

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA NUTRICIÓN Y
TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSTGRADO**



**SISTEMA DE RECORDATORIO PREVIO PARA
INCREMENTAR LA ASISTENCIA DE PACIENTES A
CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS EN EL HOSPITAL “CENTRAL DE
EMERGENCIAS NUEVA ESPERANZA” DE LA CIUDAD DE
EL ALTO EN LA GESTIÓN 2018**

POSTULANTE: Dr. Miguel Alejandro Botello Pereira

TUTOR: Dr. M.Sc. Marcel Otto Fernández Peralta

**Propuesta de Intervención presentada para optar al título
de Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica**

La Paz - Bolivia
2018

**SISTEMA DE RECORDATORIO PREVIO
PARA INCREMENTAR LA ASISTENCIA
DE PACIENTES A CONSULTORIOS
EXTERNOS DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS EN EL HOSPITAL “CENTRAL
DE EMERGENCIAS NUEVA ESPERANZA”
DE LA CIUDAD DE EL ALTO EN LA
GESTIÓN 2018**

Dedicatoria:

Todo evento en la vida tiene un inicio y un final.
Este trabajo es dedicado a mi Madre Guelly y tía Alcira
que siempre estuvieron presentes en mis triunfos, fracasos,
y me alentaron iniciar este estudio,
y la conclusión del mismo a mi esposa Ruth
que junto a mis hijos Heidy, Miguel y Fabricio
me cedieron varias de sus horas;
y alentaron a retomar hasta concluir esta especialidad.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios,
que siempre tuvo y tiene una puerta académica abierta para mi,
porque permitió que inicie, retome y concluya esta especialidad,
regalándome momentos y conocimientos inolvidables.

INDICE GENERAL

	Pg.
1. Resumen ejecutivo	1
2. Introducción	4
3. Antecedentes	6
3.1. Antecedentes internacionales	8
3.2. Antecedentes nacionales	9
3.3. Antecedentes locales	10
3.4. Soporte teórico	10
4. Relación del proyecto de intervención con lineamientos de la política nacional	12
5. Justificación del problema del proyecto	13
6. Análisis del problema a intervenir	14
7. Análisis de actores	16
7.1. Beneficiarios directos	16
7.2. Beneficiarios indirectos	16
7.3. Oponentes	16
7.4. Afectados	16
8. Contexto o lugar de intervención	17
9. Estructura de objetivos	19
9.1. Objetivo general	19
9.2. Objetivo específico	19
10. Resultados	20
11. Actividades	21
12. Indicadores por la estructura de objetivos	25
13. Fuente de verificación	27
14. Supuestos	29
15. Análisis de viabilidad	31
15.1. Alcance del proyecto	31
15.2. Análisis de situación	31
15.3. Definición de requisitos	31
15.4. Determinación del enfoque	31
15.5. Evaluación de la viabilidad del proyecto	32
15.6. Revisión del estudio de viabilidad de un proyecto	32
15.6.1. Viabilidad técnica	32
15.6.2. Viabilidad comercial	32
15.6.3. Viabilidad económico-financiera	32
15.6.4. Viabilidad operacional	32
15.6.5. Viabilidad de mercado	33
15.6.6. Viabilidad conceptual	33

16. Análisis de factibilidad	35
16.1. Factibilidad social	35
16.2. Factibilidad cultural/intercultural	35
16.3. Factibilidad económica (presupuesto público)	35
16.4. Factibilidad de género	35
17. Análisis de sostenibilidad del proyecto	36
18. Impacto esperado del proyecto	37
19. Fuente de financiamiento para el Presupuesto	38
20. Referencias bibliográficas	39
21. Anexos	43
21.1. Árbol de problemas	44
21.2. Árbol de objetivos	45
21.3. Matriz del marco lógico	46
21.4. Flujograma	53
21.5. Presupuesto para la ejecución de actividades	54
21.6. Mapas de ubicación del proyecto	56
21.7. Estructura institucional o comunitaria	57
21.8. Cronograma	58
21.9. Plan de ejecución del proyecto	62
21.10. Sistema de monitoreo y evaluación del proyecto	66
21.11. Encuesta de satisfacción al cliente externo	67
21.12. Encuesta de satisfacción al cliente interno	69
21.13. Análisis Servqual	70
21.13.1. De la encuesta de satisfacción al cliente externo	70
21.13.2. De la encuesta de satisfacción al cliente interno	73
21.14. Diseño de la tarjeta de citas	75
21.15. Guía de llenado de la tarjeta de citas	77

1. RESUMEN EJECUTIVO

Introducción.- Ahora que nos encontramos en el año 2018 podemos observar un cambio en la tecnología y en las formas de comunicación y de marketing.

En ese sentido cada día son más las personas que cuentan con un celular inteligente, que les permite estar conectados no sólo por mensajes de texto o llamadas, sino las 24 horas del día los 365 días del año, a través del internet, teniendo fácil acceso a las últimas noticias en el mundo de la política, deportes, cultura, compra y venta de productos y servicios. Temas relacionados a la salud, tienen gran recepción en la web y las redes sociales independientemente de la edad, el género, cultura y clase social de la población; permitiendo que la interacción y la fácil accesibilidad concluyan en una cita o consulta con la facilidad de convertir al usuario en parte responsable del seguimiento y control de su estado de salud.

El futuro ya nos anticipa la preocupación por implementar la historia clínica electrónica; conjuncionada a un software médico. Los registros médicos electrónicos (RME) que para el Instituto de Medicina de los Estados Unidos (IOM) son más que la versión electrónica de los registros en papel y que tienen el objetivo de brindar ayuda para que los procesos de cuidado de la salud sean más eficientes, utilizando recordatorios, alertas u otros tipos de ayuda a la toma de decisiones

Finalmente podemos decir que esto es un proceso, y esperamos mejorar las condiciones actuales y prepararnos para el futuro, involucrando a personal de toda la institución, necesitando del apoyo administrativo, motivación y compromiso del personal de atención al cliente, enfermería y médicos; destacando que solo el trabajo en equipo permitirá mejorar el grado de satisfacción de los pacientes.

Análisis del problema.- El simple olvido de la fecha y hora programada concluye en ausentismo a la consulta médica, a los controles, pruebas de laboratorio y gabinete con una repercusión negativa tanto para la entidad prestadora del servicio de salud que se ve afectada económicamente, como para el paciente que deberá reprogramar su cita, con la posibilidad de mayores gastos económicos, tiempos prolongados de reprogramación; o mayor deterioro de su estado de salud.

En ese sentido, la implementación de un recordatorio a través de una llamada telefónica o el correo electrónico lograron mejorar las cifras de asistencia en hospitales de España, además de hacer sentir al paciente cuidado y atendido. Hecho que queremos replicar; con la diferencia de contar en la actualidad con acceso a la web y las redes sociales implementando una nueva generación en los sistemas de recordatorios.

Beneficiarios directos e indirectos.- Este proyecto, en forma similar pretende hacer uso de la tecnología, la web y las redes sociales no solo para tener contacto con la comunidad de pacientes que son en definitiva los beneficiarios directos; recordándoles de manera previa los días y hora de su consulta, control y/o seguimiento en los consultorios externos de especialidades del hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza de la Ciudad de El Alto. Así mismo reforzará la función de la tarjeta de citas que es el medio físico de recordatorio previo a la consulta médica. De manera indirecta permitirá tener contacto con la sociedad en el mundo real y a través de la comunidad virtual; a quienes se pretende llegar con material de información en salud con la finalidad de fomentar la prevención y promoción en salud; generando de esta manera una mayor y mejor conciencia de la salud con lo cual se espera lograr un ciclo de atención médica continua en salud en la Central de Emergencias Nueva Esperanza.

Estructura de Objetivos.-

Objetivo General.-

- Contribuir a mejorar el presentismo de pacientes en consultorios externos de especialidades médicas en el Hospital “Central de Emergencias Nueva Esperanza” implementando un sistema de recordatorio previo para la gestión 2018.

Objetivos Específicos.-

- Implementar en el cuaderno de citas (o en la filiación de la historia clínica) el llenado de número telefónico, celular, whatsapp®, e-mail, y Facebook®.
- Implementar la tarjeta de citas como medio físico de recordatorio previo, consignando días de atención del médico tratante, días de atención del médico alterno en caso que aplique y número de atención al cliente.
- Habilitar en el servicio de atención al cliente un celular con servicio de whatsapp® y acceso a redes sociales.
- Crear la comunidad virtual dependiente del servicio de comunicación.

Indicadores.- Se plantean como indicadores los relacionados:

- a) Al proceso de atención del paciente, desde su primer contacto con la institución a través de informaciones, su paso por la adquisición de una ficha de atención, su atención por el servicio de enfermería y por el profesional médico.
- b) Los resultantes de los registros en los diferentes consultorios externos relacionados a consultas nuevas, controles y seguimientos, los recordatorios efectuados,

reprogramaciones registradas, número de difusiones de la atención médica continua sean por entrevistas televisivas, radiales, la web o redes sociales.

- c) Los relacionados a la creación de instrumentos, y la implementación de elementos que mejoren la información brindada al paciente para garantizar la accesibilidad a una próxima cita en los consultorios externos de especialidades del hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza.

Supuestos.- Se plantean supuestos relacionados a:

- a) La administración destine recursos técnicos, humanos y financieros para mejorar la asistencia a consulta, control y seguimiento de pacientes de consulta externa.

Fuentes de verificación.- Para cada uno de los objetivos se plantearon:

- a) Observaciones y registro en cuadernos de registros.
- b) Existencia de un instrumento “Tarjeta de citas”
- c) Servicio de atención al cliente con accesibilidad al servicio telefónico, whatsApp® y redes sociales.
- d) Nóminas y actas firmadas.

Fuentes de financiamiento.- Recursos propios generados por el hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza.

Viabilidad y factibilidad.- La viabilidad está garantizada, dado que el proyecto implementa tecnologías actuales, vigentes y de bajo costo como es la web y las redes sociales para coadyuvar a lograr los objetivos nacionales planteados por el ministerio de salud; así también refuerzan la misión institucional y fortalecen la visión del hospital.

Duración.-

- Fecha prevista de inicio: 1 de enero del 2018
- Fecha prevista de finalización: 30 diciembre del 2018
- Período total de ejecución del proyecto (en meses): 12 meses

2. INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de intervención hace referencia a la “inasistencia de pacientes a controles y seguimiento en la consulta externa en el Hospital “Central de Emergencias Nueva Esperanza” de la ciudad de El Alto en la gestión 2018”. Dentro de este trabajo, podemos definir inasistencia como la ausencia de presencia en el lugar que se esperaba estar presente.

La Central de Emergencias Nueva Esperanza CENESA, es una institución privada que presta servicios clínicos y quirúrgicos en salud en la ciudad de el Alto, ofrece doce consultorios de especialidades, de los cuales, 75% se encuentran en la modalidad de riesgo compartido. En ese sentido se destaca la cantidad de médicos agrupados en la institución y la suficiente infraestructura para prestar atenciones médicas; sin embargo, el problema del ausentismo a consulta y/o a controles médicos no le es ajeno, suponiéndole un elevado coste económico, pues implica la infrutilización de los recursos humanos y materiales dispuestos para prestar una asistencia que finalmente no se realiza. Incrementando así los problemas de salud que van desde el aumento de las listas de espera, la disminución de la accesibilidad; hasta el incremento de la morbilidad.

Estadísticamente, la prevalencia del incumplimiento de citas programadas va desde un 15,8% en hospitales de Suiza, un 17% en Sudáfrica; hasta el 40% en el contexto ambulatorio en Reino Unido (1, 25, 31).

Datos similares son los reportados por el consorcio aragonés, que reportaron un 10% de inasistencia a consultas de especialidad. Y en un estudio chileno realizado en los años 2009-2010 la inasistencia a la consulta especializada fue de un 16.1% (22).

El «desconocimiento de la cita» fue la razón más argumentada. Resumiendo: el olvido y el fallo en la comunicación son el común denominador expresados en diversos estudios expresados por los pacientes absentistas.

La literatura menciona también que: *el absentismo está presente a pesar de que en la actualidad se empleen mecanismos como envío postal de una carta, llamada telefónica o envío de mensaje al teléfono móvil (28).*

La mejora de los procedimientos administrativos y la concienciación de la población sobre el coste social (30, 31) más la implementación de sistemas recordatorios entendidos como el establecer contacto con los pacientes por algún medio de comunicación para recordarle su control, su cita o asistencia a exámenes de laboratorio o gabinete logran mejorar estas cifras, generando beneficios tanto para el paciente como para la institución.

Con ese antecedente, y en el afán de tener mejor llegada a los pacientes y a la población en general, se piensa en la realización e implementación de este proyecto, el cual busca por un lado mejorar el compromiso y la calidad de atención por parte del personal administrativo, médico, de

enfermería y de atención al cliente, para brindar y transmitir una mejor información relacionada a los datos del médico tratante, días y horarios de atención, registro y archivo de los días de citas; para concluir haciendo uso de la tecnología, la web y las redes sociales para brindar la primera versión del sistema de recordatorio previo a los pacientes que cuenten con una cita a consulta, un control o seguimiento en los consultorios de especialidades del hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza. Pero además, conscientes de lo que representa la prevención y promoción en salud, deseamos llegar a nuestros pacientes a través de la difusión de material educativo transmitido en salas de espera de la institución y a través de las redes sociales; generando de esta manera una mayor y mejor conciencia de la salud con lo cual se espera lograr un ciclo de atención médica continua en salud en el Hospital; que se plasmará en un incremento en la asistencia de pacientes a consultorios externos de especialidad del hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza.

3. ANTECEDENTES

Las entidades prestadoras de servicios de salud, desde un consultorio privado hasta los hospitales públicos o privados tienen en agenda las consultas médicas y su respectivo seguimiento para garantizar el resultado final; que en definitiva será la devolución del estado de salud a los pacientes.

Se sabe que entre el 20 y 30 % de las personas que programan turnos médicos externos no se presentarán a la cita. Las investigaciones sobre este aspecto problemático de la atención sanitaria estiman que, por ejemplo, un 25 % de ausentismo:

- aumenta notablemente los tiempos de espera para la asignación de nuevos turnos,
- disminuye las oportunidades para el diagnóstico y tratamiento en tiempo y forma oportuna,
- y reduce la eficiencia de los sistemas de salud.
- *Supone una infrutilización de los recursos humanos y materiales (31)*

Las instituciones suelen contratar nuevos profesionales para reducir los tiempos de espera para nuevas consultas, lo que también produce una alta incidencia en los costos.

Sin embargo, algunas herramientas tecnológicas están demostrando que pueden colaborar en resolver buena parte del problema (2).

Históricamente el registro de las tareas del cuidado de salud de los pacientes se ha realizado en papel; desde simples anotaciones a las libretas de citas que sólo consignaban fechas de atención. *Los pacientes que necesitan pedir cita con su médico habitual, las citas debían ser solicitadas hasta no hace mucho acudiendo al propio centro de salud, y con la llegada de la telefonía la obtención de una cita médica fue mediante una llamada telefónica (3).*

Ambas alternativas presentan inconvenientes para los pacientes, ya que en el primero de los casos implica el desplazamiento hasta el propio centro de salud así como la espera de largas colas para poder conseguir una cita médica. En el segundo caso, implica la desesperante labor de estar en espera minutos y minutos al teléfono para ser atendido, y en ocasiones incluso resulta imposible conseguir cita con motivo de la saturación de la línea telefónica.

El teléfono también pasó a ser parte del recordatorio por llamada telefónica, los servicios de un Call Center en la gestión de la agenda médica, mostraron grandes beneficios para los centros médicos o clínicas, ya que no sólo conllevan una mayor satisfacción de los pacientes que realizan llamadas al mismo, sino que aumentan de manera considerable la productividad del personal que trabaja en el centro, mejorando la gestión clínica (4).

Más adelante, también podemos mencionar el recordatorio vía correo electrónico y sms aún vigentes con la llegada del internet y la telefonía celular.

Mediante llamada telefónica se reduce a un 9,4 % las ausencias, y por SMS reduce esta cifra a un increíble 4,4 % (25).

La información detallada de la cita, incluye el servicio, nombre del médico, consultorio, hora y fecha (27).

Los teléfonos móviles son la forma de tecnología más comúnmente utilizada en todo el mundo y tienen el potencial de influir en grandes poblaciones.

En los países de bajos ingresos, la comunicación móvil es el sector de más rápido crecimiento de la red de comunicación y la cobertura, geográficamente es alta (29).

Sin embargo, es muy importante mencionar que los pacientes cada vez más agendan sus citas médicas desde el teléfono o desde un ordenador. Es importante ahorrar tiempo y facilitar a los pacientes pedir una cita online.

Los sistemas tradicionales se están quedando anticuados, fundamentalmente por la cantidad de tiempo que pierden los pacientes esperando a ser atendidos en el teléfono. Según los últimos estudios, la cantidad de pacientes que utilizan sistemas online para reservar una cita ha aumentado hasta un 30% (5).

