aa P5152

TESIS
IIP995
A6
V.2

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

DESARROLLO DE UN SISTEMA DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CONSULTA EXTERNA DE UN CENTRO MEDICO CARDIOVASCULAR

ANEXOS

Universidad Católica Andrés Bello
BIBLIOTECA
Caracas

REALIZADO POR **Aponte Bermudez, Arnold R.**

PROFESOR GUIA **Ing. Arnold R. Aponte R.**

FECHA **Octubre 1995**

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

DESARROLLO DE UN SISTEMA DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CONSULTA EXTERNA DE UN CENTRO MEDICO CARDIOVASCULAR

ANEXOS

Este Jurado; una vez realizado el examen del presente trabajo ha evaluado su contenido con el resultado: .....

JURADO EXAMINADOR

Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre:

REALIZADO POR — Aponte Bermudez, Arnold R.

PROFESOR GUIA — Ing. Arnold R. Aponte R.

FECHA — Octubre 1995

ANEXO A : CONCEPTOS DE CALIDAD

DEFINICIONES.

Las principales definiciones en un sistema de calidad de servicio, son las siguientes.

1. Organización.

Es una compañía, corporación, firma, empresa o asociados o parte de ella ya sea incorporada o no, publica o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

2. Suplidor.

Es una organización que provee un producto o servicio a un cliente.

3. Cliente.

Es el recibidor de un producto o servicio.

4. Servicio.

Son las actividades del suplidor en relación con un cliente y los resultados de todas éstas para satisfacer las necesidades del mismo. El suplidor o el cliente puede estar representando en la relación por personal o por equipo. Las actividades del cliente en la relación con el suplidor pueden ser esenciales en el suministro de un servicio. Los suministros o usos de bienes tangibles pueden formar parte del servicio.

5. Prestación del servicio.

Son todas las actividades por parte del suplidor que involucran personal e instalaciones para el ofrecimiento del servicio.

6. Calidad.

Es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades expresas o implícitas. (COVENIN 2698).

7. Política de calidad.

Es el marco general y las directrices en que se fundamenta una organización en relación con la calidad, expresadas formalmente por la alta gerencia. (COVENIN 2698).

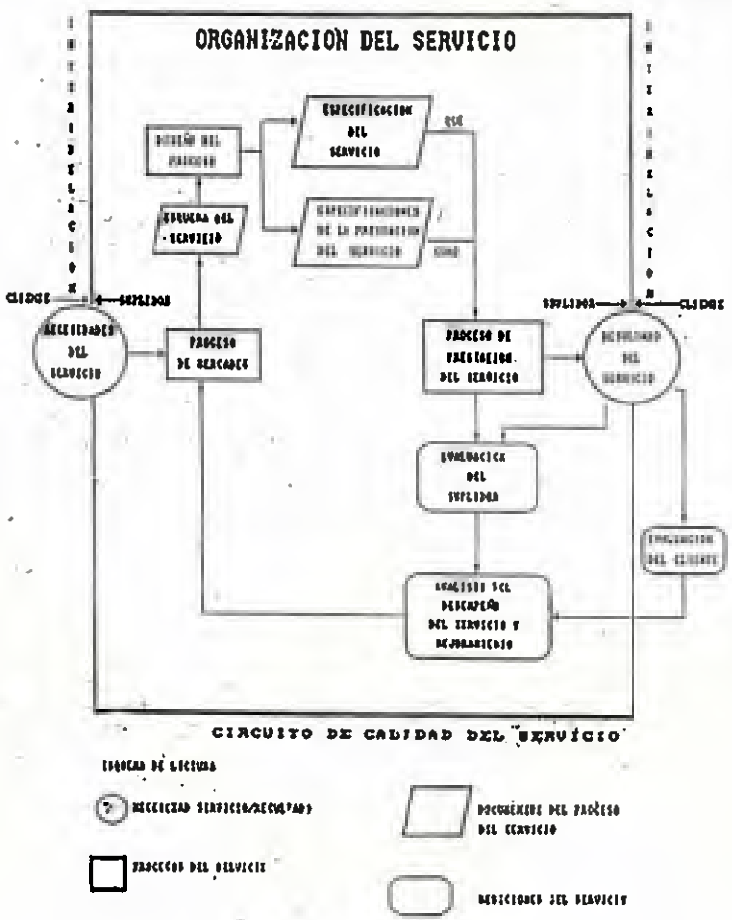
8. Gerencia de calidad.

