva de citas, 3 de ellos conocen y están capacitados para el uso correcto del Sistema de historia clínica electrónica – SIHCE, el cual es utilizado para la reserva de citas en admisión, dificultando aquí la organización del personal, ya que solo pueden estar en el puesto de admisión 3 personas, y las otras 3 en archivo. La situación ideal sería que todos sepan el uso del sistema y todos puedan ocupar el puesto en admisión cuando sea necesario.
- Actualmente la reserva de citas para el servicio de medicina general cuenta con un solo canal de atención de forma presencial en el horario de 7am a 7pm, las citas se dan en orden de llegada y según disponibilidad del médico, el cual tiene ya asignada una programación mensual. La situación ideal sería implementar un canal adicional para la reserva de citas, ya sea vía WhatsApp o llamada telefónica.

- Es necesaria la implementación de un sistema de control de calidad del proceso de reserva de citas para conocer el nivel de satisfacción que tiene el usuario del servicio de medicina general y así poder mejorar el proceso continuamente.

Encuesta

A través de una encuesta vía telefónica y también de forma presencial a algunos pacientes, se procedió a entablar comunicación con 20 personas via telefónica y 5 personas de forma presencial aleatoriamente que habían solicitado una cita para el servicio de medicina general en los meses estudiados según la base de datos descargada del sistema de información de historia clínica electrónica – SIHCE.

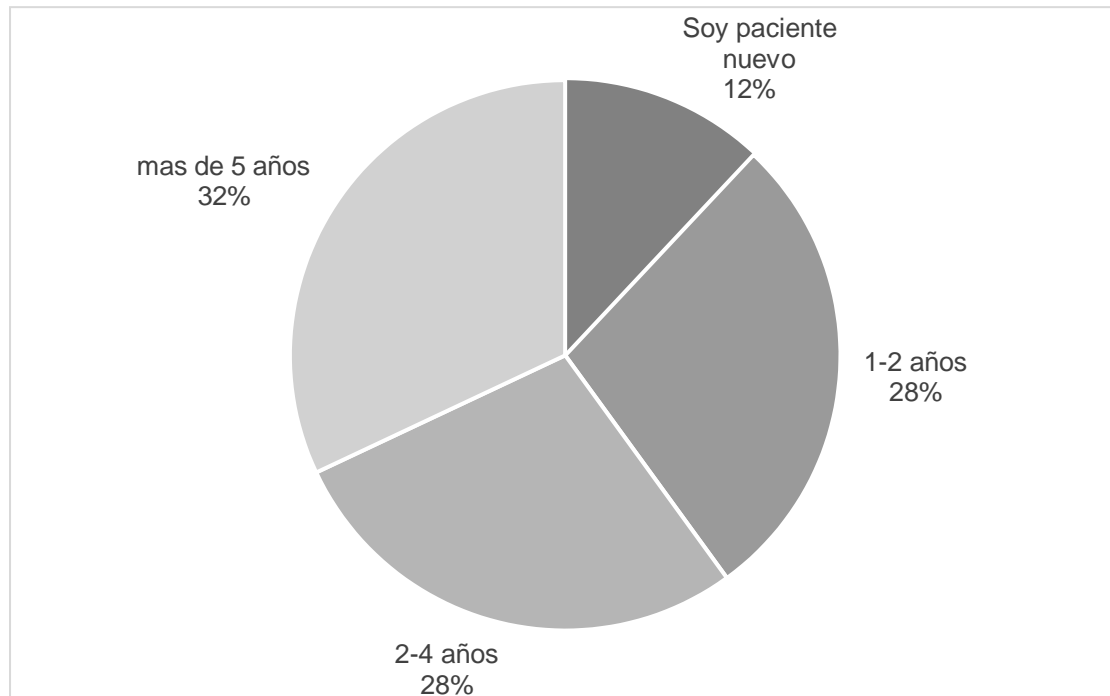
Pregunta 1. ¿Cuánto tiempo lleva asistiendo al centro de salud?

Objetivo: Conocer la antigüedad de los pacientes del centro de salud.

Presentación de resultados:

Figura 4

¿Cuánto tiempo lleva asistiendo al centro de salud?



Nota: La figura muestra el porcentaje de tiempo de asistencia al centro de salud de usuarios de medicina general.

Conclusión: Según los resultados de la encuesta se puede determinar que el mayor número de personas llevan atendiéndose más de 5 años en el centro de salud, por lo que podemos concluir que existe un porcentaje alto de usuarios fidelizados con el establecimiento en mención a pesar de no contar con un sistema de control de calidad de satisfacción del usuario.

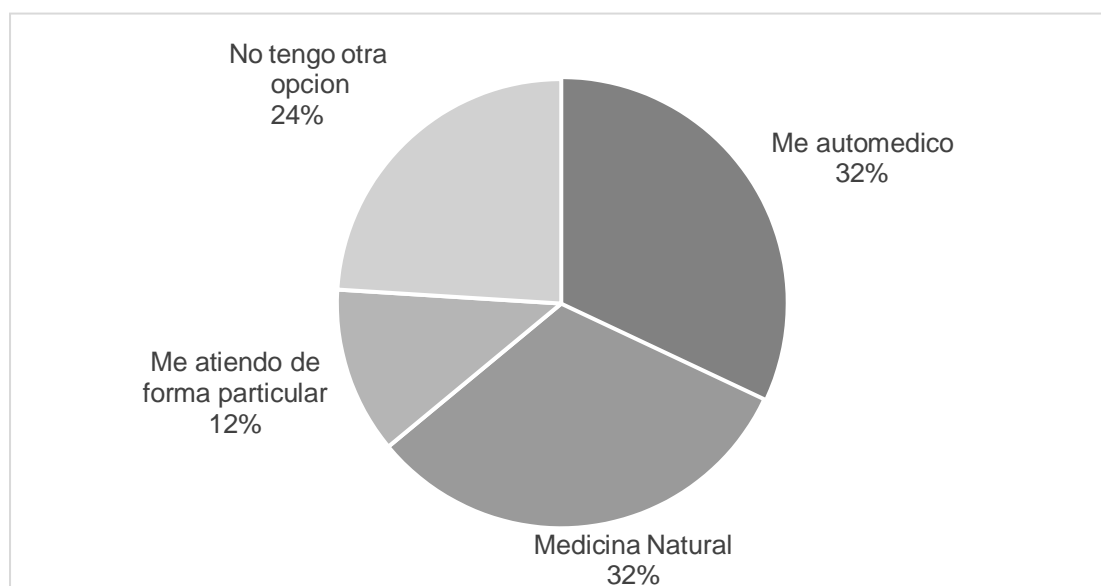
Pregunta 2. ¿Qué alternativas considera antes de asistir al centro de salud?

Objetivo: Conocer que opciones tiene el usuario del centro de salud para atención primaria en cuanto a salud.

Presentación de resultados

Figura 5

¿Qué alternativas considera antes de asistir al centro de salud?