La citación online en tiempo real que facilita un software médico ha supuesto toda una revolución en el ámbito sanitario, facilitando que los pacientes puedan solicitar sus citas médicas desde cualquier lugar y en cualquier momento, con cualquier dispositivo con conexión a Internet, accediendo a la web de su clínica, pero ¿qué ocurre una vez que se ha solicitado una cita médica? ¿Todos los pacientes acuden a su cita? La respuesta es NO (6).

Con la implementación de los celulares inteligentes, en la actualidad podemos realizar este recordatorio a través de las redes sociales como ser WhatsApp® y Facebook®, para que tengan presente su cita médica y no olviden acudir a la misma. Una propuesta interesante para disminuir el ausentismo de los pacientes en los centros médicos. Al mismo tiempo pueden ser utilizadas para cancelar y/o reprogramar una cita médica; con lo cual también se disminuye el porcentaje de ausentismo.

El futuro ya nos anticipa la preocupación por implementar la historia clínica electrónica; conjuncionada a un software médico. *Los registros médicos electrónicos (RME) que se los podría definir como la versión digital o electrónica de los registros médicos en papel, aunque el Instituto de Medicina de los Estados Unidos (IOM) especifica que los RME son más que la versión electrónica de los registros en papel y que tienen el objetivo de brindar ayuda para que los procesos de cuidado de la salud sean más eficientes, utilizando recordatorios, alertas u otros tipos de ayuda a la toma de decisiones (7).*

El Social Media para clínicas se ha convertido en un pilar básico para conseguir que la presencia en Internet resulte óptima, eficaz y significativa (8).

3.1. Antecedentes internacionales.-

- **España.-** El año 2012 la gerencia Regional de Salud implementó en el Hospital Clínico Universitario de Valladolid el recordatorio a través de mensajería a móviles, SMS.

La situación de ausentismo (2014) en cuanto a las consultas externas, la pérdida fue de un 10%, es decir, 445.635 citas a las que los pacientes no acudieron de un total de 4.377.883. Las pruebas piloto y las experiencias de otras autonomías constatan que el sistema reduce hasta un 25% las consultas anuladas (9).

En diciembre del 2015 la Gerencia Regional de Salud implantó en el Hospital Clínico de Salamanca y en el hospital Virgen de la Concha de Zamora un sistema de recordatorio de citas a través de mensajes a móviles, SMS, para evitar la pérdida de consultas por olvido. En enero del 2016 el Complejo Asistencial Universitario de Palencia puso en marcha un sistema de recordatorios automáticos de citas previas a través de mensajes SMS, con el objetivo de mejorar los ratios porcentuales actuales de pérdidas de citas por olvido de los pacientes en el área de Atención Especializada.

El mensaje del recordatorio, incluye los datos del centro, la especialidad, la fecha, hora, sala o consulta y un teléfono de contacto para comunicar que no se puede acudir a la cita (10).

En Febrero de 2016 los centros de salud del departamento Valencia-Hospital General iniciaron un sistema de recordatorio vía sms, inicialmente a pacientes programados en servicios de laboratorio, que luego fue ampliado a consulta de especialidades. *Este sistema de avisos por sms con posibilidad de cancelación no sólo redujo las ausencias de los pacientes que no acuden a sus citas ni avisan previamente de la cancelación de éstas, sino que “permite que se puedan ocupar esos huecos en la agenda para poder atender a otras personas. Ganaremos así en eficiencia y obtendremos un mayor rendimiento de cada consulta (11).*

- **Estados Unidos.-** Las tecnologías de la información (IT) son de gran ayuda para disminuir el impacto del ausentismo en las consultas externas. Muchos centros, conscientes del impacto en los costos y en la calidad, implementan distintas tecnologías con éxito, como el llamado telefónico recordatorio de los turnos personalizado a pacientes. *Este es el caso, por ejemplo, de la reducción de ausentismo del 11,6 % al 4,7 % que logró sobre los turnos de estudio funcional respiratorio St. Joseph Hospital (Nashua, New Hampshire), tal como lo refiere el estudio realizado por Haynes JM y Sweeney EL (12).*

- **Argentina.-** Una investigación realizada en Buenos Aires en el marco del Congreso Argentino de Informática y Salud (CAIS 2016) midió la eficacia de la metodología de confirmación de turnos mediante:
 - Email al paciente
 - Llamado directo telefónico de una operadora
 - Envío de SMS
 - Modalidad combinada de SMS y envío de email

Del análisis de los datos obtenidos por parte de todas las muestras surge un importante incremento del presentismo en las citas de los pacientes. Por otra parte, la tecnología que demostró ser muy eficiente -y sobre todo, económica- es la de envío de mensajes por SMS: se observó que con el recordatorio de turnos por SMS es posible lograr hasta un 22 % más de presentismo (12).

- **Ecuador.-** *Mediante un comunicado publicado en su página oficial de Facebook®, el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) confirmó la implementación del servicio “El WhatsApp es una nueva herramienta para sacar citas médicas en el IESS” (26).*
- **Costa Rica.-** En el afán de mejorar los procedimientos administrativos y la concienciación de la población sobre el coste social, tras la implementación de sistemas recordatorios, *la CCSS (Caja Costarricense del Seguro Social) fortalecerá y ampliará el sistema de recordatorio y adicionalmente solicitará a la población actualizar los números de teléfono tanto de los celulares móviles como fijos para facilitar comunicación con los establecimientos de la CCSS (24).*

3.2. Antecedentes nacionales.-

En Bolivia, se pudo evidenciar que las administraciones Regionales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz de la Caja de Salud de la Banca Privada ofrecen reservar y programar su consulta médica online a través de su portal web.

A partir de Octubre de 2015, todas las citas médicas en las diferentes Especialidades, fueron asignadas y distribuidas con 24 horas de anticipación a través del:

- Portal Web,
- plataforma de atención al cliente y
- vía teléfono.

Le recomiendan que en caso de no poder asistir a su consulta, se comuniquen mínimamente con 2 horas de anticipación para no registrar inasistencia (13).

Así también esta institución cuenta con el antecedente de recordatorio previo pero realizado exclusivamente a pacientes que contaban con reprogramación de la cita a consulta médica. Sin embargo a la fecha aún no contamos con información referente a los beneficios que produjo este servicio, ni el por qué a la fecha no se encuentra vigente.

3.3. Antecedentes locales.-

Lo que hasta el 2008 fue el hospital Agramont, hoy hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza, utiliza una tarjeta de citas, en la cual figuran los nombres y apellidos del paciente, sistema alfanumérico de Nº de historia clínica y la fecha, hora, nombre del médico tratante y el motivo de cita.

A la fecha no se cuenta con un sistema de recordatorio de cita previa, el cual es muy importante por los motivos antes mencionados. Su creación e implementación dará mayor funcionalidad al recurso humano, a la infraestructura, se hará partícipe de su proceso de recuperación de salud al paciente y lo más importante, la institución caminará de la mano con la tecnología, la web y las redes sociales; hacia la implementación de los registros médicos electrónicos (RME).

3.4. Soporte teórico.-

En España, a nivel autonómico algunas regiones han publicado cifras interesantes que ayudan a hacerse una idea de cómo afecta a la Sanidad, ya sea pública o privada, que los pacientes no acudan a sus citas. *Por ejemplo, en el País Vasco, el 10% de los pacientes no acuden a las citas concertadas, y en algunas especialidades el porcentaje se duplica, alcanzando el 20% (14).*

Los mensajes SMS para consultas médicas son la herramienta perfecta para recordar citas. También son útiles para anunciar campañas especiales y fidelizar a los pacientes. El envío de SMS masivos permite a las consultas médicas gestionar uno de los aspectos que más afectan a la productividad: las citas. Muchos de los pacientes olvidan por error cuándo es su próxima cita. A otros les surge un imprevisto que les impide asistir. Al recordar la cita por SMS a los pacientes el día anterior, se consiguen reducir drásticamente las ausencias. Conviene incluir en el texto del SMS un teléfono de contacto, así, los pacientes que necesitan cambiar la fecha, llamarán de forma inmediata.

El mensaje SMS es un vehículo de comunicación directa con el paciente que inspira confianza. El teléfono móvil es percibido como un área de intimidad por el usuario. Por tanto, los mensajes de móvil sobre asuntos médicos son mejor acogidos que por email. Además, la brevedad del texto no roba tiempo al destinatario. La mayoría lo lee casi inmediatamente después de recibirlo y lo percibe siempre de forma favorable, sintiéndose cuidado y atendido (15).

En los últimos años, el mundo ha experimentado una expansión significativa de la disponibilidad y el uso de internet, convirtiéndose en un medio popular de ofrecer intervenciones útiles en la promoción de la salud, así como en el tratamiento de las enfermedades no transmisibles (29).

Considero que las redes sociales en la actualidad cumplen de mejor manera su rol comunicativo en relación a los sms, además de ofrecer ventajas al momento de difundir y compartir mensajes masivos, y las posibilidades de incluir gráficos y videos.

Si se lograra disminuir el ausentismo, se obtendría ahorro de recursos a la institución, mejora en la programación de las citas, disminución de las listas de espera, lo que al fin y al cabo, mejoraría la eficiencia de la gestión en la atención y satisfacción de las personas (23).

4. RELACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA NACIONAL

El proyecto de intervención comparte la Misión del Ministerio de Salud, que es el ente rector del sector que promueve y garantiza los derechos y deberes a la salud de las bolivianas y los bolivianos; mediante la regulación y ejecución de políticas para la inclusión y el acceso a la salud integral, intercultural para las personas, familias y comunidades sin exclusión ni discriminación alguna, implementando la Política de Salud Familiar Comunitario Intercultural, el Sistema Único de Salud con participación social.

Cabe destacar que el anhelado Seguro Universal de Salud promete una vez implementado, garantizar una Bolivia sana y productiva; a pesar que en su implementación sólo contempla a ciudadanos entre 0 a 25 años. En ese sentido y más, la práctica privada regulada por las leyes del Estado Plurinacional, aunque no ofrece servicios gratuitos; tiene y seguirá teniendo vigencia, compartiendo la misma visión en pro de la inclusión y el acceso a la salud integral.

La implementación de un sistema de recordatorio a pacientes que cuentan con una consulta, control y seguimiento en Central de Emergencias Nueva Esperanza, más la implementación de tareas destinadas a mejorar la promoción y prevención en salud, tiene estrecha relación con ciertos objetivos Estratégicos del Ministerio de Salud (16):

- *“OE1. Se ha mejorado la situación de salud de la población”*
- *“OE 4: La población ejerce sus derechos y obligaciones en salud”*
- *“OE 5: Se han disminuido las Brechas de Recursos Humanos en salud”*
- *“OE 6. Se ha mejorado el estado nutricional de la población”*
- *“OE 9: Gestión Pública eficaz, eficiente y transparente”*

Por último, en el Marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado está:

- Regular, planificar, controlar y conducir el Sistema Nacional de Salud, conformado por los sectores de seguridad social a corto plazo, público y privado con y sin fines de lucro y medicina tradicional.
- Vigilar el cumplimiento y primacía de las normas relativas a la salud pública.
- Garantizar la salud de la población a través de su promoción, prevención de las enfermedades, curación y rehabilitación.

Y es así que al estar vinculados al Sistema Nacional de Salud, la relación del proyecto de intervención con lineamientos de la política nacional es estrecha.

5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DEL PROYECTO.-

La inasistencia de los usuarios a las consultas médicas programadas sin realizar la cancelación de las mismas es un problema que afecta de forma directa la calidad en la prestación de los servicios de salud, aumentando los costos sociales y económicos de la enfermedad y pone en riesgo la sostenibilidad de las instituciones (22).

El hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza, es una entidad privada que ofrece servicios de salud, entre ellos está la consulta de especialidades clínicas y quirúrgicas; donde el 75% de sus profesionales médicos de consulta externa se encuentran en un sistema de riesgo compartido; pudiendo observarse que muchos de los pacientes atendidos en consulta externa generan un ausentismo en sus siguientes controles.

Esta situación requiere de una necesaria e inmediata solución en Central de Emergencias Nueva Esperanza, considerando que aún no se ha implementado un sistema de citas online ni mensajes recordatorios de cita a sus pacientes. Lo cual podría ser mejorados con la implementación de un sistema de recordatorio previo, hecho que mejoraría la satisfacción del paciente; disminuyendo así las oportunidades perdidas dentro la institución; y garantizando la generación de recursos.

El recordatorio de cita pretende disminuir el número de ausencias en las visitas al especialista, con el consiguiente beneficio para el paciente y agilización del funcionamiento de las consultas (21).

Al mismo tiempo mejora la relación con el paciente, generando un vínculo estrecho haciéndolo sentir importante, y participe de su salud. Por otro lado así como se implementa obtener todas las formas posibles de contactar al paciente, tanto el recordatorio físico, como la implementación del sistema de recordatorio previo; ofrecen todas las formas posibles de contactar con la institución. De esta manera poder notificar la cancelación de la cita y poder acceder a una reprogramación.

Haciendo de este trabajo un documento que nos brinde mejorar la gestión, en relación a instrumentos informáticos vigentes, logrando una cultura de valores orientada al bienestar de los usuarios externos e internos; que son la razón de ser del establecimiento..

Los centros médicos deben ser capaces de adaptarse y estar presentes en las nuevas tecnologías, ya que no sólo son el futuro, sino que garantizan una mejor gestión clínica en la calidad asistencial de los centros médicos (3).

6. ANÁLISIS DEL PROBLEMA A INTERVENIR.-

El ausentismo a citas programadas, sean nuevas o controles, se convierten en un problema que es común en los prestadores de servicios de salud, tanto públicos como privados. Este ausentismo también afecta a los servicios de exámenes complementarios como ser laboratorios y servicios de Gabinete.

En definitiva, el simple olvido o la imposibilidad de acudir a la cita programada generan grandes pérdidas, que no sólo se limitan a la pérdida por el servicio no realizado en el día de la fecha programada, sino que tiene su repercusión en las interconsultas, servicios de laboratorio, gabinete y farmacia que no se efectuaron. Pérdidas que un establecimiento privado no puede dejar escapar. En concreto, en el hospital “Central de Emergencias Nueva Esperanza”, con un 75% de profesionales médicos en consulta externa con una modalidad de trabajo a riesgo compartido, impresiona en primera instancia que su permanencia es autofinanciada.

En ese sentido la falta de motivación y compromiso por parte del personal médico hace que no exista un cumplimiento a los días y horarios de trabajo establecidos; aspecto que puede repercutir en el ausentismo de los pacientes.

Por otro lado los pacientes que olvidan su cita médica y asisten al hospital otro día distinto al de la programación, en muchos casos no son atendidos porque no coincide con los días de atención del médico tratante; y/o no se cuenta con otro médico de la misma especialidad, a los que denominamos (médico alterno).

Sin embargo, consideramos una debilidad el no contar con una plataforma web para solicitar y agendar turnos a consultas on line, y que no podamos llegar a la población en general a través de las redes sociales; considerando que éstas constituyen hoy en día la manera más fácil de acceso a la comunicación. Aspecto que si bien no es el objetivo del presente trabajo, son elementos susceptibles a ser mejorados, pues en definitiva van ligados a mejorar la atención del usuario, e incrementan la captación de pacientes.

No olvides que puedes echar mano de otras tecnologías como whatsapp®, email o un simple mensaje de texto para recordar a tus pacientes que tienen una cita, además de que representa una alternativa muy económica. (17, 18).

Cada vez son más las personas que consultan internet sobre temas de salud (20).

Lo anteriormente mencionado, sumado a la ausencia de un sistema de recordatorio previo, incrementa más aun el ausentismo de pacientes a nuestra institución, generando en nuestros pacientes una repercusión negativa para su estado de salud;

- Aumenta notablemente los tiempos de espera para la asignación de nuevos turnos.
- Disminuyendo las oportunidades para el diagnóstico precoz y tratamiento oportuna.
- Reduciendo la eficiencia del servicio de salud.

Para concluir podemos indicar que en ese sentido hay una infrautilización tanto del recurso humano como de la infraestructura de la institución.

Es indispensable que ofrezcas el máximo de posibilidades de contacto para que los pacientes potenciales tengan la facilidad de agendar una cita contigo (19).

7. ANÁLISIS DE ACTORES

7.1. Beneficiarios directos

Considero que los beneficiarios directos son los pacientes del hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza y también la población en general.

- Los pacientes del Hospital porque tendrán a su disposición el servicio de recordatorio previo a la consulta, control o seguimiento médico, mediante las redes sociales.
- La población en general porque se promoverá la prevención y promoción en salud por medio de entrevistas televisivas, radiales de difusión por medios locales, transmisión en vivo de las mismas, en salas de espera del hospital; difusión de cápsulas educativas de salud a través de las redes sociales y en retransmisión en salas de espera de la institución. Con la opción de pedir una cita on line.

7.2. Beneficiarios indirectos

- La institución, porque logrará un mejor posicionamiento en el mercado local.
- Personal médico, porque al estar en una modalidad de trabajo de riesgo compartido, logrará mejorar sus ingresos al existir un mayor número de consultas, controles y seguimiento médico.
- Otro personal, porque consideramos que incrementará la demanda laboral.

7.3. Oponentes

- Eventualmente, puede existir un porcentaje de la población y dentro de la institución que no esté de acuerdo con este sistema de recordatorio previo, y la difusión promocional por las redes sociales.