Es la función de la gerencia general de una organización que tiene por objeto definir la política de calidad y suministrar los recursos para su aplicación. (COVENIN 2698).

9. Sistema de calidad.

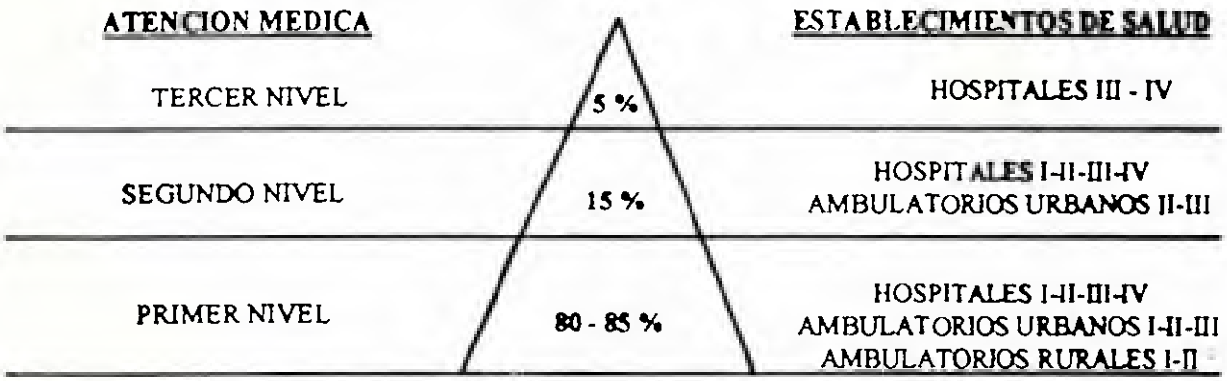
Es la integración de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. (COVENIN 2698).

CIRCUITO DE CALIDAD DEL SERVICIO



ANEXO B : NIVELES Y ZONAS DE ATENCIÓN

REPRESENTACION DE LOS NIVELES DE ATENCION MEDICA



NIVELES DE ATENCIÓN DEL M.S.A.S.

DEFINICIONES DE NIVELES DE ATENCIÓN Y TIPOS DE SERVICIOS
Niveles de atención
• Nivel primario: Primer contacto, Servicios: Ambulatorios rurales y ambulatorios urbanos tipo • Nivel secundario: Servicios auxiliares de diagnóstico, especialidades gineco-obstétricas y cirugía general y pediátrica. Servicios: Ambulatorios urbanos tipos II y III. • Nivel terciario: Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, servicios de especialidades y subespecialidades. Servicios: Ambulatorios urbanos tipo III y hospitales.
Tipos de servicios
• Ambulatorio rural tipo I (Antes dispensario rural): Prevención, primeros auxilios y tratamiento de enfermedades simples. • Ambulatorio rural tipo II (Antes medicatura rural): Cuenta con un médico general para la atención de primer nivel. • Ambulatorio urbano tipo I (O centros de atención de salud integrales de la comunidad, antes módulos de servicio, centros materno infantiles, dispensarios urbanos y medicaturas rurales para poblaciones de más de 10.000 habitantes): Atención de primer nivel. • Ambulatorio urbano tipo II (Unidades sanitarias, centros curativos del IVSS, ambulatorios tipo B del MSAS y centros de salud): Atención en medicina interna, pediatría, obstetricia y ginecología. • Ambulatorio urbano tipo III Atención especializada, laboratorio y radiología. • Hospitales (Categorías según número de camas): Tipo I (20 a 60 camas), tipo II (61 150 camas), tipo III (151 a 300 camas), tipo IV (más de 300 camas).