Nota: La figura muestra el porcentaje de otras alternativas que consideran los usuarios antes de asistir al centro de salud.

Conclusión: Se puede determinar que, al momento de optar por otra opción en cuanto a atención médica, los usuarios prefieren automedicarse o hacer uso de la medicina natural para hacer frente a alguna enfermedad. Habiendo un 24% de usuarios que manifiestan no tener otra opción, lo cual no ayuda a determinar que existe una gran importancia para mejorar el sistema de reserva de citas y poder abarcar de mejor manera la atención a todos los usuarios del sistema de salud.

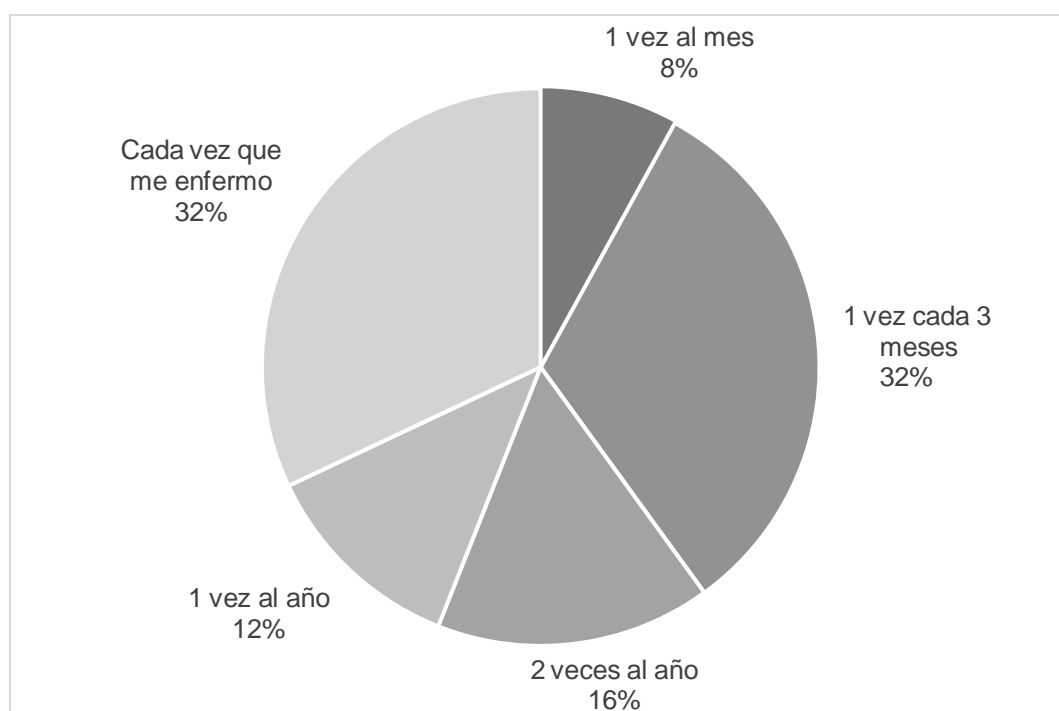
Pregunta 3. ¿Con qué frecuencia asiste al centro de salud para atención en medicina general?

Objetivo: Conocer la frecuencia en la que el usuario asiste al centro de salud.

Presentación de resultados.

Figura 6.

¿Con qué frecuencia asiste al centro de salud para atención en medicina general?



Nota: La figura muestra el porcentaje de visita al centro de salud de los pacientes encuestados.

Conclusión: A través de los resultados obtenidos, se puede determinar que en su mayoría la frecuencia de visita al centro de salud de un mismo paciente no es de forma tan recurrente.

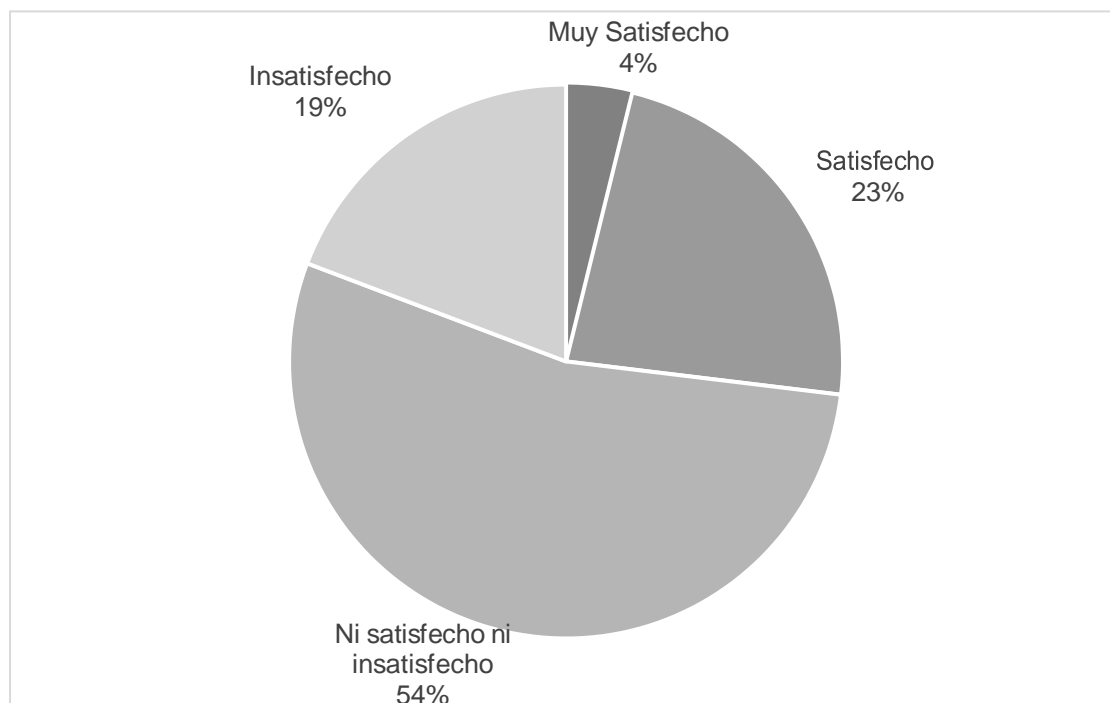
Pregunta 4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de reserva de citas del centro de salud?

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el proceso de reserva de citas.

Presentación de resultados

Figura 7.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de reserva de citas del centro de salud?



Nota: La figura muestra el porcentaje de satisfacción de los pacientes en cuanto al proceso de reserva de citas del centro de salud.

Conclusión: Con el resultado obtenido podemos conocer que un gran 54% de los pacientes encuestados manifiestan no estar ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio brindado en el proceso de reserva de citas, por lo que claramente se requiere mejorar este proceso para lograr la satisfacción de todos los usuarios.