7.4. Afectados

- Eventualmente podríamos decir que clínicas y consultorios vecinos intenten imitar este proyecto al ver una disminución en su prestación de servicios.

8. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN.-

El proyecto de intervención fue diseñado para su futura ejecución en el hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza, que se encuentra ubicado en la calle 11 N° 4035 de la zona de villa Dolores de la ciudad de El Alto. Durante el año 2017 se llegó a atender 12361 pacientes; considerando atenciones nuevas y reconsultas en consultorios de especialidad (Tabla 1).

TABLA 1.- NUMERO DE CONSULTAS NUEVAS y REPEDIDAS, GESTION 2017

Nº	RANGO DE EDAD	VARON	MUJER	TOTAL	%
1	Sin especificar	70	65	135	1,09
2	Menores de 6 meses	112	99	211	1,71
3	Ninos de 6 meses a < 1 año	51	41	92	0,74
4	Niños de 1 a 4 años	320	283	603	4,88
5	Personas de 5 a 9 años	232	189	421	3,41
6	Personas de 10 a 14 años	204	191	395	3,20
7	Personas de 15 a 19 años	452	379	831	6,72
8	Personas de 20 a 39 años	2004	2265	4.269	34,54
9	Personas de 40 a 49 años	838	893	1.731	14,00
10	Personas de 50 a 59 años	784	885	1.669	13,50
11	Personas de 60 años y más	962	1042	2.004	16,21
TOTAL		6.029	6.332	12.361	100,00
<i>PORCENTAJE</i>		<i>48,77</i>	<i>51,23</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Registro de Actividades Central de Emergencias Nueva Esperanza

- El Alto es una ciudad de la región altiplánica ubicado en la Provincia Murillo del departamento de La Paz a una altitud promedio de 4150 msnm. Según el censo oficial de 2012, tiene una población de 848.840 habitantes. Es una de las ciudades más jóvenes de Bolivia, y está unida directamente a la ciudad de La Paz, convirtiéndose en la urbe metropolitana más grande de Bolivia; es también la segunda ciudad más poblada de Bolivia y una de las ciudades urbanas con más rápido crecimiento económico del país. Posee una gran actividad comercial minorista.
- Referente a los servicios de salud, está dividida en distritos organizados por redes de salud. En el distrito 1 funciona la Red Boliviano Holandés, que cuenta con siete hospitales de primer nivel de atención y un hospital de segundo nivel de atención el Hospital Boliviano Holandés. La Red Corea, opera en el distrito 2 con cinco hospitales de primer nivel. La Red Lotes y Servicios, opera en el distrito 4 con 6 hospitales de primer nivel, la Red Los Andes, opera en el distrito 5 y con 4 hospitales de primer nivel y la Red Senkata, opera en el distrito 8 con 6 hospitales de primer nivel. Ellos brindan los servicios de Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) y Seguro Escolar de Salud Obligatorio (SESO).

Es importante relacionar la actividad comercial que involucra en gran parte a población joven, que no cuenta con un seguro de salud y no cuenta con cobertura de los seguros en los sistemas públicos de salud antes mencionados. Haciendo vigente la oferta de servicios de salud privados.

Otra característica de esta población es su alta afinidad a los celulares inteligentes, importante a la hora de querer implementar la web con citas on line, acceso a las redes sociales con la finalidad de llegar a ellos con promoción y prevención en salud.

- El Alto juega un rol importante al conectarse y conectar a la ciudad de La Paz con el interior y exterior de país, la existencia del aeropuerto Internacional El Alto y el aeropuerto nacional Bartolina Sisa.

Tiene una demanda de transporte interprovincial, interdepartamental e internacional de pasajeros y carga, con un volumen promedio diario de buses de más de 500 veh/día (PEDEA 2010). Las rutas más transitadas en la ciudad son tres: la que conecta El Alto con la ciudad de La Paz, Río Seco con La Ceja y la ruta Viacha - La Ceja.

El transporte en El Alto es uno de los principales problemas a resolver debido al crecimiento desordenado del parque automotor y la falta de calidad y regularidad en el servicio. Sin embargo destaca la implementación del transporte público municipal "Wayna Bus" que inició operaciones comerciales en marzo de 2015 que modernizó el transporte en la urbe alteña; así como la implementación de la línea roja del teleférico el 30 de mayo de 2014 y posteriormente la línea amarilla conectando a la ciudad de El Alto con la zona central de la ciudad de La Paz y con las zonas de Sopocachi y Obrajes respectivamente. Actualmente se cuenta con la línea Azul que funciona enteramente en la ciudad de El Alto.

Este hecho es muy importante pues nos muestra que no solo podríamos llegar a las zonas mas cercanas del hospital, sino brindar información y atención a las comunidades, provincias y por qué no a las ciudades mas cercanas, incluyendo a la urbe paceña que ya cuenta con accesos rápidos y seguros.

- Cuenta con canales locales de televisión como TV El Alto (Canal 24), Canal 57 CVC (Canal "Virgen de Copacabana"), Canal 33 PTV (Paceñísima de televisión), además de los canales paceños y la televisión por cable.

En radio difusión El Alto cuenta con 17 difusoras tanto en frecuencia modulada como en onda larga como Fejuve, Integración, Majestad (El Alto), Radio Pachamama.

Cuenta con dos periódicos a nivel regional que son el Alteño y el Compadre, y otros 7 de circulación nacional. Sin embargo, según una encuesta realizada por la empresa Captura y Consulting, el año 2016, el 43,7% de los alteños tiene preferencia para leer el periódico "La Razón". El segundo más leído es el periódico "El Diario" con el 19,8% de preferencia alteña.

Datos que sirven de referencia a la hora de querer implementar entrevistas radiales y televisivas, o publicitar en medios escritos. Sin contar que canales y radios de la ciudad de La Paz tienen también una buena cobertura.

9. ESTRUCTURA DE OBJETIVOS

9.1. Objetivo general.-

- Contribuir a mejorar el presentismo de pacientes en consultorios externos de especialidades médicas en el Hospital “Central de Emergencias Nueva Esperanza” implementando un sistema de recordatorio previo para la gestión 2018.

9.2. Objetivo específico.-

- Implementar en el cuaderno de citas (o en la filiación de la historia clínica) el llenado de número telefónico, celular, WhatsApp®, e-mail, y Facebook®.
- Implementar la tarjeta de citas como medio físico de recordatorio previo, consignando días de atención del médico tratante, días de atención del médico alterno en caso que aplique y número de atención al cliente.
- Habilitar en el servicio de atención al cliente un celular con servicio de whatsApp® y acceso a redes sociales.
- Crear la comunidad virtual dependiente del servicio de comunicación, marketing y publicidad.

10. RESULTADOS.-

- ✓ R1. Sistema de recordatorio previo implementado.
- ✓ R2. Se cuenta con personal de enfermería designado, sensibilizado, capacitado y comprometido para la implementación y uso de las tarjetas de citas.
- ✓ R3. Cuadernos de registros de pacientes de consulta externa implementados con datos de número telefónico, celular, whatsApp®, e-mail, y Facebook®.
- ✓ R4.- Personal de atención al cliente, sensibilizado, capacitado y desempeñando sus funciones.
- ✓ R5.- Políticas de prevención y promoción en salud implementadas en salas de espera y redes sociales mediante la difusión de videos o cápsulas informativas de salud para atraer potenciales pacientes a consulta externa de especialidades; haciendo énfasis en patologías prevalentes y/o campañas médicas de atención. Que si bien no son el problema de este trabajo, intervenir en ellas conlleva un doble beneficio; por un lado cuidando de la salud del paciente y por otro incrementando su afluencia a consultorios externos de especialidades médicas.
- ✓ R6.- Políticas de fidelización a los pacientes implementadas. Como por ejemplo atención gratuita al paciente en el día de su cumpleaños; que incluso podría ser recordado al paciente mediante la implementación de nuestro sistema de recordatorio previo.
- ✓ R7.- Reprogramación del día de cita médica en consulta externa de especialidad, disminuida; disminuyendo el ausentismo y facilitando la opción de una nueva cita recordada previamente mediante el sistema de recordatorio previo.
- ✓ R8.- Tarjeta de citas difundida e implementada como medio físico de recordatorio previo para el paciente, consignando días de atención del médico tratante, días de atención del médico alterno en caso que aplique y número telefónico de contacto de atención al cliente; que reforzará al sólo recuerdo mental de la cita por parte del paciente; considerado por muchos autores el principal motivo de ausentismo a citas médicas.
- ✓ R9.- Médicos especialistas de consulta externa sensibilizados y empáticos con los pacientes, capacitados de forma continua, comprometidos con la misión y visión institucional; y el mercado actual.

11. ACTIVIDADES.-

- ✓ A1.R1 Realizar el recordatorio de consulta, control y seguimiento a los pacientes de consulta externa a través de llamada telefónica, sms o whatsapp® por parte del servicio de atención al cliente.
 - Esto con la finalidad de evitar la inasistencia del paciente, recordemos que la causa más común de inasistencia se debe al olvido, que de esta manera el paciente se siente importante, y que mientras más formas de contacto con el paciente tengamos; estaremos más cerca de él.
- ✓ A1.R2 Gestionar mayores recursos humanos de enfermería para consulta externa.
 - Su importancia es contar con una enfermera por consultorio externo de especialidades médicas, situación que en la actualidad no se aplica.
- ✓ A2.R2 Realizar un curso de capacitación al personal de enfermería en empatía, registro de pacientes en cuaderno de registro y llenado de las tarjetas de citas, para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x12x30).
 - Pues nada mejor que la empatía para saber que un recordatorio, es ideal para lograr la asistencia. Sin embargo ese es el resultado de un trabajo en equipo; y la función del servicio de enfermería es un eslabón muy importante.
- ✓ A1.R3 Implementar un cuaderno de registros de pacientes por consultorio externo de especialidad, que consigne nombre, teléfono, celular, whatsapp® Facebook® y fecha de siguiente visita.
 - Porque en la actualidad, estos datos no son tomados en cuenta, y nos servirán para contactar al paciente por todos los medios posibles. Siendo de utilidad no solo para recordarle previamente su cita; sino también para informarle de promociones, prevención en salud y será un medio para fidelizarlo a nuestra institución.
- ✓ A1.R4 Realizar un curso de capacitación al personal de atención al cliente en empatía, impresión de la tarjeta de citas, manejo del cuaderno de citas, registro de reprogramación de citas, en el uso de la tecnología y acceso a las redes sociales para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x4x30).
 - Similar a A2.R2, el servicio de Atención al cliente es otro eslabón importante en esta propuesta de intervención, porque si bien el servicio de enfermería llenará la tarjeta de citas, la correcta impresión de las tarjetas prediseñadas, el manejo de cuadernos y las redes sociales es otro eslabón muy importante hasta llegar al recordatorio previo final.
- ✓ A2.R4 Implementar un cuaderno para llevar registro de los recordatorios efectivizados.
 - Al tener varias formas de contactar al paciente, no podríamos conformarnos con el supuesto de que “no contestó el teléfono”, incrementando de esta manera la efectividad de contactar con el paciente; que supondría un incremento en la asistencia de pacientes a consulta externa de especialidades. Sin mencionar que también nos servirá para fidelizar al paciente, y hacer promoción y prevención en salud al tenerlo como contacto en las redes sociales.

- ✓ A3.R4 Implementar un cuaderno en el servicio de atención al cliente para registrar las reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.
 - Revisada la literatura, una cita cancela con anticipación no es considerada ausencia. El cuaderno podrá facilitar en lo posterior datos estadísticos, donde por ejemplo podríamos indagar el motivo de cancelación (cambio de horario laboral del paciente, viaje, por enfermedad, problemas coyunturales, inaccesibilidad de vías o transporte entre otros). Ofrecer una línea de atención al cliente facilitará su vinculación con el hospital.
- ✓ A4.R4 Elaboración y validación de una encuesta de satisfacción al usuario que acude a consultas, controles y seguimiento de consultorio externo.
 - Su finalidad será estadística, y permitirá saber la conformidad del paciente en el proceso de atención del paciente, desde su atención por el servicio de atención al cliente hasta la consulta médica en sí; y saber si le gustaría un recordatorio previo en caso de nueva programación y además la forma más usual de contacto; entre otros plasmados en anexos 21.13.
- ✓ A1.R5 Elaborar un programa de atención continua “Campañas 2018”.
 - Su implementación anticipada facilitará promocionar las campañas con anticipación, poder fidelizar de alguna manera a los pacientes del hospital; y al tener un servicio de atención al cliente funcional iniciar una programación de cita previa.
- ✓ A2.R5 Gestionar alianzas estratégicas con medios de comunicación para entrevistas televisivas y radiales.
 - El llegar a la población a través de medios de comunicación incidiría positivamente para prevenir enfermedades prevalentes o promocionar la salud; motivando la consulta e incrementando la asistencia de pacientes a los consultorios de especialidades médicas.
- ✓ A3.R5 Transmitir en los televisores de sala de espera cápsulas de salud informativas a la población (videos).
 - Permitirá que los pacientes que esperan su atención en sala de espera, se informen de otras enfermedades o campañas dentro la institución, e indirectamente solicite otra consulta por otra especialidad o enfermedad distinta a la que motivó su consulta actual, incrementándose así la captación de pacientes en consultorios externos de especialidades médicas.
- ✓ A4.R5 Elaborar y difundir material de información en salud promocionando la consulta externa, control, seguimiento y cita previa a través de Volantes, cartillas y redes sociales.
 - Permitirá incrementar la captación de pacientes en consultorios externos de especialidades médicas llegando la ciudadanía que está externa al hospital.
- ✓ A1.R6 Realizar el recordatorio imprescindible y efectivo al paciente para el día de su consulta, control y seguimiento médico en consulta externa.

- Al decir efectivo nos referimos a contactar con él mediante una forma de contacto obligatoriamente (teléfono, celular, whatsapp®, Facebook®, e-mail), para garantizar su asistencia en la fecha de atención programada.
- ✓ A2.R6 Felicitación a los pacientes en el día de sus cumpleaños.
 - Si bien por sí sola no mejora el incremento de pacientes en consulta de especialidades médicas, podría ser distinto si le obsequiamos una consulta por su onomástico; así también fidelizaríamos a nuestros pacientes.
- ✓ A3.R6 Contar dentro la institución con sistemas de comunicación virtuales y convencionales para contactar a nuestros pacientes.
 - Sólo de esta manera, el servicio de atención al cliente podrá hacer efectivo el recordatorio previo prácticamente al 100% de pacientes que tienen agendada una nueva cita, cumpliendo de igual manera con A1.R6.
- ✓ A4.R6 Descuentos en la cuarta consulta a pacientes.
 - Es una forma de fidelizar a nuestros pacientes, y también de mejorar la asistencia de pacientes a consultorios externos de especialidades médicas; abriendo la opción de generar una nueva consulta en una especialidad distinta.
- ✓ A5.R6 Descuentos en farmacia a adultos mayores, mujeres embarazadas y niños menores de 5 años que presenten la receta del hospital.
 - Dar atención a grupos vulnerables es parte de la labor social de la Institución. Es un plus que puede repercutir en la fidelización del paciente, e incluso influir en ser su primera elección a la hora de necesitar una nueva atención médica; incrementando así la asistencia en consultorios externos de especialidades médicas.
- ✓ A1.R7 Realizar control y seguimiento al cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.
 - Porque de esta manera se podrá medir y realimentar el sistema de recordatorio previo; siendo un eslabón importante para no perder la oportunidad de atender a nuestros pacientes.
- ✓ A1.R8 Realizar señaléticas y panel informativo de los médicos de consulta externa con días y horarios de atención.
 - Porque no hay nada más importante que una buena información. Su exposición no solo permitirá que personas que tienen vergüenza a preguntar por los días y horarios de atención, se inclinen por acceder a una consulta al ver publicada esta información; sino también servirá de refuerzo visual al impreso en la tarjeta de citas.
- ✓ A2.R8 Rediseñar la tarjeta de citas implementando datos de días y horas de atención del médico tratante y del alterno; eliminando otros medios recordatorios.
 - Su modificación incluyendo horarios de atención del médico tratante y en caso que aplique los horarios de un especialista alterno, más allá de convertirse en el medio físico del recordatorio previo; puede ser importante a la hora de dar referencia a una tercera persona, que en definitiva es un potencial paciente que incrementaría la concurrencia a una cita médica de especialidades.

- ✓ A1.R9 Gestionar mejores relaciones laborales para los médicos de consulta externa.
 - Mejores relaciones laborales ampliaría el horario de atención médica, y por ende aumentaría la posibilidad de brindar atención a pacientes que por uno u otro motivo no accedían al horario establecido; dándoles la oportunidad de acceder en uno de su preferencia.
- ✓ A2.R9 Cuantificar las horas trabajadas por los médicos de consulta externa.
 - Que en cierta manera, relacionándola a la cantidad de pacientes atendidos; puede ser un indicador para ver la necesidad de ampliar los horarios de atención o contratar más médicos; con el objetivo de incrementar la captación de pacientes en consultorios externos de especialidades médicas.
- ✓ A3.R9 Elaborar y validar una Encuesta de compromiso institucional al personal médico, enfermería, atención al cliente y administrativo.
 - Su finalidad será estadística, y permitirá saber la conformidad del cliente interno en su entorno laboral, permitiendo además calificar todo el proceso de atención del paciente, desde su atención por el servicio de atención hasta la consulta médica en sí; y saber de la disponibilidad horaria en caso de requerir mayor dedicación del recurso humano, dándoles preferencia ante otros terceros plasmados en anexos 21.13.