El nivel inferior estaría constituido por la red cuaternaria, ubicada en los antiguos dispensarios rurales. En el nivel siguiente, la red secundaria se desarrollaría a partir de los antiguos centros de salud (hoy hospitales I o II). La red primaria estaría conformada por los servicios cardiovasculares regionales, establecidos en capitales de estado y otras comunidades urbanas, con sede en hospitales generales. Aquellos servicios con capacidad para realizar exploraciones hemodinámicas y cirugía cardiovascular funcionarían como centros de referencia (para atender casos no resueltos en niveles inferiores) y se

desarrollarían eventualmente como servicios cardiovasculares zonales. El nivel superior, la red zonal, estaría constituida por servicios con capacidad para atender cualquier tipo de enfermedades cardiovasculares y supervisar los niveles inferiores.

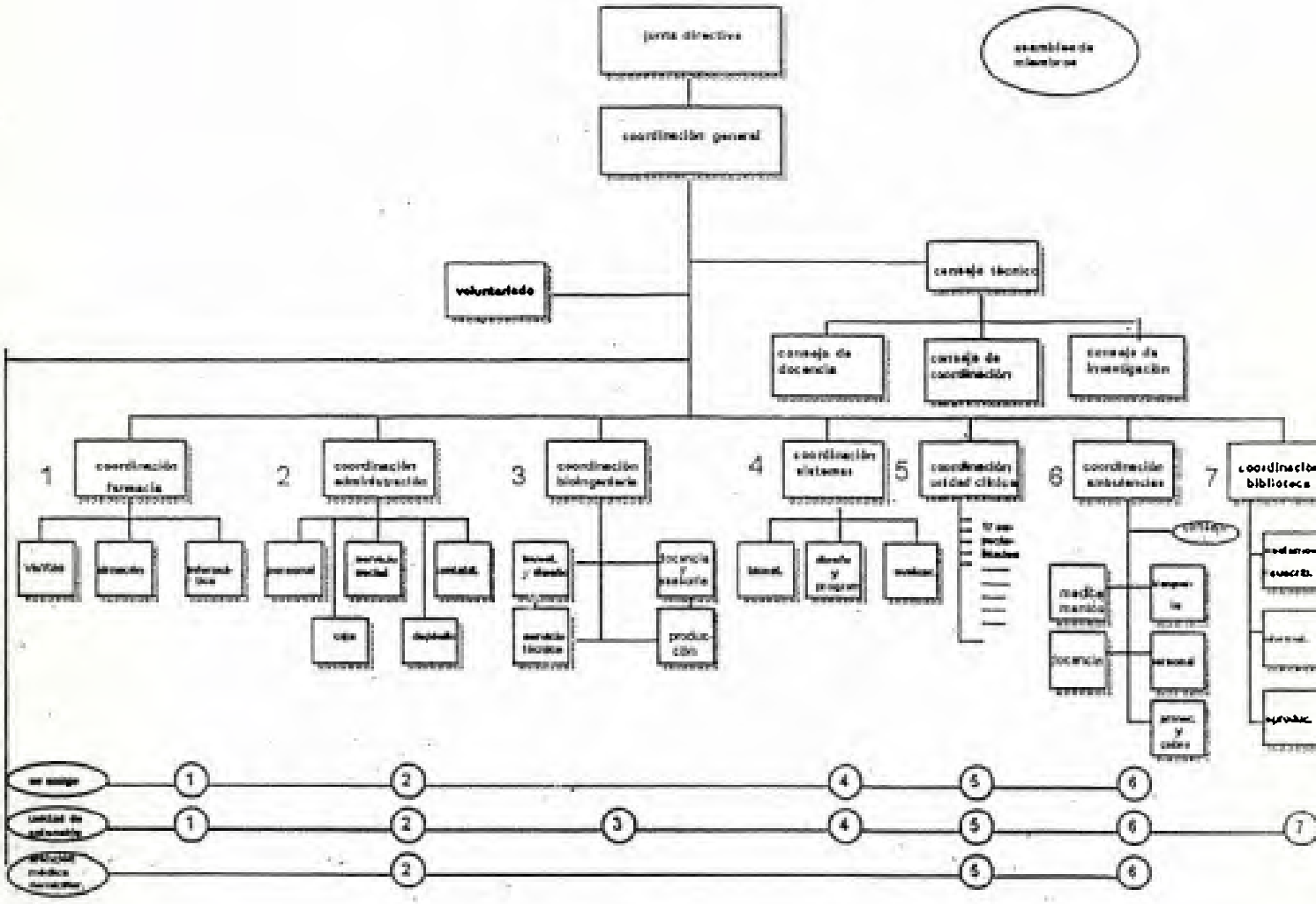
ZONAS ESTABLECIDAS POR EL PROGRAMA CARDIOVASCULAR.