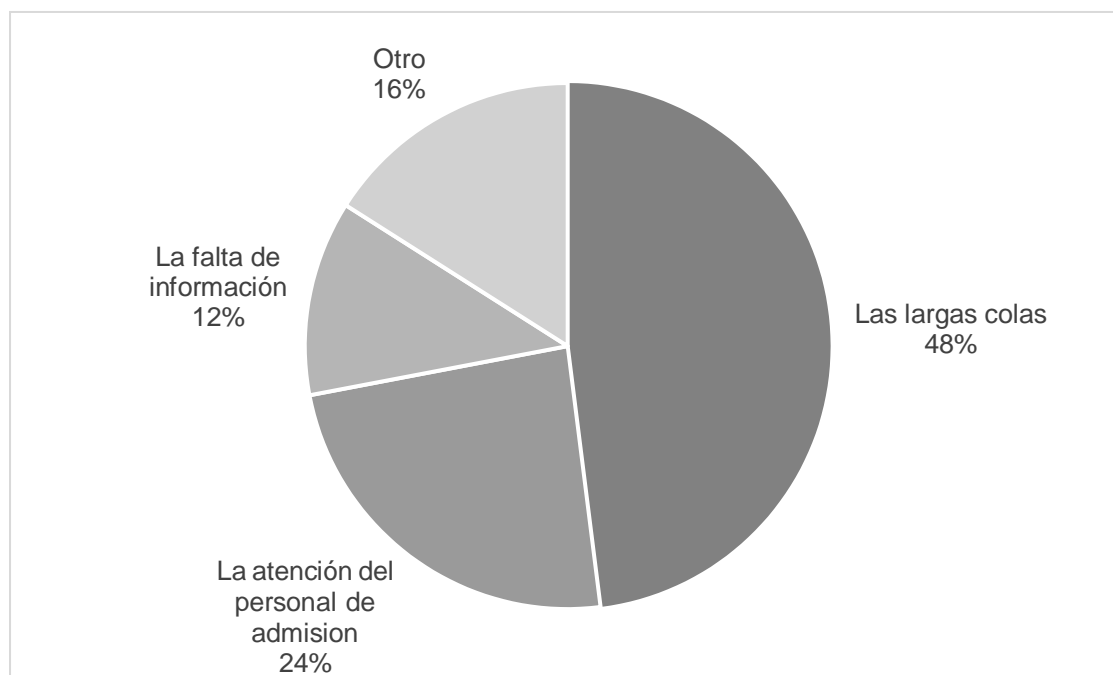
Pregunta 5. ¿Cuál es el mayor obstáculo que presenta en el momento de solicitar una cita en el centro de salud?

Objetivo: Conocer los obstáculos que tienen los usuarios al momento de solicitar una cita en el centro de salud.

Presentación de resultados.

Figura 8.

¿Cuál es el mayor obstáculo que presenta en el momento de solicitar una cita en el centro de salud?



Nota: La figura muestra el porcentaje de obstáculos que encuentran los pacientes al momento de reservar una cita en el centro de salud.

Conclusión: A través de esta pregunta se ha podido determinar que la mayor dificultad que se presenta para los pacientes al momento de reservar una cita son las largas colas que se deben hacer en el establecimiento de salud, por lo que se determina que hace falta mejora en cuanto a los tiempos de espera y atención en el servicio de admisión.

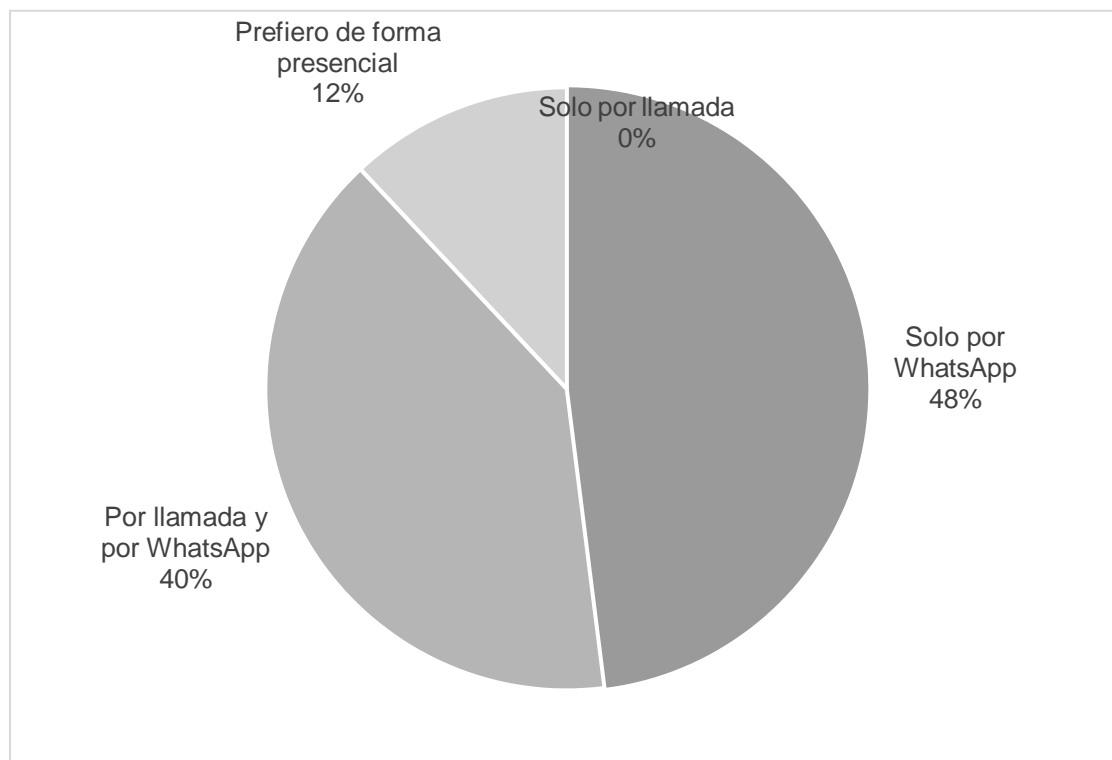
Pregunta 6. ¿Estaría dispuesto a reservar citas de forma telefónica o vía WhatsApp?

Objetivo: Determinar la disponibilidad de los usuarios para el uso del WhatsApp o llamada telefónica para la reserva de citas.

Presentación de resultados.

Figura 9.

¿Estaría dispuesto a reservar citas de forma telefónica o vía WhatsApp?



Nota: La figura muestra el porcentaje de disposición de los pacientes para la reserva de citas vía telefónica y/o vía WhatsApp.

Conclusión: Se determina que los pacientes están en su mayoría dispuestos a utilizar otros canales de reserva de citas, siendo el más aceptado vía WhatsApp.