12. INDICADORES POR LA ESTRUCTURA DE OBJETIVOS

- ✓ I.OE Número de pacientes que asisten a consultorio externo para consulta, controles y seguimientos.

- ✓ I.R1 1ra versión del sistema de recordatorio previo.
- ✓ I.A1.R1 100% de recordatorios realizados.
- ✓ I.R2 12 personas designadas como personal de enfermería de consulta externa.
- ✓ I.A1.R2 1 Reunión con administración para gestionar mayores recursos humanos de enfermería para consultorios externos.
- ✓ I.A2.R2 100% asistencia y aprobación de personal.
- ✓ I.R3 Pacientes nuevos registrados en un 100% por personal de enfermería.
- ✓ I.A1.R3 12 cuadernos de registro de pacientes de consultorios externos de especialidad.
- ✓ I.R4 Cuatro personas designadas como personal de atención al cliente.
- ✓ I.A1.R4 100 % asistencia y aprobación del personal.
- ✓ I.A2.R4 1 Cuaderno de registro de recordatorios.
- ✓ I.A3.R4 1 Cuaderno de registro de reprogramaciones.
- ✓ I.A4.R4 90% de satisfacción del usuario que acude a consultas, controles y seguimiento de consultorio externo.
- ✓ I.R5 Proyección a la comunidad con participación del 100% de los médicos de consulta externa.
- ✓ I.A1.R5 1 Programa anual de atención médica continua “campañas 2018”.
- ✓ I.A2.R5 54 Entrevistas televisivas y 54 entrevistas radiales al año (1 por semana con rotación de los médicos de consulta externa).
- ✓ I.A3.R5 1 Sistema de retransmisión continua para videos y cápsulas de salud.
- ✓ I.A4.R5 1000 volantes mensuales entregados más publicación y compartimiento del arte gráfico en la comunidad virtual.
- ✓ I.R6 Hacer sentir especiales al 100% de nuestros pacientes brindándoles beneficios adicionales.
- ✓ I.A1.R6 100% de recordatorios realizados.
- ✓ I.A2.R6 100% de pacientes felicitados en el día de su cumpleaños.
- ✓ I.A3.R6 Añadir al 100% de pacientes que acuden a consulta, control y seguimiento por consulta externa a uno o varios sistemas de contacto.
- ✓ I.A4.R6 100% de pacientes que realicen la 4ta consulta.
- ✓ I.A5.R6 100% de pacientes vulnerables atendidos en hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza con necesidad de medicación.
- ✓ I.R7 100% de solicitudes de reprogramación al momento del recordatorio.
- ✓ I.A1.R7 Control y seguimiento trimestral del cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.
- ✓ I.R8 100% de los pacientes cuentan con información relacionada a su médico tratante, días y horarios de atención.
- ✓ I.A1.R8 12 Señaléticas en puertas de consultorios y 1 panel informativo en informaciones.
- ✓ I.A2.R8 1 Diseño nuevo de la tarjeta de citas.

- ✓ I.R9 100% del personal sensibilizado, capacitado y comprometido.
- ✓ I.A1.R9 1 Reunión con administración para gestionar mejores relaciones laborales para los médicos de consulta externa.
- ✓ I.A2.R9 Horas trabajadas por mes.
- ✓ I.A3.R9 90% de satisfacción del personal médico y enfermería de consulta externa, atención al cliente y administrativo.

13. FUENTE DE VERIFICACIÓN

- ✓ FV.OE Cuaderno de registros

- ✓ FV.R1 Revisión histórica de antecedentes similares dentro la institución.
- ✓ FV.A1.R1 Verificación de recordatorios realizados en el cuaderno de registros.
- ✓ FV.R2 Registro de asistencia.
- ✓ FV.A1.R2 Verificación del acta de conclusiones.
- ✓ FV.A2.R2 Verificación de nómina y acta.
- ✓ FV.R3 Verificación del cuaderno.
- ✓ FV.A1.R3 Verificación de la presencia física de los cuadernos de registro de pacientes en consultorios externos de especialidad.
- ✓ FV.R4 Verificación de la asistencia física.
- ✓ FV.A1.R4 Verificación de nómina y acta.
- ✓ FV.A2.R4 Verificación de la presencia del cuaderno de registro de recordatorios en atención al cliente.
- ✓ FVA3.R4 Verificación de la presencia del cuaderno de registro reprogramaciones en atención al cliente.
- ✓ FV.A4.R4 Análisis estadístico de la encuesta
- ✓ FV.R5 Registro de actividades programadas.
- ✓ FV.A1.R5 Verificación del libro de actas.
- ✓ FV.A2.R5 Transmisión en vivo de las entrevistas en salas de espera de consulta externa.
- ✓ FV.A3.R5 Verificación de la existencia y funcionalidad de los televisores en sala de espera de consultorios externos.
- ✓ FV.A4.R5 Verificación de ausencia de material impreso y cuantificación de “me gusta” y “compartidos” en la red social Facebook®.
- ✓ FV.R6 Estrategia de planes y ofertas.
- ✓ FV.A1.R6 Verificación de recordatorios realizados en el cuaderno de registros.
- ✓ FV.A2.R6 Verificación de registros, celular y Facebook®.
- ✓ FV.A3.R6 Verificación del cuaderno de registros de pacientes de consulta externa.
- ✓ FV.A4.R6 Registros en historia clínica.
- ✓ FV.A5.R6 Verificación de Tarjeta de citas.
- ✓ FV.R7 Porcentaje de asistencia a la reprogramación de consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.
- ✓ FV.A1.R7 Verificar el cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa en forma trimestral.
- ✓ FV.R8 Verificar la tarjeta de citas de todos los pacientes de consultas, controles y seguimiento por consulta externa.
- ✓ FV.A1.R8 Inspección y registro
- ✓ FV.A2.R8 Observación de la tarjeta rediseñada
- ✓ FV.R9 Verificación de la asistencia física.

- ✓ FV.A1.R9 Verificación del acta de conclusiones.

- ✓ FV.A2.R9 Registro del horario de ingreso y egreso.
- ✓ FV.A3.R9 Análisis estadístico de la encuesta

14. SUPUESTOS

- ✓ S.OE La institución cuenta con un sistema que realiza el recordatorio previo al paciente.
- ✓ S.R1 Mediante un trabajo en equipo entre personal administrativo, médico, enfermería y el servicio de atención al cliente.
- ✓ S.A1.R1 La administración destina recursos técnicos, humanos y financieros para mejorar la asistencia a consulta, control y seguimiento de pacientes de consulta externa.
- ✓ S.R2 La administración destina recursos humanos y financieros para mejorar la atención de pacientes de consulta externa.
- ✓ S.A1.R2 La administración destina recursos humanos y financieros.
- ✓ S.A2.R2 Se cuente con la aprobación de la administración, se cuente con el espacio físico y con la asistencia del personal.
- ✓ S.R3 Se cuente con la predisposición de enfermería para el llenado de los datos.
- ✓ S.A1.R3 Los registros obtenidos servirán para agregar nuevos contactos a nuestra comunidad virtual.
- ✓ S.R4 La administración destina recursos humanos y financieros para mejorar la atención de pacientes de consulta externa.
- ✓ S.A1.R4 Se cuente con la aprobación de la administración, se cuente con el espacio físico y con la asistencia del personal.
- ✓ S.A2.R4 La administración proporciona el material y el servicio de atención al cliente le da el uso diario adecuado.
- ✓ S.A3.R4 La administración proporciona el material y el servicio de atención al cliente le da el uso diario adecuado.
- ✓ S.A4.R4 Que se encueste al total de pacientes atendidos por consultas, controles y seguimiento en consulta externa.
- ✓ S.R5 La administración destina recursos técnicos, humanos y financieros.
- ✓ S.A1.R5 Se respetan fechas de inicio y culminación de actividades.
- ✓ S.A2.R5 La administración gestiona alianzas estratégicas y destina recursos técnicos, humanos y financieros.
- ✓ S.A3.R5 La administración destina recursos técnicos y financieros.
- ✓ S.A4.R5 La institución instruye al personal correspondiente la elaboración del arte a difundir.
- ✓ S.R6 La administración cuenta con convenios con farmacia, laboratorio y gabinete para ofrecer beneficios a sus usuarios.
- ✓ S.A1.R6 La administración destina recursos técnicos, humanos y financieros para mejorar la asistencia a consulta, control y seguimiento de pacientes de consulta externa.
- ✓ S.A2.R6 Se cuenten con registros de fecha de nacimiento y con formas de contactar al paciente (teléfono, celular, whatsApp® y Facebook®).
- ✓ S.A3.R6 Se cuente con una actualización regular.
- ✓ S.A4.R6 Se cuenta con la aprobación de dirección y la vigencia es indefinida.
- ✓ S.A5.R6 Se cuenta con la aprobación de dirección y la vigencia es indefinida.
- ✓ S.R7 Se disponga un número celular con acceso a las redes sociales exclusivo para atención al cliente.

- ✓ S.A1.R7 De no existir la necesidad de realizar una intervención en menor tiempo.
- ✓ S.R8 Refuerzo de la información de días y horarios de atención de los médicos de consulta externa en la web y redes sociales.
- ✓ S.A1.R8 Se cuenta con las señaléticas y panel informativos.
- ✓ S.A2.R8 Se cuenta con el modelo de tarjeta y la administración destina recursos técnicos, y financieros su impresión.
- ✓ S.R9 La administración destina recursos humanos y financieros para mejorar la atención del personal médico, paramédico y administrativo de la institución.
- ✓ S.A1.R9 La MAE determine la contratación de los médicos de consulta externa, y ellos no tengan la pre decisión de migrar a otras entidades.
- ✓ S.A2.R9 La mejora de la modalidad de riesgo compartido generará mayor número de horas trabajadas.
- ✓ S.A3.R9 Que exista la predisposición del 100% del personal médico y enfermería de consulta externa, atención al cliente y administrativo.

15. ANÁLISIS DE VIABILIDAD

15.1. Alcance del proyecto.- En la actualidad la mayoría de las personas están conectadas a su celular y por ende a las redes sociales y la web. En ese sentido, se hace atractivo aprovechar esta oportunidad para poder llegar a los potenciales pacientes y a nuestros pacientes a través de esta tecnología, ello con la finalidad de “Mejorar la asistencia de pacientes a controles y seguimiento en la consulta externa en la central de emergencias nueva esperanza de la ciudad de El Alto en la gestión 2018”.

En ese sentido se propone mejorar la satisfacción de nuestros pacientes mejorando su trato por un servicio de atención al cliente capacitado y brindándole información suficiente de nuestros servicios. Por otro lado también mejorar la satisfacción de los médicos. Esta mejora continua permitirá ofrecer una atención integral con calidez y eficiencia.

15.2. Análisis de situación.- Podemos decir que el hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza, en la actualidad es una institución que oferta servicios de salud de forma seria, que se ve fortalecida con la experiencia de 22 años de vigencia en el mercado local, contando con una infraestructura adecuada y en mayor o menor medida con RRHH. Sin embargo es una debilidad no llegar a los pacientes con mayor información referente a los servicios que presta la institución, la falta de políticas en prevención y promoción en salud, sumada a la poca importancia que se da a las redes sociales y la web para lograr este cometido.

15.3. Definición de requisitos.- Para lograr este proyecto, necesitamos lograr una elaboración del rediseño de la tarjeta de citas; la implementación de los cuadernos de registro para tener las formas de contactar a nuestros pacientes, cuaderno de registros de los recordatorios efectuados, cuaderno de registro de reprogramaciones de citas, contar con recursos humanos (servicio de atención al cliente, servicio de enfermería y servicio médico) que al mismo tiempo esté capacitado en el uso de la tecnología a través de la web y las redes sociales y el dispositivo de acceso.

15.4. Determinación del enfoque.- Si logramos mejorar la cantidad y calidad de nuestros recursos humanos (servicio de atención al cliente, personal médico y de enfermería); optimizando los datos que están contenidos en la historia clínica, contando con accesos a la web y las redes sociales lograremos mejorar el proceso de atención de los pacientes acercándonos a ellos y lograremos una atención integral satisfaciendo al paciente y también al cliente interno.

15.5. Evaluación de la viabilidad del proyecto.- Rentabilidad del enfoque seleccionado. Para este proyecto se estima un total de 2530 Bs (dosmilquinientos treinta 00/100 bolivianos).

Fechas de inicio y final de actividades.

- Fecha prevista de inicio: 1 de enero del 2018
- Fecha prevista de finalización: 30 diciembre del 2018
- Período total de ejecución del proyecto (en meses): 12 meses

15.6. Revisión del estudio de viabilidad de un proyecto.-

15.6.1. Viabilidad técnica.- El rediseño de la tarjeta de citas será el instrumento inicial de este proyecto, pues brindará información suficiente relacionada a la fecha de la siguiente cita, mas los datos de los días y horarios de atención por parte del médico tratante. Adicionalmente mostrará los días y horarios de atención de un profesional alterno en la misma especialidad si así existiera. La vigencia de la web y las redes sociales son el elemento técnico asociados a la tecnología celular.

15.6.2. Viabilidad comercial.- Si bien al momento no se cuenta con el servicio en la página web ni redes sociales, basta con ver la interacción que genera una publicidad, la manera de ver que gusta a los seguidores y su manera fácil de ser compartida; hacen viable este proyecto.

15.6.3. Viabilidad económico-financiera.- El proyecto no tiene fines de lucro y plantea montos de intervención reducidos para garantizar que puede ser llevado a cabo en la gestión planteada, todos los recursos serán provenientes de presupuesto propio generado por el Hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza.

Con este sistema de recordatorio de cita previa se disminuirá la ausencia de los pacientes a los controles programados. Por otro lado el poder hacer promoción de la salud y de los servicios del hospital mediante la web y las redes sociales reportará interesantes utilidades.

15.6.4. Viabilidad operacional.- En relación al personal de atención al cliente, en la actualidad es insuficiente en cantidad y calidad, sin embargo subsanando la cantidad de mismo, y la jornada de capacitación programada se podrá asumir de forma adecuada su rol.

No se generará una sobrecarga de trabajo en los empleados.

Se dispone de la infraestructura adecuada, y se cuenta con las licencias habilitantes legales vigentes en nuestro territorio nacional.

15.6.5. Viabilidad de mercado.- Nuestra actividad fue y está enfocada a brindar servicios de salud con calidad, hoy la necesidad de accesos a servicios de salud tiene plena vigencia, y nuestra incursión en la web y las redes sociales para potenciar la promoción de nuestros servicios fortalecerá la satisfacción de esta demanda, puesto que no solo nos dirigiremos al paciente enfermo agudo o crónico, sino también a aquellos pacientes sanos que desean incorporar hábitos de vida saludable.

15.6.6. Viabilidad conceptual.-

F	O
<ul style="list-style-type: none"> • Es una motivación para lograr la titulación en gestión de calidad y auditoría médica. • Es un proyecto que mejorará la satisfacción de los pacientes. • Es un proyecto que mejorará la satisfacción del personal médico, de enfermería y administrativo. • Promoverá la prevención y promoción en salud de la población. • Disminuir el ausentismo de los pacientes a consultorios externos de especialidades. • Mejoraría la calidad de atención del paciente • Aumentará el número de pacientes en consulta externa en las diferentes especialidades 	<ul style="list-style-type: none"> • La existencia y funcionamiento bajo normas vigentes del hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza. • La infraestructura hospitalaria, en especial los consultorios de consulta externa. • Salas de espera que cuentan con un televisor. • Presencia de personal médico. • Tarjeta de citas existente con anterioridad. • Que el hospital cuente con una página web. • Que el hospital cuente con una página de Facebook®. • Que el hospital cuente con una línea de celular con whatsapp®. • Que en el hospital exista un servicio de informaciones. • Que en el hospital exista un Ing. Informático. • Acceso a línea telefónica con llamadas a celular. • Conexión a internet.

D	A
<ul style="list-style-type: none"> • Que las enfermeras de consulta externa no estén capacitadas para el llenado de la tarjeta de citas. • Que el personal administrativo, médico, de enfermería y atención al cliente no se encuentre motivado y comprometido con su trabajo. • Que el personal médico no brinde información adecuada sobre el problema de salud por el cual acude el paciente a consulta externa. • Que en el formato de la tarjeta de citas preexistente no figure días y horarios de atención. • Que la página web del hospital no genere interacción con los usuarios. • Que las publicaciones en el facebook no sean compartidas ni generen reacción de los seguidores. • Que el whatsapp® del hospital sea de uso interno sin llegar a interactuar con la comunidad. • Que exista un servicio de informaciones con tareas no exclusivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el personal de enfermería y atención al cliente no sea suficiente. • Que la institución no cuente con alianzas estratégicas con medios de comunicación. • Que la institución no ofrezca un sistema de recordatorio previo a sus pacientes. • Que no existan estrategias de fidelización.

16. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

- 16.1. Factibilidad social.-** Es factible considerando que la necesidad de accesos a la salud involucra a todas las esferas sociales de distintas edades, y todas ellas tienen un ritmo de vida más acelerado, por lo que el uso de las tecnologías servirá para acercarlos al hospital.
- 16.2. Factibilidad cultural/intercultural.-** Dar aplicabilidad usando recursos tecnológicos que son de uso intercultural, hace ver que será factible este proyecto.
- 16.3. Factibilidad económica (presupuesto público).-** No conlleva una gran inversión, puesto que tras la implementación de los instrumentos y la capacitación del personal, se trabajará en difusión y seguimiento.
- 16.4. Factibilidad de género.-** No es exclusivo de uno de los géneros.

17. ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

La sustentabilidad de las actividades planificadas en el presente proyecto, dependerá de la instalación de capacidades en todos los actores que intervienen en el proceso de atención del paciente, desde su primer contacto con la institución a través de informaciones, su paso por la adquisición de una ficha de atención, su atención por el servicio de enfermería y por el profesional médico; a los efectos de garantizar la continuidad de las estrategias sanitarias y modalidad de trabajo propuesta.

En ese sentido:

- El recurso humano será y estará capacitado para recepcionar al paciente que acuda a consulta externa de especialidades médicas, hará efectiva su atención médica con calidad y calidez concluyendo la misma en un nuevo control; mismo que será recordado de manera física con la entrega de una tarjeta de citas; sin embargo la admisión del paciente será registrado en el software de la institución que vinculado a las redes sociales; generará un recordatorio previo para minimizar el ausentismo de estos pacientes.
- La infraestructura y el material necesario para este proyecto será autosostenible, partiendo de la premisa que estas políticas implementadas generarán mayor afluencia de pacientes que se verán reflejadas en un mayor ingreso económico; del cual se destinará un pequeño porcentaje para la sostenibilidad del mismo.
- La implementación del sistema de recordatorio previo está vinculado a las redes sociales, por lo que se espera acceder a un convenio por un tiempo determinado con una empresa local legalmente establecida por un tiempo determinado; y a la conclusión del mismo hacer la renovación o cambio de empresa por selección.

Finalmente podemos decir que esto es un proceso, y esperamos mejorar las condiciones actuales y prepararnos para el futuro, involucrando al personal de toda la institución, necesitando del apoyo administrativo, motivación y compromiso del personal de atención al cliente, enfermería y médicos; destacando que solo el trabajo en equipo permitirá mejorar el grado de satisfacción de los pacientes, fomentando y potenciando al mismo tiempo los valores individuales.

18. IMPACTO ESPERADO DEL PROYECTO

En base a la línea de base desarrollada con el presente proyecto se espera:

- Mejorar la asistencia a consultas, controles y seguimiento en los consultorios externos de especialidades de los pacientes.
- Acercar a la población a los servicios de salud realizando prevención y promoción en salud a través de la web, las redes sociales y medios de comunicación televisivos y radiales, reforzando su retransmisión mediante cápsulas difundibles en salas de espera.
- Mejora de las competencias del Personal de Salud

19. FUENTE DE FINANCIAMIENTO PARA EL PRESUPUESTO

El financiamiento del proyecto se realizará con recursos propios de la institución.

Los gastos directos serán:

- Computadora y celular con acceso a la web y redes sociales.
- El material de escritorio que será utilizado en la capacitación del personal de enfermería, personal de atención al cliente y personal médico. La papelería empleada en la elaboración y validación de encuestas para el cliente interno y externo. Volantes, afiches y cartillas promocionando los consultorios externos de especialidades médicas.
- Impresión de la tarjeta de citas, que recuerde los días de atención de los médicos por especialidades, días y horarios de atención.
- Los cuadernos para implementar el registro de pacientes atendidos en consultorios externos de especialidades médicas, llevar registros de los recordatorios efectivizados, llevar registros de las reprogramaciones.
- Señaléticas y panel informativo que sean orientativos e informativos para los pacientes que acuden al hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza.

Los gastos indirectos serán:

- Los generados por la compra de servicio que involucre a una empresa de telecomunicaciones que provea servicio de telefonía, wifi, e incluso televisión por cable.

Ver anexo 21.5

20. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Jabalera ML. Factores determinantes del absentismo en consultas externas de la agencia sanitaria Costa del Sol. Universidad de Málaga; 2015. [cited 2017 Sep 23]; Disponible en: https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10149/TD_Jabalera_Mesa.pdf;jsessionid=2BA2B09023187BFE881FD722EE1BD2AC?sequence=1
- 2) Gestión Médica.org. Cita on line para pacientes. [Update 2015 Ago 16; cited 2017 Sep 23]. Disponible en: <http://gestionmedica.org/citas-medicas/>
- 3) Gestión Médica.org. La presencia en internet de los médicos. [Update 2015 Dic 05; cited 2017 Sep 23]. Disponible en: <http://gestionmedica.org/cita-on-line/>
- 4) Gestión Médica.org. Call Center para la gestión de la agenda médica. [Update 2015 Jul 01; cited 2017 Sep 23]. Disponible en: <http://gestionmedica.org/agenda-medica/>
- 5) Gestión Médica.org. Cita online más avanzada. [Update 2017 Jul 24; cited 2017 Sep 23]. Disponible en: <http://gestionmedica.org/cita-online/>
- 6) Gestión Médica.org. Recordatorio de citas médicas a través emails. [Update 2015 Sep 06; cited 2017 Sep 23]. Disponible en: <http://gestionmedica.org/citas-medicas/>
- 7) Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud oficina regional para las Américas. Registros Electrónicos en América Latina y el Caribe. Análisis sobre la situación actual y recomendaciones para la región. Washington, D.C.; 2016
Disponible en: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28209/9789275318829_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 8) Gestión Médica.org. Redes sociales para médicos: La clave del éxito. [Update 2015 Dic 15; cited 2017 Sep 23]. Disponible en: <http://gestionmedica.org/redes-sociales-para-medicos/>
- 9) S. Calleja. Sacyl recordará las citas con el hospital vía SMS para evitar olvidos que rondan el 10%. Ileon.com. 2015 Oct 18. Disponible en: <http://www.ileon.com/actualidad/055977/sacyl-recordara-las-citas-con-el-hospital-via-sms-para-evitar-olvidos-que-rondan-el-10>
- 10) El Hospital le recordará a través de un SMS su cita de Atención Especializada. diarioparentino.es. 2016 Ene 30. Disponible en: <http://www.diarioparentino.es/noticia/Z96A0171E-FF7D-A191-66C59B70A66B99D9/20160130/hospital/recordara/traves/sms/cita/atencion/especializada>

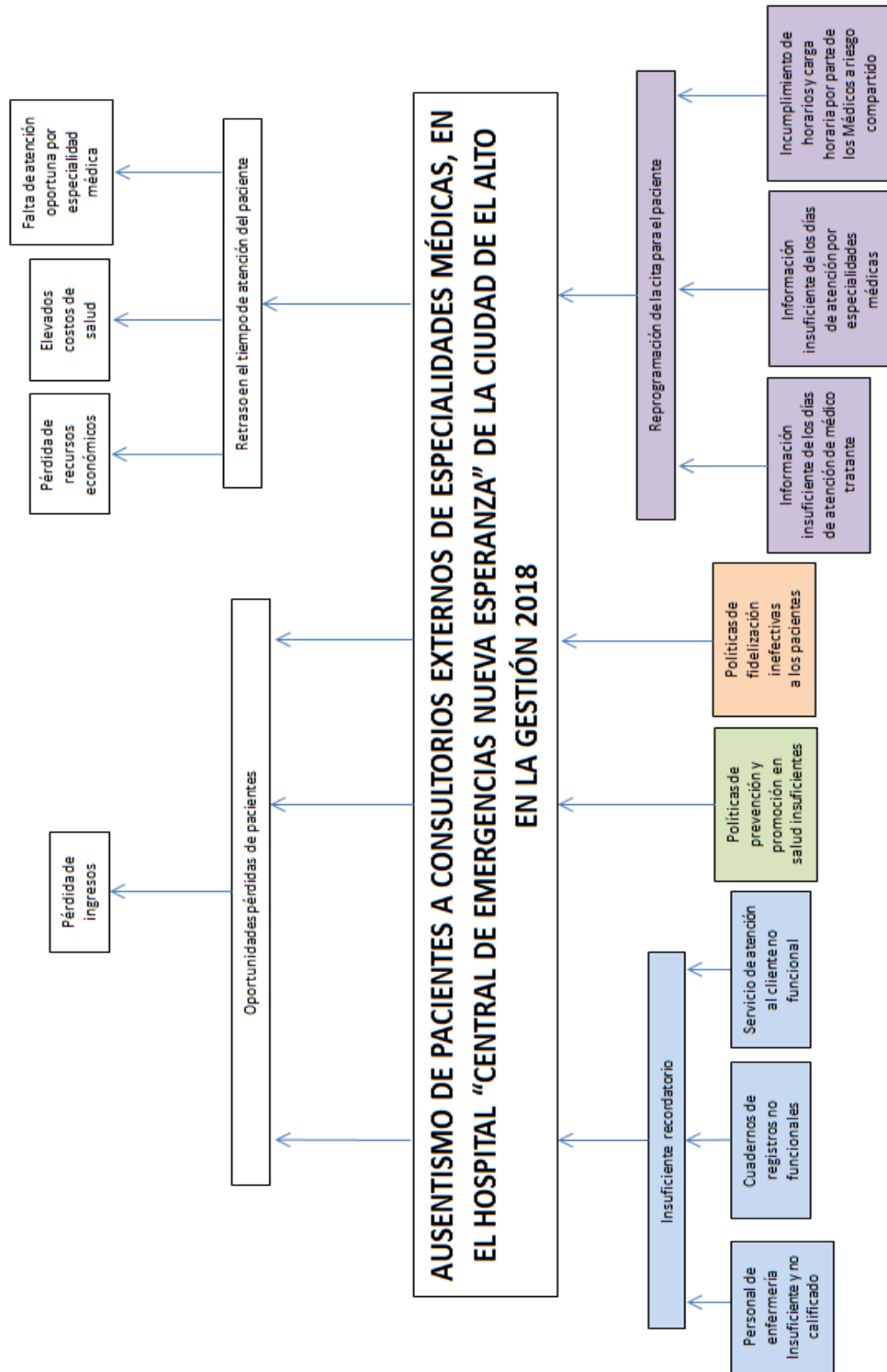
- 11) Hospital General Universitario de Valencia. El departamento Valencia-Hospital General implanta un recordatorio de citas a través de un sms. [Update 2016 Feb 29; cited 2017 Sep 23]. Disponible en:
<http://blog.general-valencia.san.gva.es/2016/02/el-departamento-valencia-hospital-general-implanta-un-recordatorio-de-citas-a-traves-de-un-sms/>
- 12) Ospat. ¿Realmente sirven los mensajes recordatorios de turnos médicos? Los investigadores responden. [cited 2017 Sep 23]. Disponible en:
<http://www.ospat.com.ar/blog/realmente-sirven-los-mensajes-recordatorios-de-turnos-medicos/>
- 13) Caja de Salud de la Banca Privada [homepage on the internet]. Bolivia: [updated 2012 Oct 12; cited 2017 Sep 23]; Disponible en:
<http://portal.csbp.com.bo/inicio/index.php/acerca-de-la-c-s-b-p/acerca-de-la-c-s-b-p/1673-nueva-modalidad-de-signacion-de-citas-medicas>
- 14) Im medico hospitalario. El envío de recordatorios por SMS podría suponer para una clínica privada un ahorro anual de 3.600 euros. [Update 2017 Jul 18; cited 2017 Sep 23]. Disponible en:
<http://www.immedicohospitalario.es/noticia/11916/el-envio-de-recordatorios-por-sms-podria-suponer-para-una-clinica-p>
- 15) Altiria.com. SMS para consultas médicas, recordatorio de citas y fidelización. [Update 2017 Mar 10; cited 2017 Sep 23]. Disponible en:
<https://www.altiria.com/1649/sms-para-consultas-medicas-recordatorio-de-citas-y-fidelizacion/>
- 16) Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia [homepage on the internet]. Bolivia: [update 2017 Ene; Acceso el 23 de Septiembre de 2017]. Disponible en:
<https://www.minsalud.gob.bo/institucional/mision-y-vision>
- 17) Saludiaro.com [homepage on the internet]. México: 3 consejos para eliminar el absentismo en tu consultorio, Inc.; 2015 [Update 2017 Nov 24; cited 2018 Mar 06]. Disponible en:
<http://saludiaro.com/cinco-claves-para-que-tus-pacientes-recuerden-su-consulta-en-el-consultorio/>
- 18) Saludiaro.com [homepage on the internet]. México: 5 claves para que tus pacientes recuerden su consulta en el consultorio, Inc.; 2015 [Update 2017 Aug 24; cited 2018 Mar 06]. Disponible en:
<http://saludiaro.com/3-consejos-para-eliminar-el-absentismo-en-tu-consultorio/>
- 19) Saludiaro.com [homepage on the internet]. México: Marketing: 4 cosas que tus pacientes esperan de ti, Inc.; 2015 [Update 2017 Nov 17; cited 2018 Mar 06]. Disponible en:
<http://saludiaro.com/marketing-4-cosas-que-los-pacientes-esperan-de-ti/>

- 20) Saludiaro.com [homepage on the internet]. México: Internet ha provocado un mayor interés de pacientes en temas de salud, afirma estudio, Inc.; 2015 [Update 2018 Feb 07; cited 2018 Mar 06]. Disponible en:
<http://saludiaro.com/internet-ha-provocado-un-mayor-interes-de-pacientes-en-temas-de-salud-afirma-estudio/>
- 21) 20minutos.es [homepage on the internet]. España. El servicio de recordatorio de citas hospitalarias envió más de 170.000 sms en 2016. [Update 2017 Ene 15; cited 2018 Mar 06]. Disponible en:
<https://www.20minutos.es/noticia/2934152/0/servicio-recordatorio-citas-hospitalarias-envio-mas-170-000-sms-2016/>
- 22) Pérez ZM, Rendón AM. Características asociadas con la inasistencia a la consulta de promoción y prevención en salud en una IPS de la ciudad de Medellín 2016. Universidad del CES; 2016. [cited 2018 Mar 06]; Disponible en:
http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4394/1/Caracteristicas_asociadas_inasistencia.pdf
- 23) Lizano CM, Alvarado RO. Propuesta Estratégica para Disminuir el Ausentismo en la Consulta Externa de Especialidades en Hospital México. Instituto Centroamericano De Administración Pública ICAP; 2011. Disponible en:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/lizano_calvo_mauricio_2011_sa.pdf
- 24) Caja Costarricense de Seguro Social [homepage on the internet]. Costa Rica: CCSS exhorta a población a evitar el ausentismo en citas médicas, Inc.; c2006-2018 [updated 2015 Jun 16; cited 2018 Mar 06]. ; Disponible en:
<https://www.ccss.sa.cr/noticia?ccss-exhorta-a-poblacion-a-evitar-el-ausentismo-en-citas-medicas>
- 25) E-goy [homepage on the internet]. ¿Recordatorio de Citas para Pacientes que se Olvidan? ¡Solución: SMS!. Disponible en:
<https://blog.e-goi.es/mobile-marketing-es/recordatorio-de-citas/>
- 26) Carvajal A. El whatsapp® es una nueva herramienta para sacar citas médicas en el IESS. ElComercio.com 2015 Mar 25. Disponible en:
<http://www.elcomercio.com/tendencias/whatsapp-citasmedicas-iess-pacientes-facebook.html>
- 27) Avalos A. CCSS normaliza servicio para recordar citas médicas por celular. La Nación. 2016 Nov 11. Disponible en:
<https://www.nacion.com/el-pais/salud/ccss-normaliza-servicio-para-recordar-citas-medicas-por-celular/HRXQV5W2CRE4JF4LOXAY5J4MYU/story/>
- 28) Pereira VC, Vázquez MA, Lizán GM, Gómez GJ, González LB. Absentismo de pacientes a la consulta externa especializada en un hospital de tercer nivel en España. Med Gen y Fam. 2016 Mar 16; 5(3):83–90. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1889543316000372>