La meta era organizar seis zonas:

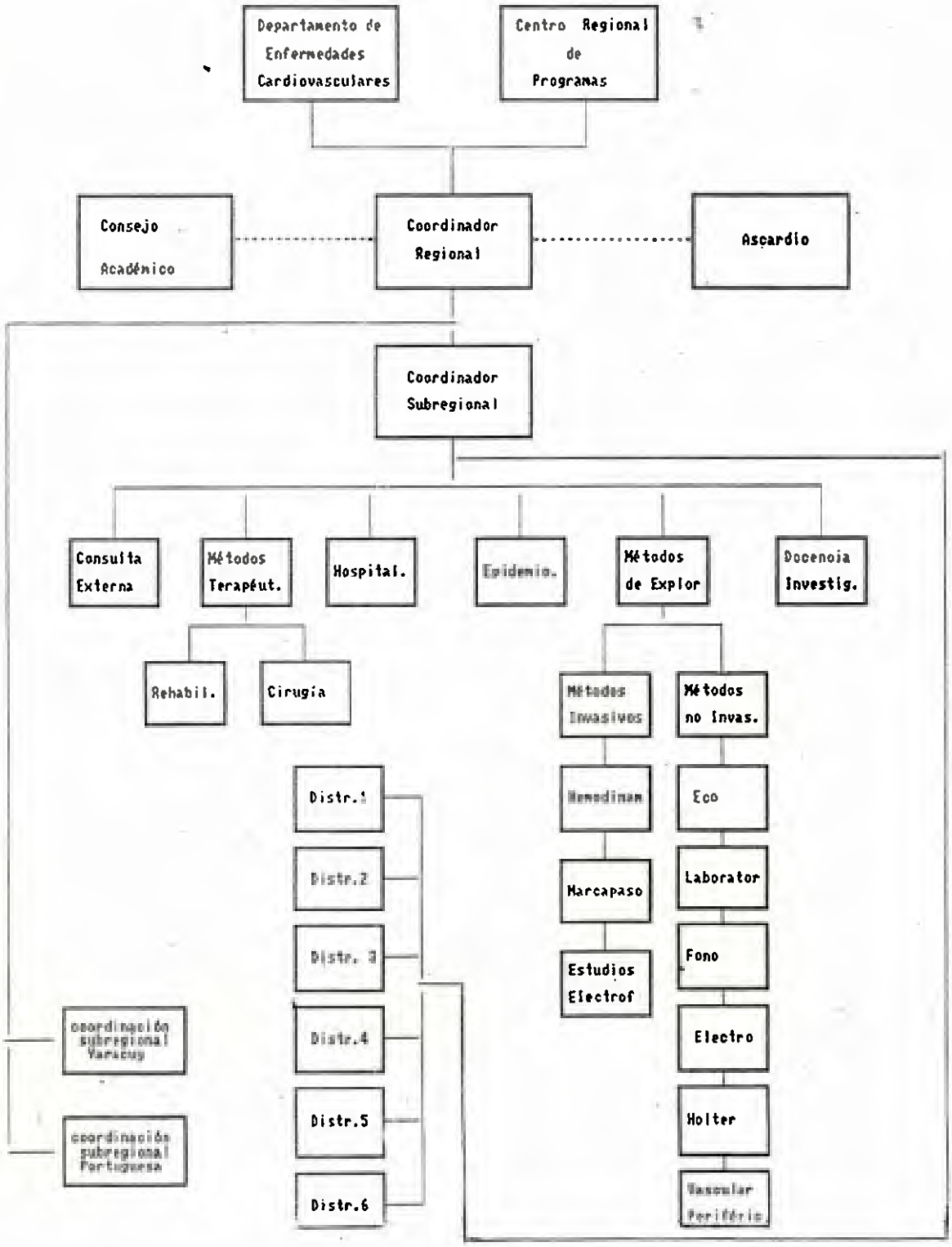
- Zona metropolitana (Distrito Federal, Estado Miranda y parte del Estado Anzoátegui), con centro en el hospital Universitario de Caracas.
- Zona central (estados Aragua, Carabobo, Cojedes, Guárico y parte del Estado Apure), con centro en el Hospital Central de Valencia.
- Zona Centro occidental (estados Lara, Portuguesa, Yaracuy y parte del Estado Barinas), con centro en el Hospital Central Antonio María Pineda de Barquisimeto.
- Zona nor occidental (estados Falcón y Zulia), con centro en el Sanatorio Antituberculoso de Maracaibo.
- Zona sur occidental (estados Mérida, Táchira, Trujillo, partes de los estados Barinas y Apure, y el Distrito Colón del Estado Zulia), con centro en el Hospital Universitario de Mérida.
- Zona Oriental (estados Nueva Esparta, Sucre, Monagas, Bolívar, parte del estado Anzoátegui y los territorios Federales), con centro en el Hospital Ruiz y Páez de ciudad Bolívar.