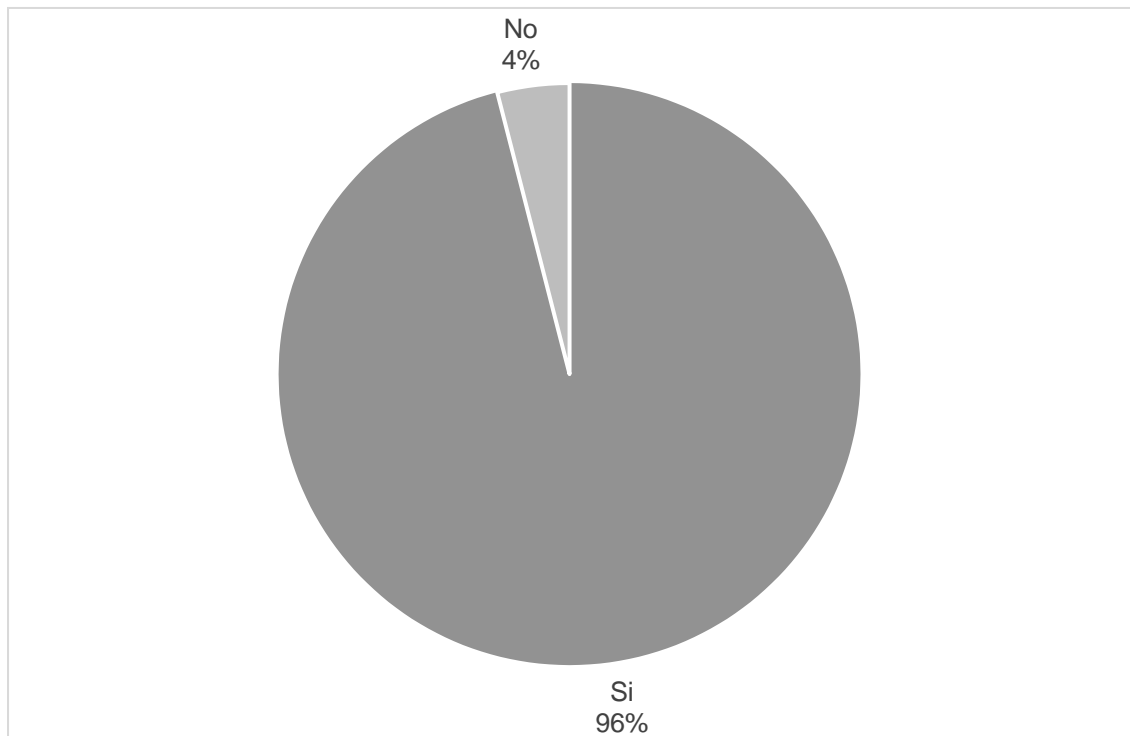
Pregunta 7. En el futuro. ¿Podríamos contactarte para dar seguimiento al proceso de reserva de citas y la satisfacción del usuario?

Objetivo: Conocer si los usuarios tienen la disponibilidad para implementar el control de calidad en el proceso de reserva de citas.

Presentación de resultados.

Figura 10.

¿Podríamos contactarte para dar seguimiento al proceso de reserva de citas y la satisfacción del usuario?

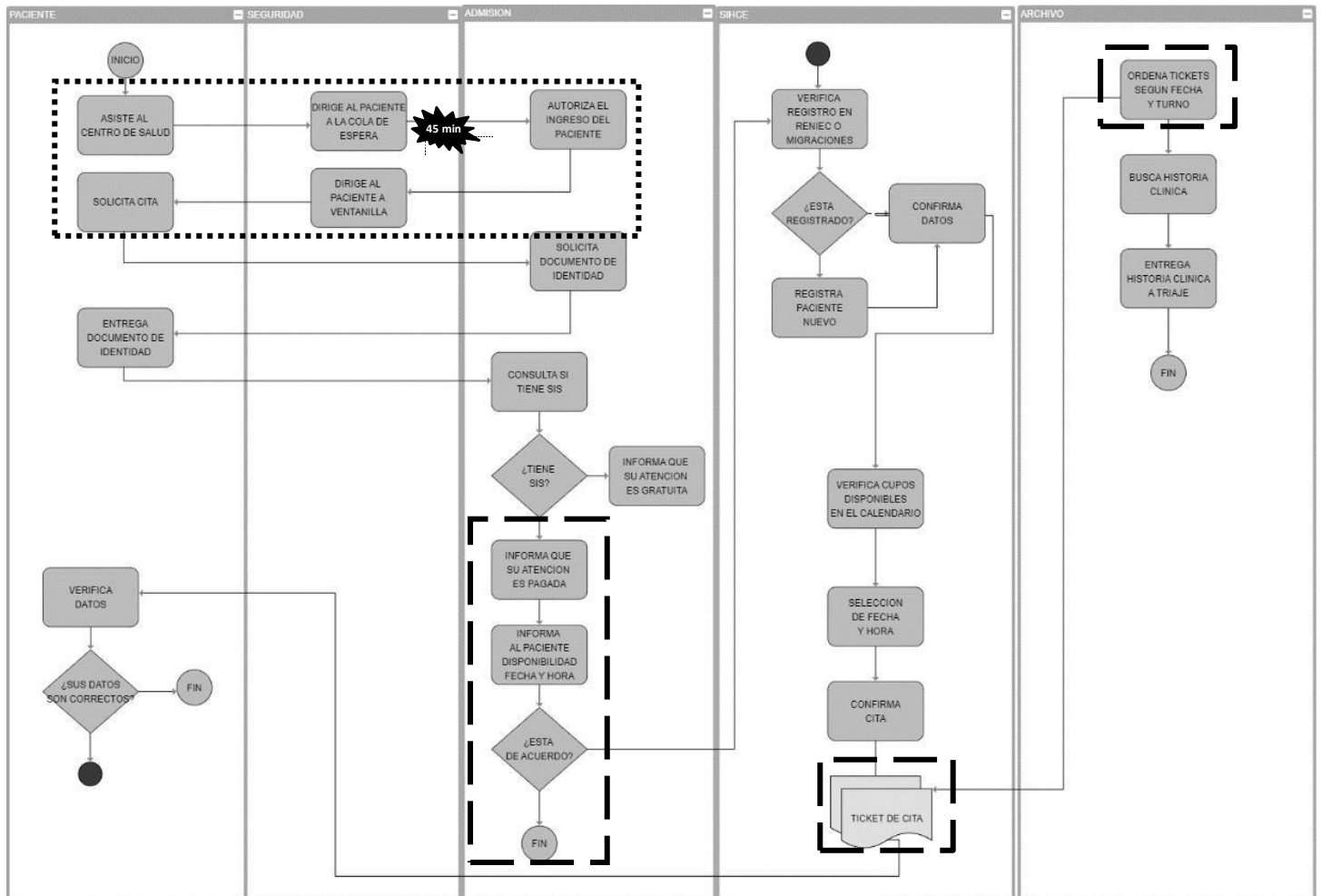


Nota: La figura muestra el porcentaje de disposición de los pacientes a volver a ser encuestados.


Conclusión: A través de esta última pregunta se determina que casi la totalidad de pacientes están dispuestos a volver a ser encuestados con respecto a su satisfacción al momento de reservar una cita para el servicio de medicina general en el centro de salud.