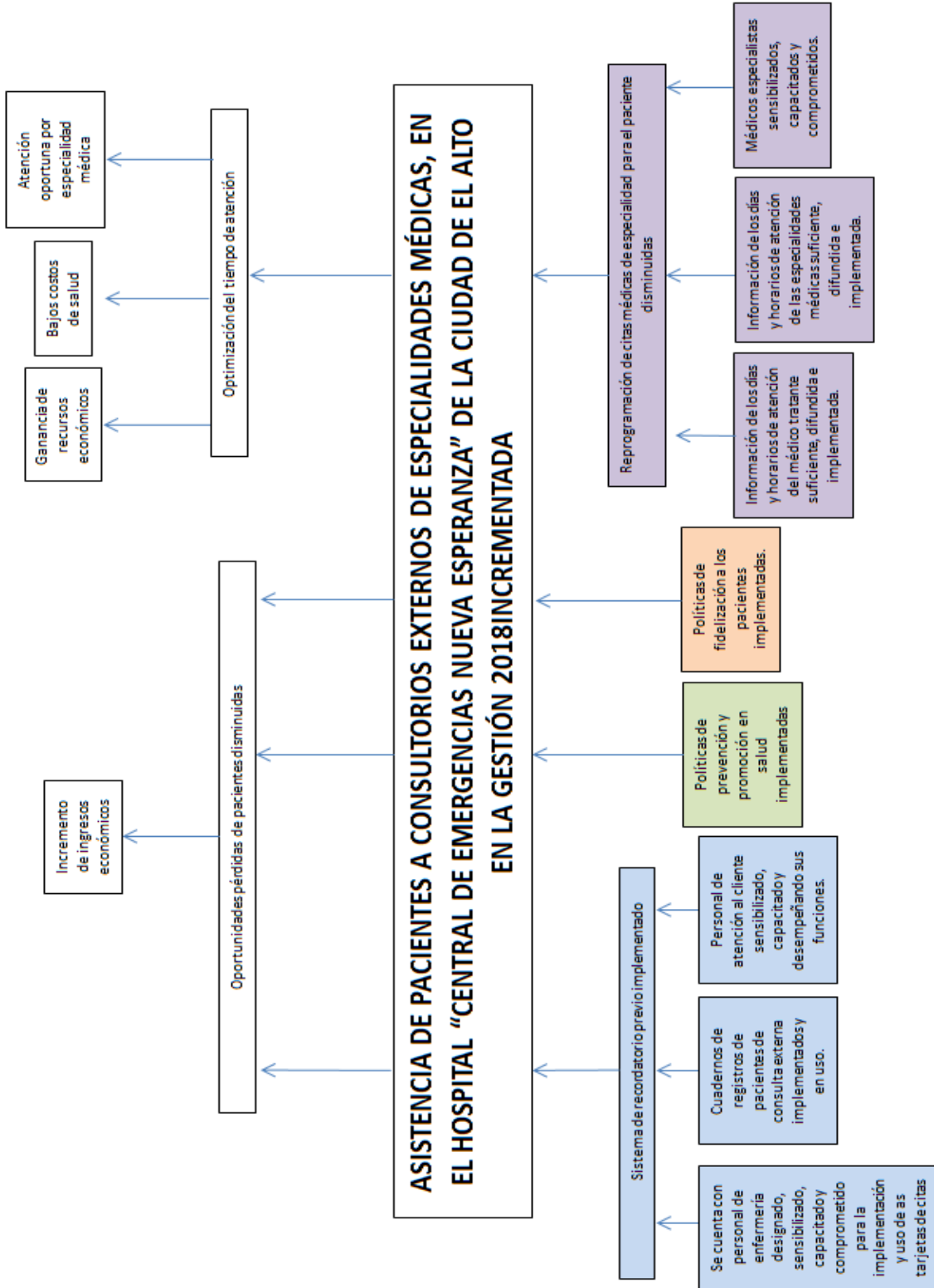
- 29) Lounsbury P, Elokda AS, Gylten D, Arena R, . Clarke W, Gordon E. Text-messaging program improves outcomes in outpatient cardiovascular rehabilitation. *IJC Heart & Vasculature*. 2015 Apr 8; 170–175. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352906715000408/pdf?md5=9d2820d94bca3f1eb1ce546008229a30&pid=1-s2.0-S2352906715000408-main.pdf>
- 30) Fonseca E, Muiño ML. Estudio de la inasistencia a las citas en consulta en un servicio de dermatología. Ausencia en un departamento dermatológico ambulatorio. Un estudio de control de casos. *Piel*. 2001; 16(10): 485-489. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213925101725099>
- 31) Jabalera ML, Morales JM, Rivas F. Factores determinantes y coste económico del absentismo de pacientes en consultas externas de la Agencia Sanitaria Costa del Sol. *Navarra*. 2015; 38(2). Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272015000200007

21. ANEXOS

21.1. Árbol de problemas



21.2. Árbol de objetivos



21.3. Matriz del marco lógico

	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN U OBJETIVO GENERAL			
Contribuir a mejorar el presentismo de pacientes en consultorios externos de especialidades médicas en el Hospital “Central de Emergencias Nueva Esperanza” implementando un sistema de recordatorio previo para la gestión 2018.			
PROPÓSITO U OBJETIVO ESPECÍFICO			
Implementar en el cuaderno de citas (o en la filiación de la historia clínica) el llenado de número telefónico, celular, WhatsApp®, e-mail, y Facebook®.	Número telefónico, celular, WhatsApp®, e-mail, y Facebook®.	Verificación de la existencia del cuaderno de citas	La administración destina recursos económicos para su implementación.
Implementar la tarjeta de citas como medio físico de recordatorio previo, consignando datos de filiación del paciente, código de historia clínica, días y horario de atención del servicio y del médico tratante, contacto con el hospital, y fecha de la próxima cita.	Datos de filiación del paciente, código de historia clínica, días y horario de atención del servicio y del médico tratante, contacto con el hospital, y fecha de la próxima cita.	Verificación de existencia y disponibilidad de tarjetas de citas.	La administración destina recursos económicos para su implementación.
Habilitar en el servicio de atención al cliente un celular	Sistema de conectividad a internet.	Verificación de la existencia y funcionalidad del	La administración destina recursos técnicos y financieros

con servicio de whatsapp® y acceso a redes sociales.		ordenador y celular.	para su implementación.
Crear la comunidad virtual dependiente del servicio de comunicación.	Número de amigos y seguidores en las redes sociales.	Revisión de la cuenta institucional en la red social.	La administración implemente las TIC's con accesibilidad a internet y redes sociales.
RESULTADOS O COMPONENTES			
R1. Sistema de recordatorio previo implementado.	I.R1 1ra versión del sistema de recordatorio previo.	FV.R1 Revisión histórica de antecedentes similares dentro la institución.	S.R1 Mediante un trabajo en equipo entre personal administrativo, médico, enfermería y el servicio de atención al cliente.
A1.R1 Realizar el recordatorio de consulta, control y seguimiento a los pacientes de consulta externa a través de llamada telefónica, sms o whatsapp® por parte del servicio de atención al cliente.	I.A1.R1 100% de recordatorios realizados	FV.A1.R1 Verificación de recordatorios realizados en el cuaderno de registros.	S.A1.R1 La administración destina recursos técnicos, humanos y financieros para mejorar la asistencia a consulta, control y seguimiento de pacientes de consulta externa.
R2. Se cuenta con personal de enfermería designado, sensibilizado, capacitado y comprometido para la implementación y uso de las tarjetas de citas.	I.R2 12 personas designadas como personal de enfermería de consulta externa.	FV.R2 Registro de asistencia.	S.R2 La administración destina recursos humanos y financieros para mejorar la atención de pacientes de consulta externa.
A1.R2 Gestionar mayores recursos humanos de enfermería para consulta externa.	I.A1.R2 1 Reunión con administración para gestionar mayores recursos humanos de enfermería para consultorios externos.	FV.A1.R2 Verificación del acta de conclusiones.	S.A1.R2 La administración destina recursos humanos y financieros.
A2.R2 Realizar un curso de capacitación	I.A2.R2 100% asistencia y	FV.A2.R2 Verificación de	S.A2.R2 Se cuente con la aprobación de

al personal de enfermería en empatía, registro de pacientes en cuaderno de registro y llenado de las tarjetas de citas, para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x12x30).	aprobación de personal.	nómina y acta.	la administración, se cuenta con el espacio físico y con la asistencia del personal.
R3. Cuadernos de registros de pacientes de consulta externa implementados y en uso.	I.R3 Pacientes nuevos registrados en un 100% por personal de enfermería.	FV.R3 Verificación del cuaderno.	S.R3 Se cuenta con la predisposición de enfermería para el llenado de los datos.
A1.R3 Implementar un cuaderno de registros de pacientes por consultorio externo de especialidad, que consigne nombre, teléfono, celular, whatsApp®, Facebook® y fecha de siguiente visita.	I.A1.R3 12 cuadernos de registro de pacientes de consultorios externos de especialidad.	FV.A1.R3 Verificación de la presencia física de los cuadernos de registro de pacientes en consultorios externos de especialidad.	S.A1.R3 Los registros obtenidos servirán para agregar nuevos contactos a nuestra comunidad virtual.
R4.- Personal de atención al cliente, sensibilizado, capacitado y desempeñando sus funciones.	I.R4 Cuatro personas designadas como personal de atención al cliente.	FV.R4 Verificación de la asistencia física.	S.R4 La administración destina recursos humanos y financieros para mejorar la atención de pacientes de consulta externa.
A1.R4 Realizar un curso de capacitación al personal de atención al cliente en empatía, impresión de la tarjeta de citas, manejo del cuaderno de citas, registro de reprogramación de citas, en el uso de la	I.A1.R4 100 % asistencia y aprobación del personal.	FV.A1.R4 Verificación de nómina y acta.	S.A1.R4 Se cuenta con la aprobación de la administración, se cuenta con el espacio físico y con la asistencia del personal.

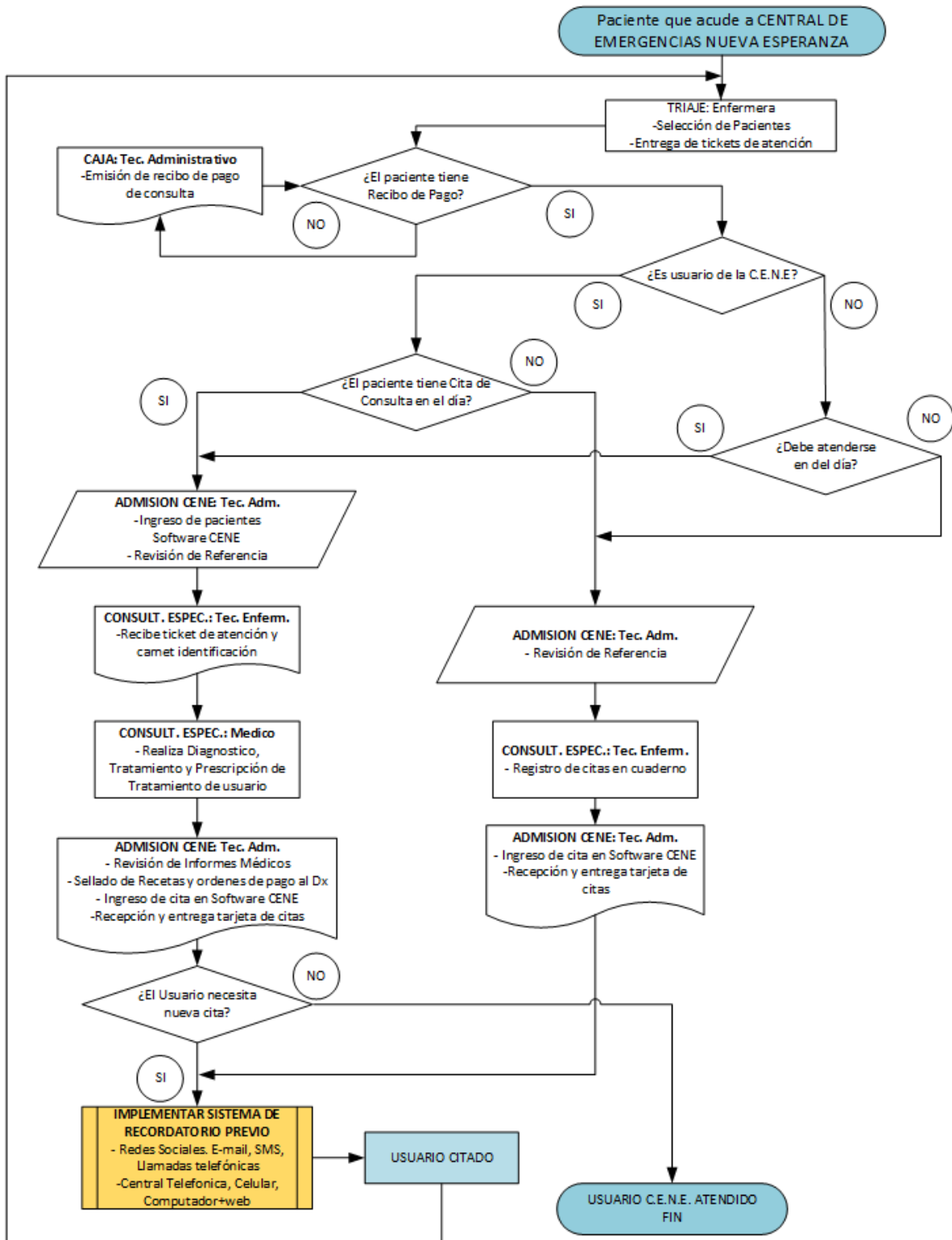
tecnología y acceso a las redes sociales para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x4x30).			
A2.R4 Implementar un cuaderno para llevar registro de los recordatorios efectivizados.	I.A2.R4 1 Cuaderno de registro de recordatorios.	FV.A2.R4 Verificación de la presencia del cuaderno de registro de recordatorios en atención al cliente.	S.A2.R4 La administración proporciona el material y el servicio de atención al cliente le da el uso diario adecuado.
A3.R4 Implementar un cuaderno en el servicio de atención al cliente para registrar las reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	I.A3.R4 1 Cuaderno de registro de reprogramaciones.	FVA3.R4 Verificación de la presencia del cuaderno de registro reprogramaciones en atención al cliente.	S.A3.R4 La administración proporciona el material y el servicio de atención al cliente le da el uso diario adecuado.
A4.R4 Elaboración y validación de una encuesta de satisfacción al usuario que acude a consultas, controles y seguimiento de consultorio externo.	I.A4.R4 90% de satisfacción del usuario que acude a consultas, controles y seguimiento de consultorio externo.	FV.A4.R4 Análisis estadístico de la encuesta	S.A4.R4 Que se encueste al total de pacientes atendidos por consultas, controles y seguimiento en consulta externa.
R5.- Políticas de prevención y promoción en salud implementadas.	I.R5 Proyección a la comunidad con participación del 100% de los médicos de consulta externa.	FV.R5 Registro de actividades programadas.	S.R5 La administración destina recursos técnicos, humanos y financieros.
A1.R5 Elaborar un programa de atención continua “Campañas 2018”.	I.A1.R5 1 Programa anual de atención médica continua “campañas 2018”	FV.A1.R5 Verificación del libro de actas.	S.A1.R5 Se respetan fechas de inicio y culminación de actividades.
A2.R5 Gestionar alianzas estratégicas con medios de comunicación para entrevistas televisivas y radiales.	I.A2.R5 54 Entrevistas televisivas y 54 entrevistas radiales al año (1 por semana con rotación de los	FV.A2.R5 Transmisión en vivo de las entrevistas en salas de espera de consulta externa.	S.A2.R5 La administración gestiona alianzas estratégicas y destina recursos técnicos, humanos y

	médicos de consulta externa).		financieros.
A3.R5 Transmitir en los televisores de sala de espera cápsulas de salud informativas a la población (videos).	I.A3.R5 1 Sistema de retransmisión continua para videos y cápsulas de salud.	FV.A3.R5 Verificación de la existencia y funcionalidad de los televisores en sala de espera de consultorios externos.	S.A3.R5 La administración destina recursos técnicos y financieros.
A4.R5 Elaborar y difundir material de información en salud promocionando la consulta externa, control, seguimiento y cita previa a través de Volantes, cartillas y redes sociales.	I.A4.R5 1000 volantes mensuales entregados más publicación y compartimiento del arte gráfico en la comunidad virtual.	FV.A4.R5 Verificación de ausencia de material impreso y cuantificación de “me gusta” y “compartidos” en la red social Facebook®.	S.A4.R5 La institución instruye al personal correspondiente la elaboración del arte a difundir.
R6.- Políticas de fidelización a los pacientes implementadas.	I.R6 Hacer sentir especiales al 100% de nuestros pacientes brindándoles beneficios adicionales.	FV.R6 Estrategia de planes y ofertas.	S.R6 La administración cuenta con convenios con farmacia, laboratorio y gabinete para ofrecer beneficios a sus usuarios.
A1.R6 Realizar el recordatorio imprescindible y efectivo al paciente para el día de su consulta, control y seguimiento médico en consulta externa.	I.A1.R6 100% de recordatorios realizados	FV.A1.R6 Verificación de recordatorios realizados en el cuaderno de registros.	S.A1.R6 La administración destina recursos técnicos, humanos y financieros para mejorar la asistencia a consulta, control y seguimiento de pacientes de consulta externa.
A2.R6 Felicitación a los pacientes en el día de sus cumpleaños.	I.A2.R6 100% de pacientes felicitados en el día de su cumpleaños.	FV.A2.R6 Verificación de registros, celular y Facebook®.	S.A2.R6 Se cuenten con registros de fecha de nacimiento y con formas de contactar al paciente (teléfono, celular, whatsApp® y Facebook®).
A3.R6 Contar con sistemas de comunicación	I.A3.R6 Añadir al 100% de pacientes que acuden a	FV.A3.R6 Verificación del cuaderno de	S.A3.R6 Se cuente con una actualización regular.

