



APLICATIVO DE CICLOS RÁPIDOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EMC

ESTABLECIMIENTO DE SALUD:			HOSPITAL DR GUSTAVO DOMINGUEZ ZAMBRANO			TIPOLOGÍA	HOSPITAL GENERAL
ZONA	4	PROVINCIA	SANTO DOMINGO DE LOS SACHILAS	DISTRITO:	23D02		
SERVICIO Y PROCESO DE ATENCIÓN:			ATENCIÓN AL USUARIO - CALIDAD				
NOMBRE/S				CARGO			
RESPONSABLE DEL EMC:		DRA. DENISSE PALMA			COORDINADORA DE CALIDAD		
INTEGRANTES DEL EMC:		SRA. MAYRA MOREIRA			RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO (E)		
		SR. CARLOS LÓPEZ			ANALISTA DE CALIDAD		
CICLO Nro.:	2	FECHA DE INICIO			FECHA CONCLUSIÓN		
		15/7/2021			15/8/2021		

MEJORAMIENTO CONTINUO

1. IDENTIFICAR: ¿Cual es el problema? Definir y priorizar que hay que mejorar

Respecto a las respuestas recolectadas a través de la encuesta de satisfacción al usuario externo del Hospital Dr. Gustavo Dominguez, las mismas que fueron consolidadas y reportadas a la coordinación zonal 4 y finalmente publicadas en la herramienta estadística "Tableau Public", del cual se obtienen los gráficos y porcentajes totales de cada indicador, en el cual podemos evidenciar que para este segundo trimestre del 2021 obtuvimos un total de 78.08% de satisfacción, cumpliendo así con el valor mínimo planificado para este periodo segun los estandares de GPR (>70%); es así que el Ciclo de Mejora Continua será ejecutado sobre los indicadores de la encuesta que tuvieron el menor porcentaje siendo estas:

Con 76.95% de satisfacción: Pregunta 3.- ¿Como se sintio usted con el tiempo que espero desde que llego hasta que fue atendido? (Aplica para consulta externa).
y con 76.95 de satisfacción: Pregunta 11.- ¿Como se sintio usted con el estado de los equipos médicos?

2. ANALIZAR: Comprender el problema y encontrar las causa. NOTA: Si es necesario, utilice aquí herramientas como: Espina de pescado; Árbol de problemas; Diagrama de Pareto, otros

2.1 Causa/s: Saturación de la agenda de los especialistas que atienden consulta externa.

Saturación del sistema de referencias y contrareferencias, la excesiva entrega de citas previas por parte de los médicos que atienden consulta externa, sumado a la falta de personal de atencion al usuario para colaborar con el orden e información a los usuarios.

2.2 Clasifique en la celda correspondiente con una X el ámbito o aspecto al que pertenece la causa identificada

Organizacional	Técnico/Científico	Administrativo	Financiero	Otro (Cuál)	Registre la/s DIMENSIONES DE LA CALIDAD afectadas
X		X			

3. DESARROLLAR: Formular Hipótesis de los cambios para solucionar problema. Modelo de las TRES preguntas

PREGUNTA 3.1: ¿Cuál es el Objetivo que se quiere lograr?

Disminuir el tiempo que espera un paciente para ser atendido en consulta externa de nuestra casa de salud e informar a las autoridades sobre la precepcion de los usuarios respecto a los equipos médicos para que realicen las gestiones y los procesos de cambio o reparacion pertinentemente.

PREGUNTA 3.2: ¿Cómo sabremos que el cambio realizado produjo una mejora en el proceso? Identifique y escriba un indicador que le permita respaldar si hubo o no una mejora de calidad en el proceso de atención involucrado

Eliminando las aglomeraciones de usuarios en sala de espera de consulta externa y midiendo el nivel de percepcion de los usuarios a travez de las encuestas de satisfaccion al usuario del tercer trimestre.

PREGUNTA 3.3: ¿Cuáles son los cambios, las estrategias o las intervenciones que se quiere introducir en el proceso?