4.2 Diseño del proceso

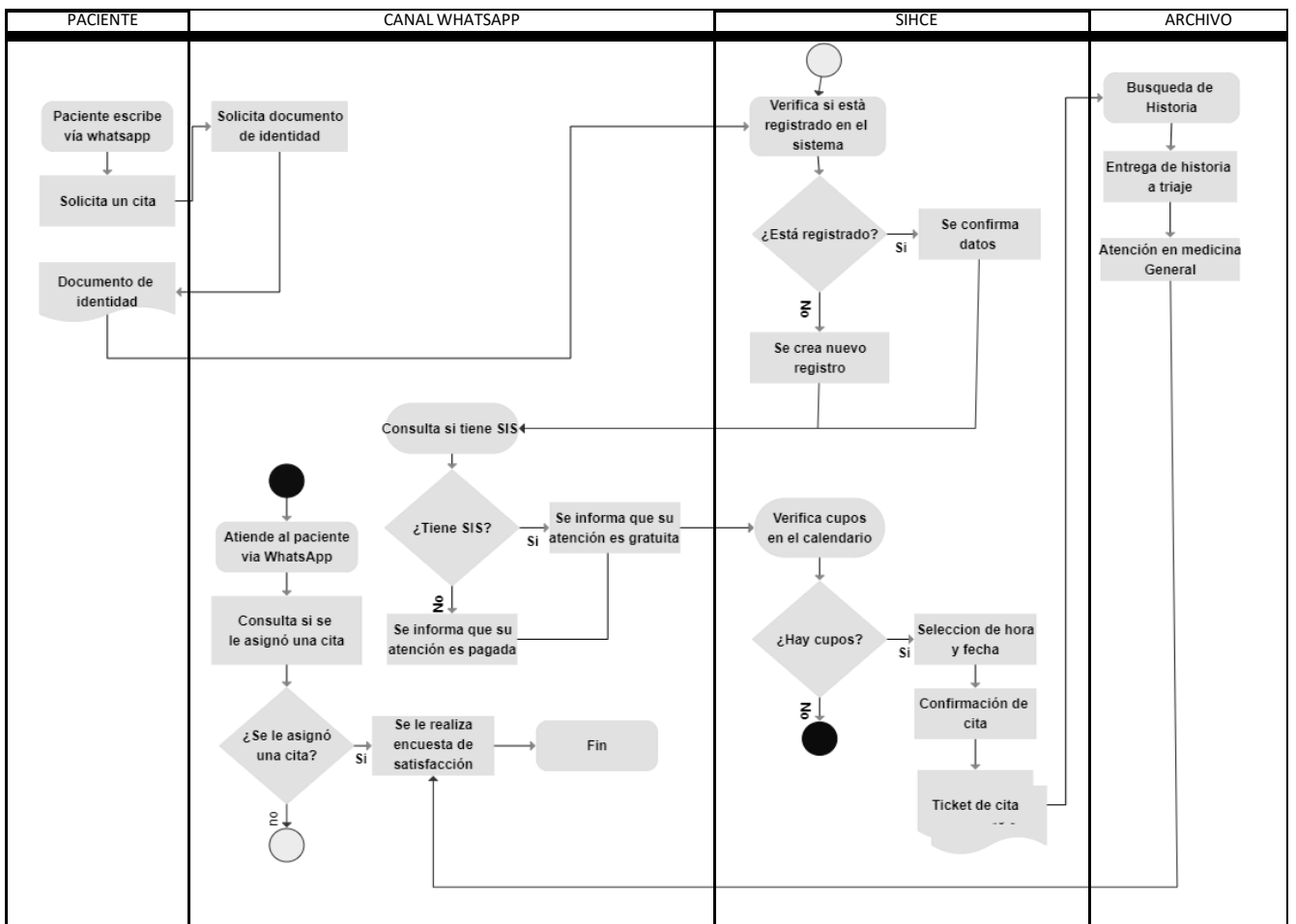
Flujograma actual



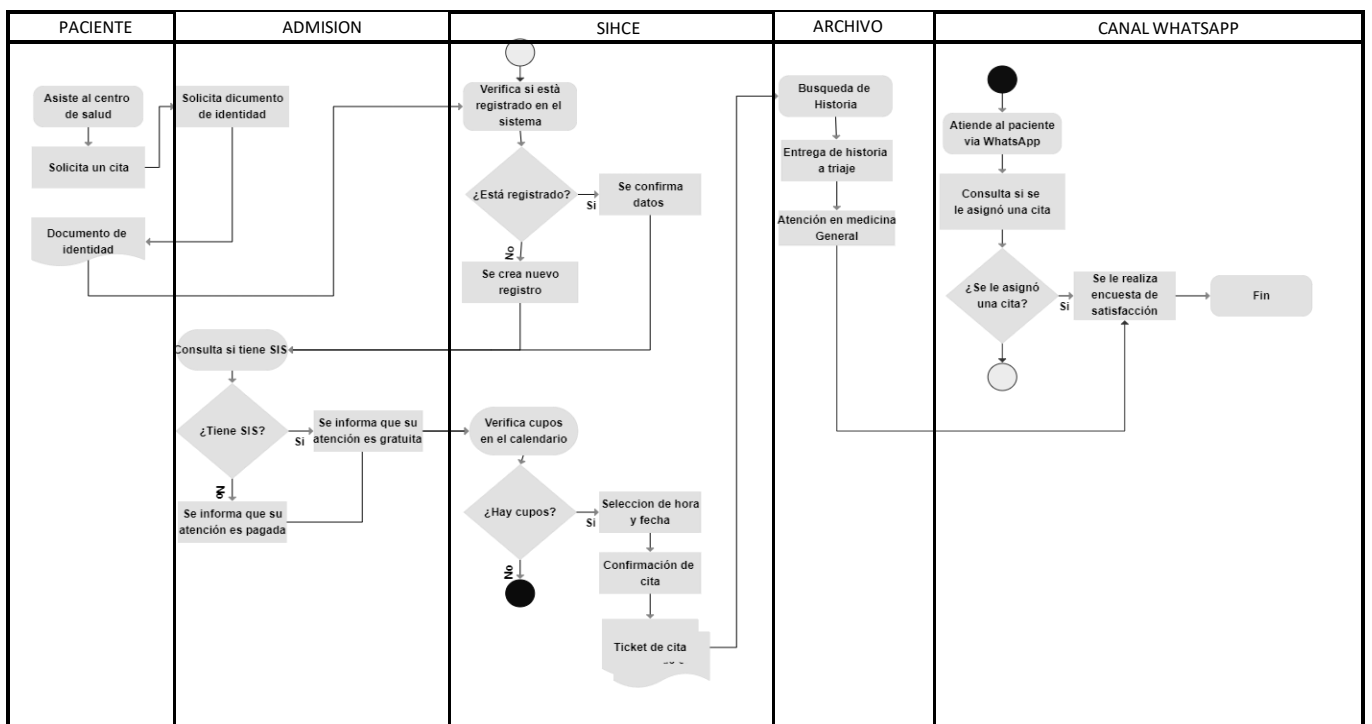
Zona a mejorar 

Medición de tiempo 

Flujograma propuesto para atención vía WhatsApp.