institucional virtuales y convencionales para contactar a nuestros pacientes.	consulta, control y seguimiento por consulta externa a uno o varios sistemas de contacto.	registros de pacientes de consulta externa.	
A4.R6 Descuentos en la cuarta consulta a pacientes.	I.A4.R6 100% de pacientes que realicen la 4ta consulta.	FV.A4.R6 Registros en historia clínica.	S.A4.R6 Se cuenta con la aprobación de dirección y la vigencia es indefinida.
A5.R6 Descuentos en farmacia a adultos mayores, mujeres embarazadas y niños menores de 5 años que presenten la receta del hospital.	I.A5.R6 100% de pacientes vulnerables atendidos en el hospital Central de Emergencias Nueva Esperanza con necesidad de medicación.	FV.A5.R6 Verificación de Tarjeta de citas.	S.A5.R6 Se cuenta con la aprobación de dirección y la vigencia es indefinida.
R7.- Reprogramación de citas de consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa disminuida.	I.R7 100% de solicitudes de reprogramación al momento del recordatorio.	FV.R7 Porcentaje de asistencia a la reprogramación de consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	S.R7 Se disponga un número celular con acceso a las redes sociales exclusivo para atención al cliente.
A1.R7 Realizar control y seguimiento al cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	I.A1.R7 Control y seguimiento trimestral del cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	FV.A1.R7 Verificar el cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa en forma trimestral.	S.A1.R7 De no existir la necesidad de realizar una intervención en menor tiempo.
R8.- Información de los días y horarios de atención de los médicos de consulta externa suficiente, difundida e implementada.	I.R8 100% de los pacientes cuentan con información relacionada a su médico tratante, días y horarios de atención.	FV.R8 Verificar la tarjeta de citas de todos los pacientes de consultas, controles y seguimiento por consulta externa.	S.R8 Refuerzo de la información de días y horarios de atención de los médicos de consulta externa en la web y redes sociales.
A1.R8 Realizar señaléticas y panel informativo de los médicos de consulta externa con días y	I.A1.R8 12 Señaléticas en puertas de consultorios	FV.A1.R8 Inspección y registro	S.A1.R8 Se cuenta con las señaléticas y panel informativos.

horarios de atención.	1 panel informativo en informaciones.		
A2.R8 Rediseñar la tarjeta de citas implementando datos de días y horas de atención del médico tratante y del alterno; eliminando otros medios recordatorios.	I.A2.R8 1 Diseño nuevo de la tarjeta de citas	FV.A2.R8 Observación de la tarjeta rediseñada	S.A2.R8 Se cuenta con el modelo de tarjeta y la administración destina recursos técnicos, y financieros su impresión.
R9.- Equipo médico, paramédico y administrativo sensibilizado, capacitado y comprometido.	I.R9 100% del personal sensibilizado, capacitado y comprometido	FV.R9 Verificación de la asistencia física.	S.R9 La administración destina recursos humanos y financieros para mejorar la atención del personal médico, paramédico y administrativo de la institución.
A1.R9 Gestionar mejores relaciones laborales para los médicos de consulta externa.	I.A1.R9 1 Reunión con administración para gestionar mejores relaciones laborales para los médicos de consulta externa.	FV.A1.R9 Verificación del acta de conclusiones.	S.A1.R9 La MAE determine la contratación de los médicos de consulta externa, y ellos no tengan la pre decisión de migrar a otras entidades.
A2.R9 Cuantificar las horas trabajadas por los médicos de consulta externa.	I.A2.R9 Horas trabajadas por mes.	FV.A2.R9 Registro del horario de ingreso y egreso.	S.A2.R9 La mejora de la modalidad de riesgo compartido generará mayor número de horas trabajadas.
A3.R9 Elaborar y validar una Encuesta de compromiso institucional al personal médico, enfermería, atención al cliente y administrativo.	I.A3.R9 90% de satisfacción del personal médico y enfermería de consulta externa, atención al cliente y administrativo.	FV.A3.R9 Análisis estadístico de la encuesta	S.A3.R9 Que exista la predisposición del 100% del personal médico y enfermería de consulta externa, atención al cliente y administrativo.

21.4. Flujograma

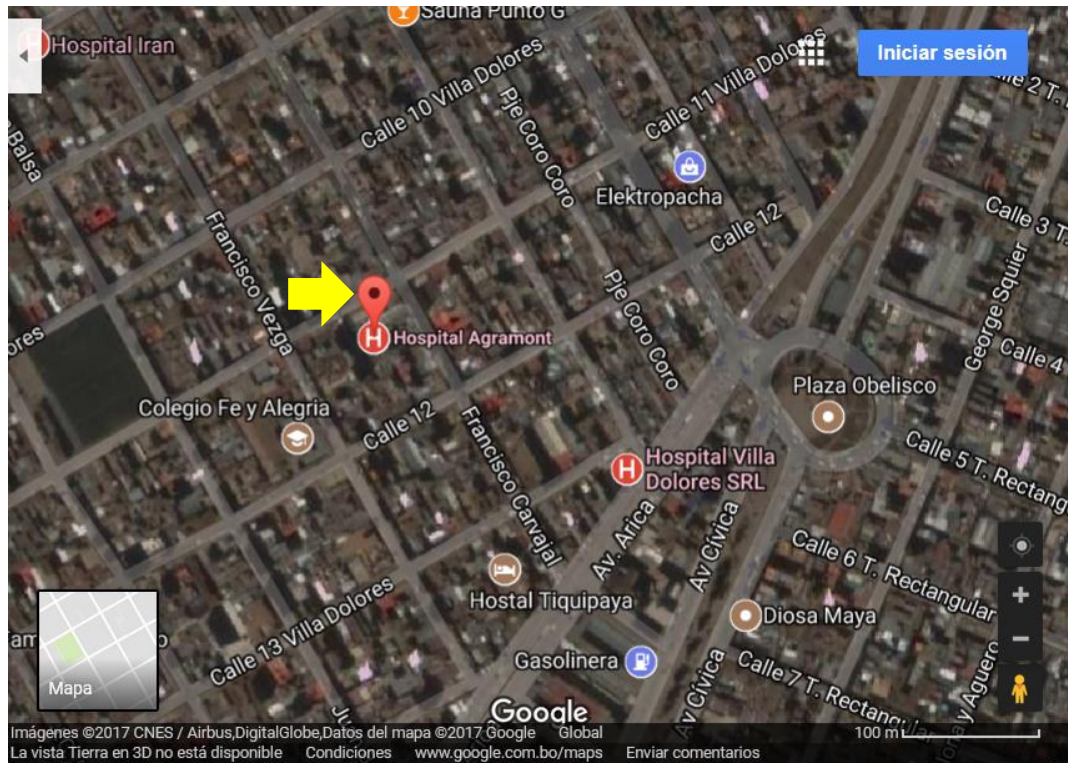


21.5. Presupuesto para la ejecución de actividades.-

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	INSUMOS	COSTOS EN BS
Para el R1	A2.R2 Implementar el ambiente físico de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenador informático y celular con acceso a la web y redes sociales ▪ Teléfono fijo 	2800.-
Para el R2	A2.R2 Realizar un curso de capacitación al personal de enfermería en empatía, registro de pacientes en cuaderno de registro y llenado de las tarjetas de citas, para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x12x30).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material de escritorio y alimentación. 	360.-
Para el R3	A1R3 Implementar un cuaderno de registros de pacientes por consultorio externo de especialidad, que consigne nombre, teléfono, celular, whatsApp® Facebook® y fecha de siguiente visita.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material de escritorio. 	120.-
Para el R4	A1.R4 Realizar un curso de capacitación al personal de atención al cliente en empatía, impresión de la tarjeta de citas, manejo del cuaderno de citas, registro de reprogramación de citas, en el uso de la tecnología y acceso a las redes sociales para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x4x30).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material de escritorio y alimentación 	120.-
	A2.R4 Implementar un cuaderno para llevar registro de los recordatorios efectivizados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material de escritorio 	10.-
	A3.R4 Implementar un cuaderno en el servicio de atención al cliente para registrar las reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material de escritorio 	10.-
	A4.R4 Elaboración y validación de una encuesta de satisfacción al usuario que acude a consultas, controles y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material de escritorio 	30.-

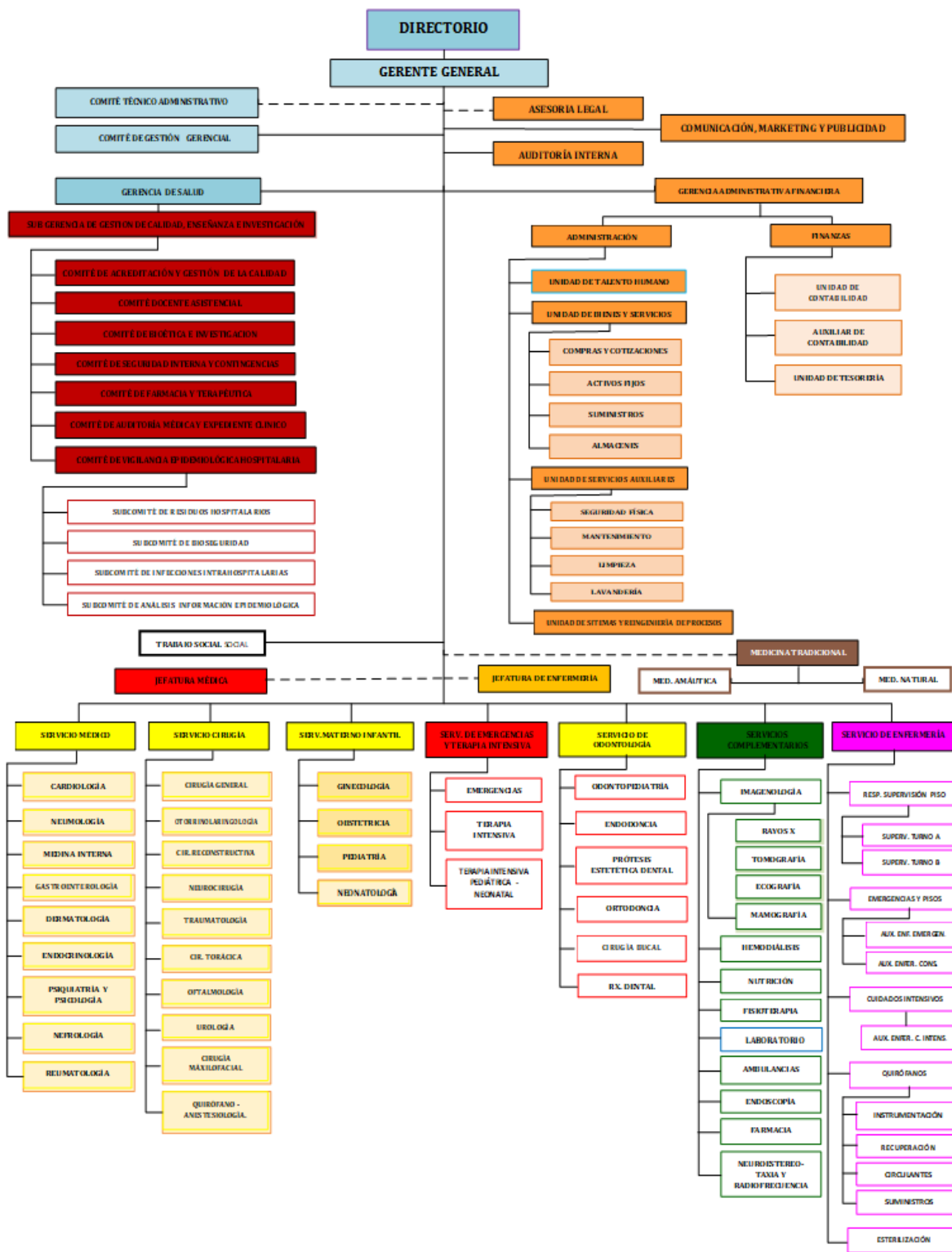
	seguimiento de consultorio externo. (1x30x1)		
Para el R5	A4.R5 Elaborar y difundir material de información en salud promocionando la consulta externa, control, seguimiento y cita previa a través de Volantes, cartillas y redes sociales	▪ Material de escritorio	350.-
Para el R8	A1.R8 Realizar señaléticas y panel informativo de los médicos de consulta externa con días y horarios de atención.	▪ Señaléticas y panel informativo	500.-
	A2.R8 Rediseñar la tarjeta de citas implementando datos de días y horas de atención del médico tratante y del alterno; eliminando otros medios recordatorios.	▪ Material de escritorio.	1000.-
Para el R9	A3.R9 Elaborar y validar una Encuesta de compromiso institucional al personal médico, enfermería, atención al cliente y administrativo.	▪ Material de escritorio.	30.-
SUBTOTAL			5330.-
TOTAL			5330.-

21.6. Mapas de ubicación del proyecto



Fuente: <https://www.google.com/maps/@-16.515524,68.1602927,555m/data=!3m1!1e3>

21.7. Estructura institucional o comunitaria



Fuente: <http://www.hospitalagramont.com.bo/?s=organigrama>

21.8. Cronograma

ACTIVIDAD	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
A1.R1 Realizar el recordatorio de consulta, control y seguimiento a los pacientes de consulta externa a través de llamada telefónica, sms o whatsApp® por parte del servicio de atención al cliente.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A1.R2 Gestionar mayores recursos humanos de enfermería para consulta externa.	✓											
A2.R2 Realizar un curso de capacitación al personal de enfermería en empatía, registro de pacientes en cuaderno de registro y llenado de las tarjetas de citas, para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x12x30).	✓											
A1.R3 Implementar un cuaderno de registros de pacientes por consultorio externo de especialidad, que consigne nombre, teléfono, celular, whatsApp®, Facebook® y fecha de siguiente visita.	✓											
A1.R4 Realizar un curso de capacitación al personal de atención al cliente en empatía, impresión de la tarjeta de citas, manejo del cuaderno de citas, registro de reprogramación de citas, en el uso de la	✓											

tecnología y acceso a las redes sociales para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x4x30).												
A2.R4 Implementar un cuaderno para llevar registro de los recordatorios efectivizados.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A3.R4 Implementar un cuaderno en el servicio de atención al cliente para registrar las reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A4.R4 Elaboración y validación de una encuesta de satisfacción al usuario que acude a consultas, controles y seguimiento de consultorio externo.	✓											
A1.R5 Elaborar un programa de atención continua “Campañas 2018”.	✓											
A2.R5 Gestionar alianzas estratégicas con medios de comunicación para entrevistas televisivas y radiales.	✓	✓	✓									
A3.R5 Transmitir en los televisores de sala de espera cápsulas de salud informativas a la población (videos).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A4.R5 Elaborar y difundir material de información en salud promocionando la consulta externa, control, seguimiento y	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

cita previa a través de Volantes, cartillas y redes sociales.													
A1.R6 Realizar el recordatorio imprescindible y efectivo al paciente para el día de su consulta, control y seguimiento médico en consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A2.R6 Felicitación a los pacientes en el día de sus cumpleaños.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A3.R6 Contar dentro la institución con sistemas de comunicación virtuales y convencionales para contactar a nuestros pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A4.R6 Descuentos en la cuarta consulta a pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A5.R6 Descuentos en farmacia a adultos mayores, mujeres embarazadas y niños menores de 5 años que presenten la receta del hospital.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A1.R7 Realizar control y seguimiento al cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.			✓			✓			✓				✓
A1.R8 Realizar señaléticas y panel informativo de los médicos de consulta externa con días y horarios de atención.	✓												
A2.R8 Rediseñar la tarjeta de citas implementando datos de días y horas de	✓												

atención del médico tratante y del alterno; eliminando otros medios recordatorios.												
A1.R9 Gestionar mejores relaciones laborales para los médicos de consulta externa.	✓											
A2.R9 Cuantificar las horas trabajadas por los médicos de consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A3.R9 Elaborar y validar una Encuesta de compromiso institucional al personal médico, enfermería, atención al cliente y administrativo.	✓											

21.9. Plan de ejecución del proyecto

ACTIVIDAD	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RESPONSABLE
A1.R1 Realizar el recordatorio de consulta, control y seguimiento a los pacientes de consulta externa a través de llamada telefónica, sms o whatsApp® por parte del servicio de atención al cliente.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Servicio de atención al cliente.
A1.R2 Gestionar mayores recursos humanos de enfermería para consulta externa.	✓												Conjuntamente con el jefe médico.
A2.R2 Realizar un curso de capacitación al personal de enfermería en empatía, registro de pacientes en cuaderno de registro y llenado de las tarjetas de citas, para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa" (1x12x30).	✓												A cargo del responsable del proyecto.
A1.R3 Implementar un cuaderno de registros de pacientes por consultorio externo de especialidad, que consigne nombre, teléfono, celular, whatsApp®, Facebook® y fecha de siguiente visita.	✓												En coordinación con la jefa de enfermeras.
A1.R4 Realizar un curso de capacitación al personal de atención al cliente en empatía, impresión de la tarjeta de citas, manejo del cuaderno de citas, registro de reprogramación de citas, en el uso de la	✓												A cargo de talento humano.

tecnología y acceso a las redes sociales para favorecer la atención de los pacientes de consulta externa” (1x4x30).														
A2.R4 Implementar un cuaderno para llevar registro de los recordatorios efectivizados.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	En coordinación con estadística y atención al cliente.
A3.R4 Implementar un cuaderno en el servicio de atención al cliente para registrar las reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Dependiente de estadística.
A4.R4 Elaboración y validación de una encuesta de satisfacción al usuario que acude a consultas, controles y seguimiento de consultorio externo.	✓													Dependiente del responsable del proyecto.
A1.R5 Elaborar un programa de atención continua “Campañas 2018”.	✓													Servicio de comunicación en coordinación con los médicos.
A2.R5 Gestionar alianzas estratégicas con medios de comunicación para entrevistas televisivas y radiales.	✓	✓	✓											Servicio de comunicación.
A3.R5 Transmitir en los televisores de sala de espera cápsulas de salud informativas a la población (videos).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Dependiente del sistema informático.
A4.R5 Elaborar y difundir material de información en salud promocionando la	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Dependiente del departamento de marketing.

consulta externa, control, seguimiento y cita previa a través de Volantes, cartillas y redes sociales.													
A1.R6 Realizar el recordatorio imprescindible y efectivo al paciente para el día de su consulta, control y seguimiento médico en consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A cargo del servicio de atención al cliente.
A2.R6 Felicitación a los pacientes en el día de sus cumpleaños.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A cargo del servicio de atención al cliente.
A3.R6 Contar con sistemas de comunicación institucional virtuales y convencionales para contactar a nuestros pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Dependiente de sistemas.
A4.R6 Descuentos en la cuarta consulta a pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Coordinados y aprobados con la Dirección.
A5.R6 Descuentos en farmacia a adultos mayores, mujeres embarazadas y niños menores de 5 años que presenten la receta del hospital.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Coordinados y aprobados con la Dirección.
A1.R7 Realizar control y seguimiento al cuaderno de reprogramaciones a las consultas, controles y seguimiento de pacientes de consulta externa.			✓			✓			✓			✓	Dependiente de atención al cliente.
A1.R8 Realizar señaléticas y panel informativo de los médicos de consulta externa con días y horarios de atención.	✓												A cargo del servicio de comunicación.