ANEXO C : ORGANIGRAMAS.

Estructura Organizativa Actual de Ascardio



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO CARDIOVASCULAR REGIONAL



ANEXOS D y E : TABLAS Y CALCULOS

MÉTODOS DE PROYECCIONES

AÑOS	MET.1	MET. 2
86	23687	
87	26690	
88	29767	
89	31245	
90	31332	
91	34020	
92	32960	
93	29834	
94	33204	
95	35026	33968
96	35970	34749
97	36914	35548
98	37859	36366
99	38803	37202

MÉTODO 1. REGRESIÓN LINEAL.

A	30304.33333
B	944.35

PROYECC		ATEND
95	5	35026.083
96	6	35970.433
97	7	36914.783
98	8	37859.133
99	9	38803.483

X	Y	XY	X^2	
-4	23687	-94748	16	86
-3	26690	-80070	9	87
-2	29767	-59534	4	88
-1	31245	-31245	1	89
0	31332	0	0	90
1	34020	34020	1	91
2	32960	65920	4	92
3	29834	89502	9	93
4	33204	132816	16	94
0	272739	56661	60	SUM

RECTA: Y = AX + B

MÉTODO 2. CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN.

Para este método solo se utilizo el índice de crecimiento calculado por la O.C.E.I de 2,3% de crecimiento anual.

CALCULOS.

1.- Porcentaje de inasistencia.

Para el calculo de la inasistencia se utilizo los datos de la tabla 1 del presente anexo, así:

% de inasistencia = Promedio de inasistente / Promedio de citas a consulta

PROYECCION DE POBLACION
1992-2000

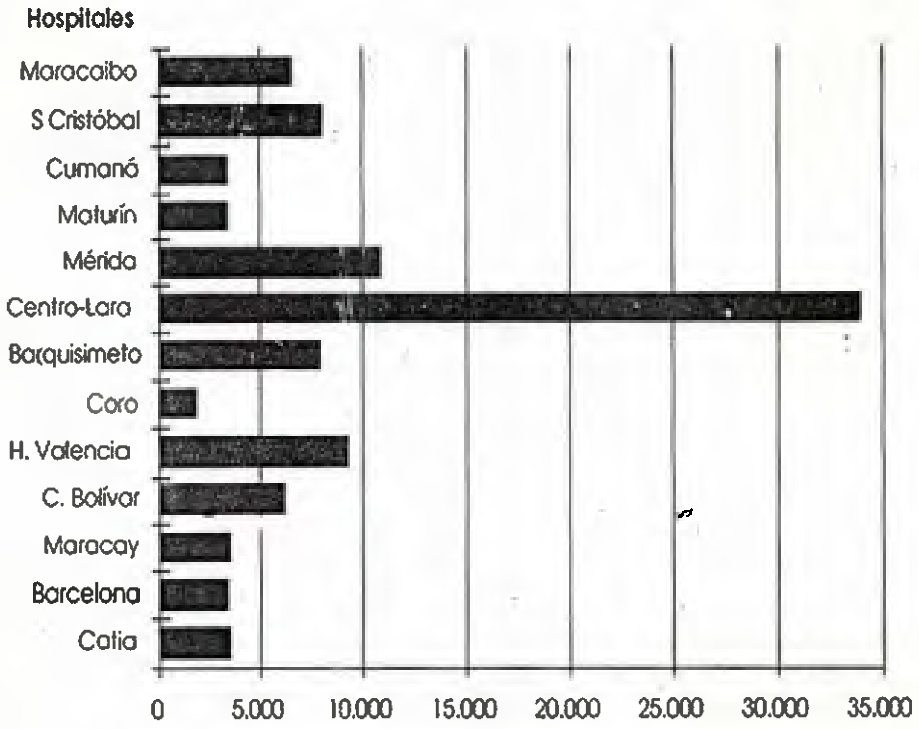
ENTIDAD FEDERAL	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
ESTADO LARA	1317168	1333366	1394671	1435117	1476735	1519561	1563620	1608973	1655653
Catedral	128830	132566	136410	140366	144437	148626	152936	157371	161935
Concepcion	137546	141535	145639	149863	154209	158681	163283	168018	172898
Juan de Villegas	247955	255146	262545	270159	277993	286055	294351	302887	311671
Union	130157	133932	137816	141812	145925	150157	154511	158992	163603
Santa Rosa	56137	57765	59448	61164	62938	64763	66641	68574	70562
El Cuji	13831	16290	16763	17249	17749	18264	18793	19338	19899
Bobare-Alvarado	16740	17223	17725	18239	18768	19312	19872	20449	21042
Rio Claro-Juarez	9830	10136	10430	10732	11043	11364	11693	12032	12381
Buena Vista-Buena Vista	6128	6306	6489	6677	6878	7078	7275	7486	7703
Tamaca	21064	21675	22303	22950	23616	24301	25005	25731	26477
DIST.SANIT.No.1 (Barqto)	770238	792575	815560	839213	863548	888591	914368	940876	968162
Carora-San Miguel	87361	89894	92501	95184	97944	100785	103707	106215	109810
Rio Tocuyo-Camacaro	12088	12439	12799	13170	13552	13945	14350	14766	15194
Araque-Chouinmuire	4746	4884	5025	5171	5321	5475	5634	5797	5966
Arenales-Espinoza	4983	5128	5276	5429	5587	5749	5915	6087	6263
Atariqua-Castaneda	3573	3677	3783	3893	4006	4122	4242	4365	4491
Curariqua-Diaz	4853	4994	5139	5288	5441	5599	5761	5928	6100
El Empedrado-Morilla	5057	5204	5355	5510	5670	5834	6005	6177	6356
El Jabon-Torres	1520	1564	1609	1656	1704	1754	1804	1857	1911
Palmarito-Montana Verde	7989	8221	8459	8704	8957	9217	9484	9759	10042
Bbda.Arriba-El Blanco	6176	6355	6539	6729	6924	7125	7332	7544	7763
San Francisco-Montesdeoca	4349	4475	4603	4738	4876	5017	5163	5312	5467
San Pedro-Lara	1501	1543	1589	1633	1683	1732	1782	1834	1887
La Pastora-Torres	4332	4458	4587	4720	4852	4998	5143	5292	5445
Durero-Las Mercedes	6328	6717	6912	7113	7319	7531	7749	7974	8205
DIST.SANIT.No.2 (Carora)	155036	159533	164180	168941	173840	178882	184069	189487	194900
El Tocuyo-Bolivar	49613	51052	52532	54056	55623	57234	58896	60604	62362
Guarico-Guarico	12926	13301	13682	14083	14492	14912	15345	15790	16248
Anzoategui-Anzoategui	4718	4877	4987	5132	5281	5434	5591	5253	5920
Humocaro Alto-Humocaro Alto	7664	7886	8113	8350	8592	8842	9098	9362	9633
Humocaro Bajo-Humocaro Bajo	10092	10385	10686	10996	11315	11643	11980	12328	12683
Villa Nueva-Villa Nueva	4441	4570	4702	4839	4979	5123	5272	5425	5582
Barbacoas-Moran	3227	3321	3417	3516	3618	3723	3831	3942	4056
La Candelaria	1154	1187	1222	1257	1294	1331	1378	1410	1452
DIST.SANIT.No.3 (El Tocuyo)	93827	96548	99348	102229	105194	108244	111383	114613	117937
Duaber-Rodriguez	51387	53093	54622	56206	57836	59514	61240	63016	64843
Cubira-Lozado	6946	7187	7355	7568	7787	8013	8246	8483	8731
San Miguel-San Miguel	3000	3087	3177	3269	3363	3461	3561	3665	3771
Cuara	3022	3110	3200	3293	3388	3486	3587	3691	3799