Flujograma propuesto para atención presencial.



Descripción de procesos.

El primer flujograma que se presenta, describe el proceso que sigue el centro de salud para la reservación de cita que se maneja actualmente, el cual cuenta con una sola opción de solicitud de forma presencial, en la cual el paciente después de asistir al centro de salud debe permanecer en cola de espera por aproximadamente 45 minutos según el tiempo medido para objeto de la investigación, en donde se cronometró el tiempo en que el que un paciente permaneció en la cola, desde las 6:30 de la mañana, permitiendo su ingreso al establecimiento a las 7:15 am. El primer proceso por el que pasa el paciente es el más tedioso, ya que el tiempo de espera es, por mucho, una incomodidad, desde el momento en el que se debe permanecer fuera del establecimiento de salud hasta que el personal encargado de admisión de la orden para permitir el ingreso, este proceso no asegura lograr la reserva de una cita en hora y fecha deseada ya que estas se dan según demanda y disponibilidad en el sistema.

En el caso de pacientes nuevos y pacientes extranjeros, el proceso es el mismo para todos los canales de atención ya que se debe hacer un registro inicial de sus datos incluyendo domicilio, teléfono, nombres completos, entre otros datos que solicita el SIHCE.

Después de que el responsable de admisión y el paciente hayan confirmado sus datos de forma satisfactoria, se procede a consultar si el usuario cuenta con seguro integral de salud; aquellos que cuentan con seguro integral de salud, tienen la atención médica y medicamentos según disponibilidad de forma gratuita, mientras que las personas que no cuenten con seguro integral de salud o, cuenten con otro seguro médico, deben pagar el monto de 5 soles para su atención en medicina general.

Luego de verificar el tipo de seguro médico del paciente, el personal de admisión, con el uso del sistema de historia clínica electrónica, verifica el calendario virtual para informar al paciente la disponibilidad de turnos y consultar si aprueba o desaprueba la cita brindada, presentándose de esta manera un inconveniente ya que, si desaprueba la cita el paciente, no se le otorga ninguna otra alternativa, solo el hecho de volver a asistir al centro de salud cuando desee otra cita.

Para finalizar, el sistema presenta la opción de impresión del ticket de cita, en el cual se necesita imperiosamente contar con ticketera y papel contómetro disponible, presentándose el caso en el que no se cuente con estas dos herramientas, no se le podrá entregar al paciente una copia de la programación de su cita.

De parte del personal de archivo, se ha mencionado en la investigación que no cuentan con la capacitación adecuada para el uso del sistema de historia clínica electrónica, por lo cual, dependen de los tickets impresos desde admisión para realizar el orden por fecha y hora, y la búsqueda de las historias clínicas necesarias para la atención.

Para la nueva propuesta se tienen 2 opciones por las cuales puede optar el paciente para reservar una cita, gracias a las encuestas realizadas, se pudo determinar que agregar canales virtuales serían beneficiosos para los pacientes que hacen uso de estos, es así como se propone adicionar el canal vía WhatsApp para la reserva de citas, reduciendo considerablemente el primer problema que se presenta en el proceso actual, el cual es el tiempo de espera presencia de los usuarios para la obtención de una cita. Al acondicionar un canal virtual, esto repercute en la cantidad de pacientes en espera en el establecimiento de salud, la reducción de largas colas y la atención se volvería más fluida y rápida. Durante la investigación a través del brainstorming también se detectó que se cuenta con personal en archivo de apoyo necesario que podría hacer el manejo de estos canales virtuales sin perjudicar la atención eventual.

En el flujograma actual se veía que después de darle las opciones de fecha y hora al paciente, este solo tenía dos opciones, aceptarla o rechazarla, y en caso sea rechazada no se le brindaba más alternativas. Con la nueva propuesta siempre se tendrá una segunda alternativa a través del canal vía WhatsApp en donde el usuario podrá ponerse en contacto las veces que crea necesarias para obtener una cita deseada.

Así mismo se propone que las citas entregadas sean dadas dentro de la semana en la que el paciente se comunica con el personal a cargo, para así evitar ausencias de más del 40% como se muestra en la figura 2 de la presente investigación. Ante ello se agregará un canal de satisfacción del usuario en donde se pondrá en contacto con este para encuestarlo con respecto a la atención brindada por el establecimiento, lo cual ayudará a generar una mejora continua para el centro de salud.

Para finalizar, a través de la herramienta de brainstorming empleada, también se determinó que es necesaria la implementación de capacitaciones para todo el personal de admisión involucrado en el proceso de reserva de citas, de esta manera se asegurará el correcto trabajo en equipo y se evitará la sobrecarga de trabajo para las 3 personas capacitadas en el uso del sistema. Al asegurar que todos estén capacitados, el personal de archivo podrá exportar la base de datos de todas las citas diarias sin necesidad de imprimir los tickets de atención uno por uno. Así se evita el uso del tiempo que empleaban imprimiendo y ordenando por hora y

fecha cada ticket. Al exportar la base de datos del sistema de historia clínica electrónica, esta descarga una base de datos ya ordenada, lista para solo hacer la búsqueda de las historias clínicas.