A2.R8 Rediseñar la tarjeta de citas implementando datos de días y horas de atención del médico tratante y del alterno; eliminando otros medios recordatorios.	✓													A cargo del encargado del proyecto
A1.R9 Gestionar mejores relaciones laborales para los médicos de consulta externa.	✓													A cargo del jefe médico en coordinación con talento humano.
A2.R9 Cuantificar las horas trabajadas por los médicos de consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A cargo de estadística.
A3.R9 Elaborar y validar una Encuesta de compromiso institucional al personal médico, enfermería, atención al cliente y administrativo.	✓													Dependiente del responsable del proyecto.

21.10. Sistema de monitoreo y evaluación del proyecto

El monitoreo y la evaluación intervienen en niveles distintos pero estrechamente vinculados: el primero, debe centrarse en los niveles correspondientes a las actividades y componentes de la Matriz de Marco Lógico, mientras que las evaluaciones deben centrarse a nivel del propósito y fin propuestos por el Proyecto.

Monitoreo: Permite identificar dificultades, desvíos o incumplimientos en la secuencia de acciones previstas. En este sentido, su función principal no es controlar o auditar, sino identificar realidades a lo largo del desarrollo de las actividades del Proyecto que se presenten como distintas a las planificadas; por ello, el monitoreo tiene necesariamente que estar orientado a proporcionar análisis útiles (aprendizajes), para tomar las decisiones pertinentes en vistas de cumplir con los objetivos establecidos. Es por lo expuesto que, las actividades a monitorear se definieron en la fase de diseño/formulación del Proyecto con sus correspondientes medios de verificación.

Los indicadores propuestos para el monitoreo de cada componente estarán en relación con los resultados últimos esperados (indicadores de impacto), con resultados intermedios (indicadores intermedios) y con procesos (indicadores de proceso) que se ejecutarán durante el desarrollo del Proyecto.

Evaluación: Mediante el proceso de evaluación se puede mensurar si hubo cambios y en qué medida los cambios proyectados por el Proyecto se produjeron. Las evaluaciones se realizan sobre la base de indicadores de resultados e impacto, indicadores que son comparados con la situación en la cual se originó el Proyecto.

Cuando se elaboró la Matriz de Marco Lógico, en cada una de las etapas se formularon los indicadores a través de los cuales se realizará el monitoreo y la evaluación. De ahí la vinculación directa entre los procesos de monitoreo y evaluación y estas herramientas de planificación.

Para evaluar la marcha tanto del propósito como del fin del Proyecto Provincial, se discriminan los siguientes indicadores para cada una de las tres dimensiones de la red de servicios de salud.

21.11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO

Su opinión es muy importante para nosotros, por favor conteste esta encuesta de forma personal y anónima.

1. Edad?
2. Sexo: M F
3. Ud. cuenta con? (Complete sus datos en todas las casillas posibles)
4. Teléfono.....
5. Celular.....
6. Correo electrónico.....
7. Facebook®.....
8. WhatsApp®.....
9. Cómo se enteró de la existencia del hospital
Referencia boca a boca Revistas o periódicos Televisión Radio
Redes sociales Afiches Volantes
10. Ud. acude por primera vez a consultorios de especialidades?
SI NO
11. En caso que la respuesta sea NO, acude por:
Consulta por otra especialidad Control
Consulta por otra enfermedad a la misma especialidad
12. A su llegada al hospital la información y trato brindado por el personal de atención al cliente fue:
Mala Regular Buena Muy buena
13. El trato y la atención brindada por el personal de caja para adquirir la ficha de atención fue:
Mala y lenta Mala y rápida Regular y lenta Regular y rápida
Buena y lenta Buena y rápida
14. Le parece adecuado el trato del personal de enfermería?
Mala Regular Buena Muy buena
15. Le parece adecuado el trato del personal médico?
Mala Regular Buena Muy buena
16. La información brindada por su médico tratante, relacionada su diagnóstico y tratamiento fue:
Ninguna Insuficiente Suficiente
17. En caso de que el médico lo haya citado a un control, le gustaría que la institución le recuerde un día antes?
SI NO
18. De ser afirmativo, cuál medio sería mas accesible para contactar con usted?
Llamada. Sms Correo WhatsApp®
19. Le gustaría poder agendar una nueva consulta sin tener que acudir al hospital?
SI NO
20. En caso de ser afirmativo, a través de que medio?
Linea de atención al cliente WhatsApp® Facebook® Página web
21. Su permanencia en sala de espera para ser atendido en su consultorio fue:
Adecuada Prolongada

22. En su estadía en sala de espera, le parece acertada la difusión de cápsulas informativas de salud?
Mala Regular Buena Muy buena
23. Le interesaría ser parte de la comunidad virtual de la Institución a través del Facebook®?
SI NO

Fuente: Propia

21.12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO

Su opinión es muy importante para nosotros, por favor conteste esta encuesta de forma personal y anónima.

1. Area de trabajo:_____ 2. Antigüedad:_____
3. Modalidad de contrato:_____
4. Horas de trabajo/mes_____
5. Se siente conforme con la modalidad de contrato laboral:
SI NO
Por qué.....
6. Se siente comprometido con la institución?
Nada comprometido Poco comprometido Comprometido Muy
comprometido
7. Usted trabaja en otra institución?
SI NO
8. La institución le ofrece una estabilidad laboral?
SI NO
9. Considera que la cantidad del personal de atención al cliente es suficiente?
SI NO
10. Considera que el personal de atención al cliente desempeña adecuadamente sus funciones?
SI NO
11. Considera que la cantidad del personal de caja es suficiente?
SI NO
12. Considera que el personal de caja desempeña adecuadamente sus funciones?
SI NO
13. Considera que la cantidad del personal médico de consulta externa es suficiente?
SI NO
14. Considera que el personal médico de consulta externa desempeña adecuadamente sus
funciones?
SI NO
15. La institución le aporta los materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones?
SI NO

Fuente: Propia

21.13. ANÁLISIS SERVQUAL

21.13.1. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO

1. Edad?

Servirá para conocer y clasificar por grupos etáreos a los pacientes del hospital.

2. Sexo:

M F

Servirá para saber si se atienden más varones o mujeres.

3. Ud. cuenta con? (Complete sus datos en todas las casillas posibles)

Teléfono..... Celular.....

Correo electrónico..... Facebook®.....

WhatsApp®.....

El llenado de estos datos nos permitirá poder contactar al paciente por todos los medios de comunicación posibles.

4. Cómo se enteró de la existencia del hospital?

Referencia boca a boca Revistas o periódicos Televisión Radio

Redes sociales Afiches Volantes

Este dato nos permitirá conocer y fortalecer al medio que mas nos relaciona con la población general.

5. Ud. acude por primera vez a consultorios de especialidades?

SI NO

Ayudará a determinar el número de consultas nuevas.

6. En caso que la respuesta sea NO, acude por:

Consulta por otra especialidad Control

Consulta por otra enfermedad a la misma especialidad

Contribuirá a saber si hay fidelidad tanto en la especialidad de consulta como la confianza en otra especialidad de la institución.

7. A su llegada al hospital la información y trato brindado por el personal de atención al cliente fue:

Mala Regular Buena Muy buena

Al ser el servicio de atención al cliente el primer contacto entre la institución y el paciente, esta debe brindar una buena información y trato al paciente.

8. El trato y la atención brindada por el personal de caja para adquirir la ficha de atención fue:

Mala y lenta Mala y rápida Regular y lenta Regular y rápida
Buena y lenta Buena y rápida

Se espera que la atención en caja sea buena y rápida, justamente porque esta área será relacionada a costo de consulta.

9. Le parece adecuado el trato del personal de enfermería?

Mala Regular Buena Muy buena

Al ser la antesala a la consulta médica, un buen trato por enfermería ayudará a romper el hielo y en cierto modo condicionará una mejor relación médico-paciente.

10. Le parece adecuado el trato del personal médico?

Mala Regular Buena Muy buena

El trato debe ser bueno, pues será una forma de fidelizar al paciente para que acuda a sus controles, vuelva a esta especialidad ante una nueva consulta o sea referente de buena atención para futuras consultas en otras especialidades o referencia a terceras personas.

11. La información brindada por su médico tratante, relacionada a su diagnóstico y tratamiento fue:

Ninguna Insuficiente Suficiente

Es deseable que la información sea suficiente, de ser posible en la historia clínica debiera acompañarse de una hoja de consentimiento informado.

12. En caso de que el médico lo haya citado a un control, le gustaría que la institución le recuerde un día antes?

SI NO

Este dato es importante pues evita los olvidos a las citas médicas y hace que el paciente se sienta importante para la institución.

13. De ser afirmativo, cuál medio sería mas accesible para contactar con usted?

Llamada. Sms Correo WhatsApp®

El paciente nos da a conocer un medio de contacto.

14. Le gustaría poder agendar una nueva consulta sin tener que acudir al hospital?

SI NO

Servirá para identificar si además de la solicitud presencial de una consulta médica, la población busca otras formas para pedir un turno en las diferentes especialidades.

15. En caso de ser afirmativo, a través de que medio?

Línea de atención al cliente WhatsApp® Facebook® Página web

Permitirá fortalecer uno de los medios posibles en relación a la demanda del mismo y su relación con el paciente.

16. Su permanencia en sala de espera para ser atendido en su consultorio fue:

Adecuada Prolongada

Se espera que la espera sea prudente.

17. En su estadía en sala de espera, le parece acertada la difusión de cápsulas informativas de salud?

Mala Regular Buena Muy buena

La incorporación y difusión de material educativo visual busca hacer prevención en salud a la hora de esperar ser atendido, esperamos que la respuesta sea mínimamente buena.

18. Le interesaría ser parte de la comunidad virtual de la Institución a través del Facebook®?

SI NO

Nos interesa crecer en la comunidad virtual, porque de esta manera tendremos contacto en tiempo real.

21.13.2. DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO

1. Area de trabajo: _____

Nos permitirá identificar las diferentes secciones por las que se realiza la atención a los pacientes.

2. Antigüedad: _____

Considerada como estabilidad laboral y satisfacción del funcionario.

3. Modalidad de contrato: _____

Mostrará el estado laboral actual del funcionario.

4. Horas de trabajo/mes _____

Servirá para relacionarla a la modalidad de contrato.

5. Se siente conforme con la modalidad de contrato laboral:

SI NO

Por qué?

Una respuesta negativa demostrará el descontento del funcionario. Pudiendo convertir una amenaza en una oportunidad para la institución.

6. Se siente comprometido con la institución?

Nada comprometido Poco comprometido Comprometido Muy comprometido

Mostrará que a mayor compromiso mayor es el contento en el funcionario.

7. Usted trabaja en otra institución?

SI NO

Puede ser una oportunidad para ampliar los horarios de forma individual, y reforzar las áreas de trabajo.

8. La institución le ofrece una estabilidad laboral?

SI NO

En caso de ser negativa, se deberá buscar la forma de brindar estabilidad laboral.

9. Considera que la cantidad del personal de atención al cliente es suficiente?

SI NO

Al ser el primer encuentro de la institución con el paciente, este servicio debe dar atención fluida, con calidad y calidez.

10. Considera que el personal de atención al cliente desempeña adecuadamente sus funciones?

SI NO

Al ser el primer encuentro de la institución con el paciente, este servicio debe dar atención fluida, con calidad y calidez.

11. Considera que la cantidad del personal de caja es suficiente?

SI NO

De ser negativa, se planteará incrementar el personal de esta área para mayor comodidad de los pacientes.

12. Considera que el personal de caja desempeña adecuadamente sus funciones?

SI NO

En base a la respuesta se seguirá fomentando y capacitando al personal para que cumpla adecuadamente sus funciones.

13. Considera que la cantidad del personal médico de consulta externa es suficiente?

SI NO

Relacionada al número de médicos para la atención. A mayores especialidades, menores oportunidades perdidas.

14. Considera que el personal médico de consulta externa desempeña adecuadamente sus funciones?

SI NO

La respuesta afirmativa indica mayor satisfacción.

15. La institución le aporta los materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones?

SI NO

Instalaciones cómodas y equipamiento adecuado permiten un mejor desarrollo de las funciones en todas las áreas de trabajo.

21.14. DISEÑO DE TARJETA DE CITAS
ANVERSO

HOSPITAL CENTRAL DE EMERGENCIAS NUEVA ESPERANZA

Calle 11 N° 4035 Zona Villa Dolores

El Alto – Bolivia

(ejemplo anverso)



CODIGO:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ap. Paterno..... Ap. Materno.....

Nombres:

Celular:

SERVICIO:

Médico Tratante:

Días y horarios de atención del servicio:

MÉDICO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	HORA
Dr. A		x	x			09:00 a 12:00
Dr. B	x			x		09:00 a 12:00

Central piloto: 2822822

Celular y whatsapp® de atención al cliente: 72007333

www.hospitalagramont.com.bo

f: Hospital Agramont

REVERSO

PROGRAMACION DE CONTROLES MÉDICOS

FECHA	HORA	MÉDICO	OBSERVACIÓN

21.15. GUÍA DE LLENADO DE LA TARJETA DE CITAS

La implementación de la tarjeta de citas, tal como se muestra en el anexo 21.14 es un documento o planilla pre impresa, donde los puntos que a continuación describo serán los únicos a ser llenados en el momento de la consulta médica en consultorios externos de especialidades médicas; sólo en caso de requerir una nueva cita.

Ejemplo: Sr. Juan Carlos Aguirre Fernández, nacido el 25 de Julio de 1975

ANVERSO

- **Código:** Que es un valor alfanumérico, donde se debe consignar la fecha de nacimiento del paciente (año – mes – día), apellido paterno, apellido materno, nombre. 750725AFJ
- **Apellido paterno:** AGUIRRE
- **Apellido materno:** FERNÁNDEZ
- **Nombre:** JUAN CARLOS
- **Celular:** Escribir el número de celular del paciente, o teléfono.
- **Servicio:** CARDIOLOGÍA
- **Médico tratante:** Miguel Herrera

- **Días y horarios de atención del servicio:** Ya vendrá impresa brindando información de los días de atención del médico tratante. En caso de existir más de un especialista en el servicio de dicha especialidad, la tabla mostrará los horarios de atención de ambos especialistas.

MÉDICO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	HORA
Dr. Miguel Tejada		x	x			09:00 a 12:00
Dr. Cesar Molina	x			x	x	09:00 a 12:00

- **Central piloto:** 2822822 Impreso.
- **Celular y WhatsApp de atención al cliente:** 72007333 Impreso.
- **Página web:** www.hospitalagramont.com.bo Impreso.
- **Facebook:** Hospital Agramont Impreso.

REVERSO

Es una tabla que consigna:

- **Fecha:** Donde deberá llenarse a mano la fecha (dd/mm/aa) en que el paciente deberá volver al consultorio externo de la especialidad consultada.
- **Hora:** Donde deberá llenarse a mano la hora (hr:min) en que el paciente deberá volver al consultorio externo de la especialidad consultada.
- **Médico:** Donde deberá llenarse a mano el nombre o apellido del médico tratante.
- **Observación:** Donde se llenará a mano si debe acudir a un control, si debiera realizarse un procedimiento en consulta externa; o de ser necesaria su internación.