CONTINUACION

DIST.SANIT.No.4 (Quibor)	64555	66427	68353	70336	72375	74474	76634	78857	81145
Siquisique-Siquisique	18672	19213	19771	20344	20934	21541	22166	22809	23470
Aguada Grande-Aguada Grande	11914	12260	12615	12981	13357	13745	14143	14553	14975
Baragua-Jaguas	3222	3315	3412	3511	3612	3717	3825	3936	4050
Santa Ines-Santa Ines	7321	7533	7752	7977	8208	8446	8691	8943	9202
Moroturo-Moroturo	6510	6699	6893	7093	7299	7510	7728	7952	8183
DIST.SANIT.No.5 (Siquisique)	47639	49021	50442	51905	53410	54959	56553	58193	59881
Duaca-Fuertes	24342	25048	25774	26522	27291	28082	28897	29735	30597
El Cenal-Blanco	10162	10457	10760	11072	11393	11723	12063	12413	12773
DIST.SANIT.No.6 (Duaca)	34504	35505	36534	37594	38684	39806	40960	42148	43370
Sanare-Pic Tamayo	35177	36197	37247	38327	39438	40582	41759	42970	44216
DIST.SANIT.No.7 (Sanare)	35177	36197	37247	38327	39438	40582	41759	42978	44216
Cabudare-Cabudare	60426	62178	63982	65837	67746	69711	71733	73813	75953
Los Rastrojos-Bastidas	37023	38097	39201	40338	41508	42712	43951	45225	46537
DIST.SANIT.No.8 (Cabudare)	97449	100275	103183	106175	109254	112423	115683	119038	122490
Sarare-Planas	10677	10987	11305	11633	11970	12318	12675	13042	13421
Manamitas-Planas	2913	2997	3084	3174	3266	3361	3458	3558	3662
La Miel-Gustavo Vegas	5133	5282	5435	5593	5755	5922	6093	6278	6452
DIST.SANIT.No.6 (Sarare)	18723	19266	19825	20400	20991	21600	22226	22871	23534
TOTAL ESTADO	1317168	1355366	1394671	1435117	1476735	1519561	1563628	1608973	1655633

FUENTE: UNIDAD SANITARIA
ARCHIVO EPIDEMIOLOGIA REGIONAL
BARQUISIMETO

Consulta cardiológica en los principales establecimientos del MSAS



Fuente: División de Enfermedades Cardiovasculares. MSAS.

Consulta cardiológica en los principales establecimientos del MSAS
1981-1991

Hospital	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	Max.
Centro-Loro	12.725	14.689	15.700	16.204	22.000	23.687	26.690	29.767	31.245	31.332	34.020	34.020
Catia	nd	3.068	3.003	3.188	3.546	2.033	2.574	nd	nd	nd	nd	3.546
Barcelona	1.335	3.454	1.386	2.897	2.564	2.398	2.433	1.977	1.529	1.898	nd	3.454
Maracay	3.549	1.496	1.498	1.848	1.926	1.632	3.340	1.554	886	nd	nd	3.549
C. Bolívor	5.644	6.293	4.556	4.791	3.869	3.984	4.260	3.835	3.827	3.724	4.149	6.293
Valencia	nd	6.470	4.064	7.372	5.977	9.024	9.422	6.652	3.863	nd	nd	9.422
Coro	1.860	1.600	1.056	1.306	1.575	1.445	1.570	1.566	1.438	855	1.010	1.860
Barquisimeto	1.148	nd	nd	nd	nd	5.735	8.098	7.044	4.507	2.989	3.476	8.098
Mérida	4.530	4.974	6.174	8.245	8.998	10.675	11.068	8.433	1.969	8.774	8.562	11.068
Maturín	2.139	2.872	1.225	3.430	nd	nd	nd	nd	nd	nd	131	3.430
Cumaná	2.356	2.353	2.029	3.420	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	3.420
S. Cristóbal	5.690	8.280	7.679	4.249	3.586	4.058	4.440	4.211	3.888	2.402	nd	8.280
H. Maracaibo	6362	6184	6465	6099	5580	6628	5858	3102	1619	3212	1776	6628

Fuentes: Departamento de Estadísticas y División de Enfermedades Cardiovasculares. MSAS.