Ciclo de Deming

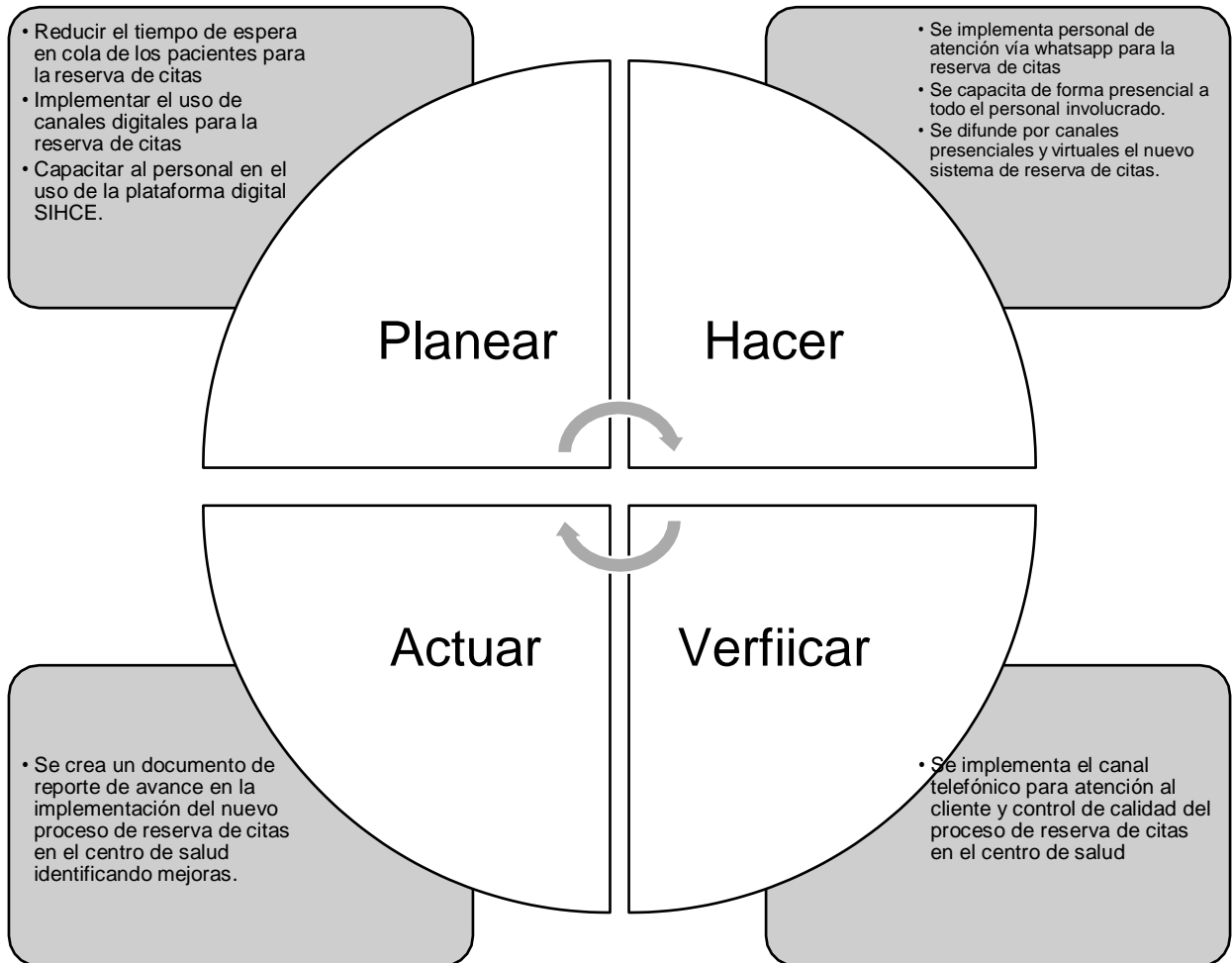
Como herramienta para el control del correcto funcionamiento del proceso propuesto en la investigación, se va a utilizar el ciclo de Deming PHVA, llamado así por el apellido de su creador Edward Deming, el cual se define como una serie de acciones que incluyen planeación, ejecución, verificación y control con el objetivo de buscar la mejora continua, en este caso, del proceso de reserva de citas en el centro de salud estudiado.

Estos conceptos se definen:

- Planear: Se establecerán los planes, metas y objetivos que tiene el centro de salud en cuanto al proceso de reserva de citas en un tiempo establecido. Se ejecutará un diagnóstico sobre la situación en la que se encuentra llevando a cabo el proceso y se definirá algún problema sobre el cual hacer un plan de trabajo.
- Hacer: Se ejecutará el plan de trabajo establecido en la anterior fase con la ayuda del diagrama de Gantt en el cual se determina tiempos y tareas empleadas.
- Verificar: En esta fase se va a comparar lo obtenido con los objetivos planteados. Se propone establecer un sistema de llamadas telefónicas post-servicio a cargo del personal de archivo en donde se comunicará con el paciente solicitando información sobre su experiencia con el proceso de reserva de citas.
- Actuar: En esta fase se termina, verificando si se lograron los resultados esperados y llevando a cabo el reporte documentario con evidencias para poner en marcha alguna recomendación o corrección estableciendo nuevos planes de trabajo.

Figura 11.

Diagrama de ciclo de Deming para el control de calidad del proceso de reserva de citas en un centro de salud de San Juan de Lurigancho – 2023.



Nota: En la figura se muestra el ciclo de Deming para el control de calidad del proceso de reserva de citas. Fuente: Elaboración propia.

4.1.2. Aplicación y Análisis

La aplicación y análisis del objetivo general se ha llevado a cabo en el desarrollo del caso en el cual se ha diseñado dos flujogramas, un modelo de ciclo de Deming para el control posterior, una propuesta de adicionar el servicio de encuestas para medir la calidad del servicio. Se han empleado herramientas para captar información como el Brainstorming entre los trabajadores de admisión y archivo y una encuesta realizada a los pacientes usuarios del área de medicina general.

4.1.3. Registro y Estrategias para la mejora

En el caso de ser aplicado el proceso de reserva de citas propuesto, este conllevaría un beneficio inmediato para el centro de salud, para sus profesionales involucrados en dicho proceso y para los pacientes usuarios del servicio de medicina general.

CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo de investigación se diseñó un proceso de reserva de citas para un centro de salud en San Juan de Lurigancho – 2023 Lo más importante fue descubrir la ausencia de herramientas digitales que faciliten el proceso de parte de los pacientes ya que solo se contaba con una opción de reserva de citas de forma presencial, lo que más ayudó fue conocer las opiniones tanto del personal involucrado en el proceso, como de algunos pacientes.
2. En este trabajo de suficiencia profesional se determinó los factores a mejorar en el proceso de reserva de citas para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan De Lurigancho gracias a las encuestas realizadas a los pacientes en donde se encontraron opciones adecuadas para la mejora del proceso, siendo el principal descontento el tiempo de espera de los usuarios para la solicitud de una cita en el establecimiento de salud en investigación. Así como también ayudó conocer las opiniones y propuestas que tenía el personal de admisión y archivo con respecto a mejorar el proceso actual.
3. En esta investigación se diseñó dos flujogramas de procesos de reserva de citas para el servicio de medicina general en un centro de salud de San Juan de Lurigancho. Empleándose dos canales posibles de atención; presencial y vía WhatsApp, para de esta manera brindarles dos posibilidades a los usuarios para los fines requeridos. Solucionando en distintos puntos, factores que estaban por mejorar en el proceso actual. Y así mismo generar un sistema de control de calidad de atención al finalizar el proceso para cada paciente y así lograr la mejora continua de este proceso.