CAMBIO 1	CAMBIO 2	CAMBIO 3
Mantener a los guardias de seguridad informados sobre el correcto flujo de la consulta externa.	Educar a los usuarios sobre los flujos y horarios correctos de asistencia a las consultas médicas.	Informar a las autoridades y a los responsables de los equipos sobre la importancia de mantener los equipos en condiciones favorables y de ser necesario solicitar cambio o reparacion de los mismos.

4. PROBAR E IMPLEMENTAR (PEVA): PLANIFICAR, EJECUTAR, VERIFICAR, ACTUAR

4.1 PLANIFICAR:

CAMBIO (estrategias, intervenciones)	ACTIVIDADES	DONDE	FECHA INICIO /FINALIZACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLES
--------------------------------------	-------------	-------	----------------------------	----------	--------------

Mantener a los guardias de seguridad informados sobre el correcto flujo de la consulta externa.	Capacitacion a los guardias sobre los flujos hospitalarios para mantenerlos actualizados en los mismos.	Auditorio Nro 1	22/07/2021	Proyector / Sistema de agendamiento de citas médicas del Hospital	Gestión de Calidad
	Socializar la lista de agendados al personal de guardiana y enfermería de consulta externa para que puedan mantener el orden de los usuarios.	Consulta Externa	Diariamente	Correo electronico y Mensajeria telefonica (WhatsApp)	Departamento de Admisiones

Educar a los usuarios sobre los flujos y horarios correctos de asistencia a las consultas médicas.	Colocar INFGRAFIAS sobre flujos y directrices de consulta externa que puedan ser evidenciados por los usuarios que acudan a la consulta externa, con normas sobre la puntualidad a las consultas medicas y el orden en el que seran atendidos por los especialistas.	Consulta externa	24/07/2020	Impresiones	Comunicacion
	Colocar informacion sobre los horarios en los que deben los usuarios asistir a la consulta externa en el tiket del turno junto con el tiempo de atencion por paciente y demas informacion relevante que eduque al usuario que acude a consulta externa.	Consulta externa	12/07/2021	Impresora de Turnos	Tics - Admisiones

Informar a las autoridades y a los responsables de los equipos sobre la importancia de mantener los equipos en condiciones favorables y de ser necesario solicitar cambio o reparacion de los mismos.	Notificar a las autoridades competentes y a los servicios responsables del matenimiento de los equipos sobre los resultados de la persepcion de los usuarios respecto a los equipos medicos, para que realicen las acciones correctivas inmediatas y sean notificadas mediante gestion documental.	Consulta Externa - Hospitalización - Emergencia	12/07/2021	Gestión Documental (Quipux)	Mantenimiento - Gestion Administrativa
---	--	---	------------	-----------------------------	--

4.2 EJECUTAR: Redacte aquí, en resumen, las observaciones relevantes del Equipo técnico de gestión, sobre cómo ocurrió la implementación de los cambios en la realidad.

4.3 VERIFICAR: Escriba aquí qué es lo que sucedió con la situación inicial que quería ser mejorada, luego de que se implementó el o los cambio/s en este ciclo rápido (mejoró, quedó igual, empeoró?) Respalde lo dicho registrando el valor del indicador ANTES del Ciclo Rápido y DESPUÉS del Ciclo Rápido

(Nro/%)
ANTES

(Nro %)
DESPUÉS

76.95%

Pendiente implementación

4.4 ACTUAR: Escriba aquí qué es lo que el Equipo de Mejoramiento de la Calidad decidió hacer luego de la implementación de este ciclo rápido para el mejoramiento y de observar los resultados obtenidos.

	Nombres	Cargo	Firma
Aprobado por:	Dra. Denisse Desire Palma	Coordinadora de Calidad	
Elaborado por:	Tlga. Mayra Moreira Ocampo	Responsable de Atención al Usuario	
Elaborado por:	Sr. Carlos López Moncayo	Analista de Calidad	