RECOMENDACIONES

1. Es conveniente hacer los ajustes necesarios para la implementación de un nuevo proceso de reserva de citas para la satisfacción del paciente, así como también para el correcto trabajo en equipo dentro del centro de salud.
2. La capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas no solo implica la enseñanza, si no también el seguimiento diario del correcto uso de estas, de esta manera se asegura la funcionabilidad del proceso adecuado y lo importante que es que el recurso humano y el recurso tecnológico trabajen siempre de la mano.
3. La implementación de herramientas de control debe ser crucial para el seguimiento de cualquier proceso implementado en el centro de salud, así se asegura la continuidad del correcto trabajo y la mejora continua del establecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés Salazar Castell, C. (2019). *Levantamiento del proceso de asignación de citas médicas en un contact center para el área de salud de la IPS Comfacundi*. https://ciencia.lasalle.edu.co/ing_industrial
- Arcentales Reina Nathaly Michelle, & Chachapoya Alban Eliana Michelle. (2019). *Factores que influyen en el Ausentismo de las citas médicas en consulta externa del Hospital General Docente de Calderón*.
- Argumedo Tobies Angelica CEcilia, & Portocarrero Contreras KaAtia Jhojhana. (2020). Asociación entre la cancelación de la cita odontológica y el método de confirmación utilizado en pacientes atendidos en un Centro Universitario de Salud de Lima, Perú. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*.
- Blanco, L. C. (2019). Factores de inasistencia a consulta en pacientes con artritis en la IPS Integral Solutions. *Universidad Santo Tomas*.
- Cerna Tirado Wilmer José. (2020). Aplicativo móvil para el proceso de reservas de citas médicas en el Hospital Militar IDE Piura. *Universidad cesar Vallejo*.
- Estrella Sarate Sara Maribel. (2018). Rediseño del subproceso de atención de citas médicas para mejorar en la calidad de atención en el Hospital María Auxiliadora, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Giunta Diego Hernán. (2019). *Ausentismo de pacientes a consultas programadas en un sistema de salud: estimación de tasas, identificación de factores asociados, causas y predicción*. <http://trovare.hospitalitaliano.org.ar/descargas/>
- Gomez Ceja Guillermo. (2005). *Sistemas Administrativos y análisis y diseño*.
- González, H., & Alberto, C. (2021). *Naturaleza, innovacion y tecnologia. Aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos I Application of the SIPOC tool to the internal supply chain of a medicines distributor company* (Vol. 5, Número 2).
- Hospital sagrado corazón de Jesús. (2016). *Procedimiento asignación de agendas y citas*.
- Jabalera Mesa Lourdes. (2013). *Factores Determinantes del Absentismo en Consultas Externas de la Agencia Sanitaria Costa del Sol*.

Krajewski, L., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2008). *Administración de operaciones Procesos y cadenas de valor Administración de operaciones*.
www.pearsoneducacion.net/krajewski

Leon Gonzales Gabriel Luis. (2019). *Implementación de sistema de reserva de citas médicas en línea*.

Ministerio de Salud. (2011). *Norma técnica de salud «Categorías de establecimientos del sector salud»*. <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge>

Pomar Pablo. (2020). *Como hacer un brainstorming y no morir en el intento*.

Real Academia Española. (2022). *Real Academia Española*.

Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria. (2008). *La definición europea de Medicina General / Medicina de Familia*. www.semfyec.es

ANEXOS

Base de datos empleada para fines de la investigación, extraída del sistema de historia clínica electrónica.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Nro. ticket	Cód. Servicio	Descripción del servicio	Profesional de la Salud	Consultorio	turno	Fecha de cita	días entre la fecha de creación y fecha de cita	Hora inicial cita	Hora final cita	Tipo de cupo	Estado de la cita	Fecha de creación	Tipo de documento
M0001	222400	MEDICINA GENERAL	MELLENDEZ GARCIA CARMEN DEL PILAR	MEDICINA 02	Manana	02/01/2023	4	8:30 a	8:45 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0002	222400	MEDICINA GENERAL	MELLENDEZ GARCIA CARMEN DEL PILAR	MEDICINA 02	Manana	02/01/2023	4	8:45 a	9:00 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0002	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	8:45 a	9:00 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE
M0003	222400	MEDICINA GENERAL	RODRIGUEZ RAMIREZ DARIO FLAVIO	MEDICINA 03	Manana	02/01/2023	4	9:00 a	9:15 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0003	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	9:00 a	9:15 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE
M0004	222400	MEDICINA GENERAL	RODRIGUEZ RAMIREZ DARIO FLAVIO	MEDICINA 03	Manana	02/01/2023	4	9:15 a	9:30 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0004	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	9:15 a	9:30 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE
M0005	222400	MEDICINA GENERAL	MELLENDEZ GARCIA CARMEN DEL PILAR	MEDICINA 02	Manana	02/01/2023	4	9:30 a	9:45 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0005	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	9:30 a	9:45 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE
M0006	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	9:45 a	10:00 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	CARNET DE EXTRAERIA
M0006	222400	MEDICINA GENERAL	MELLENDEZ GARCIA CARMEN DEL PILAR	MEDICINA 02	Manana	02/01/2023	4	9:45 a	10:00 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0006	222400	MEDICINA GENERAL	RODRIGUEZ RAMIREZ DARIO FLAVIO	MEDICINA 03	Manana	02/01/2023	4	9:45 a	10:00 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0007	222400	MEDICINA GENERAL	RODRIGUEZ RAMIREZ DARIO FLAVIO	MEDICINA 03	Manana	02/01/2023	4	10:00 a	10:15 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0007	222400	MEDICINA GENERAL	MELLENDEZ GARCIA CARMEN DEL PILAR	MEDICINA 02	Manana	02/01/2023	4	10:00 a	10:15 a	NORMAL	ATENDIDO	29/12/2022	DN/ILE
M0007	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	10:00 a	10:15 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DI DEL EXTRANI
M0008	222400	MEDICINA GENERAL	RODRIGUEZ RAMIREZ DARIO FLAVIO	MEDICINA 03	Manana	02/01/2023	4	10:15 a	10:30 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE
M0008	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	4	10:15 a	10:30 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE
M0009	222400	MEDICINA GENERAL	VILLAVERDE CONTRERAS ANTONIO VICTOR	MEDICINA 01	Manana	02/01/2023	3	10:30 a	10:45 a	NORMAL	PENDIENTE	30/12/2022	DN/ILE
M0009	222400	MEDICINA GENERAL	MELLENDEZ GARCIA CARMEN DEL PILAR	MEDICINA 02	Manana	02/01/2023	4	10:30 a	10:45 a	NORMAL	PENDIENTE	29/12/2022	DN/ILE

Captura de pantalla del calendario usado en el proceso de reserva de citas para el área de medicina general. Sistema de historia clínica electrónica (SIHCE).

JUE 25/5	VIE 26/5	SÁB 27/5	DOM 28/5	LUN 29/5	MAR 30/5	MIE 31/5
GUILLEN SALINE RONALD [0 libre(s)] [0 adicional(es)] PARRA MEDINA FRANZK MA [0 libre(s)]	HERNANDEZ TIPACTI HENR [0 libre(s)]	MARTINEZ CESPEDES EDIT [0 libre(s)]		MARTINEZ CESPEDES EDIT [3 libre(s)] 17:30		MARTINEZ CESPEDES EDIT [0 libre(s)] 16:00
ANGELES ALVARADO ALLIS [0 libre(s)]	GUILLEN SALINE RONALD [0 libre(s)]					
HERNANDEZ TIPACTI HENR [0 libre(s)]	ANGELES ALVARADO ALLIS [0 libre(s)]					
PIZARRO PAUCAR HENRY C [0 libre(s)] [1 adicional(es)] 18:40	PARRA MEDINA FRANZK MA [0 libre(s)]					
	TRUJILLO GARAY BETSABE [0 libre(s)]					

Pacientes encuestados abordados en el centro de salud.



Multitud de pacientes y personal medico al inicio de la jornada para ordenas el proceso de reserva de citas. Fotografía tomada a las 7am.