Distribución del número de establecimientos oficiales por tipo y entidad federal. 1989

Entidad federal	Hospitales	Ambulatorios urbanos			Ambulatorios rurales	
		Tipo III	Tipo II	Tipo I	Tipo II	Tipo I
Distrito Federal	39	2	6	61	2	2
Amazonas	1	0	1	3	9	51
Anzoátegui	12	0	3	26	45	212
Apure	6	0	0	8	20	72
Aragua	9	4	2	26	29	38
Barinas	6	1	0	11	39	123
Bolívar	8	1	5	22	30	122
Carabobo	13	1	4	26	15	49
Cojedes	4	0	2	6	15	74
Delta Amacuro	1	0	1	2	9	73
Falcón	6	0	1	16	59	163
Guárico	7	0	4	21	29	125
Lara	10	3	10	31	34	167
Mérida	12	3	0	14	35	127
Miranda	12	0	8	13	29	87
Monagas	8	2	2	11	23	190
Nueva Esparta	3	0	0	8	17	47
Portuguesa	7	1	1	24	15	124
Sucre	11	3	1	25	29	158
Táchira	12	1	3	14	19	150
Trujillo	13	0	3	21	56	230
Yaracuy	5	1	6	9	18	70
Zulia	28	4	2	64	44	93
Total nacional	233	27	65	462	620	2547

Fuente: Anuario de Epidemiología y Estadística Vital. MSAS.

ACTIVIDADES DEL AÑO 1.995

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMBRE
MA. CONS.	$\bar{X}$	626.55	638.39	655.71	669.27	695.85	733.94	775.64				
	P25	600.00	600.00	600.00	600.00	700.00	700.00	700.00				
	P75	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	800.00	800.00				
	N	614	654	797	550	819	718	583				
CONS.	$\bar{X}$	472.85	501.76	523.88	521.26	557.98	579.60	596.08				
	P25	400.00	400.00	400.00	400.00	500.00	500.00	500.00				
	P75	600.00	600.00	600.00	600.00	700.00	700.00	700.00				
SUCES	N	1849	1930	2298	1815	2220	1883	1818				
RAYOS X	$\bar{X}$	652.73	655.67	705.00	701.18	726.30	742.46	747.44				
	P25	600.00	600.00	600.00	700.00	700.00	700.00	700.00				
	P75	700.00	700.00	700.00	800.00	800.00	800.00	800.00				
	N	841	767	1069	755	1055	617	060				
PRUEBA DE ESFUE.	$\bar{X}$	1969.00	1932.95	2210.43	2284.62	2250.00	2700.02	2919.75				
	P25	1800.00	1600.00	1800.00	2000.00	2400.00	2500.00	2500.00				
	P75	2000.00	2000.00	2500.00	2600.00	2800.00	3000.00	3000.00				
	N	100	88	115	65	106	91	81				
ECO	$\bar{X}$	1342.27	1896.42	2155.52	2241.95	2379.60	2502.77	2656.34				
	P25	1700.00	1800.00	1800.00	2000.00	2000.00	2000.00	2500.00				
	P75	2000.00	2000.00	2500.00	2500.00	2800.00	2800.00	3000.00				
	N	757	727	979	646	941	847	907				
HEMO	$\bar{X}$	42835.40	43590.91	42679.01	39007.69	49293.27	66392.45	50279.25				
	P25	20000.00	25000.00	20000.00	20000.00	27500.00	30000.00	20000.00				
	P75	50000.00	65000.00	50000.00	50000.00	70000.00	70000.00	75000.00				
	N	47	44	81	65	52	53	53				
HEMO II	$\bar{X}$	86000.00	100000.0	153400.00	169623.50	174273.33	100000.00	204528.57				
	P25	50000.00	100000.0	100000.00	100000.00	50500.00	50000.00	120000.00				
	P75	10000.00	100000.0	100000.00	100000.00	120000.00	120000.00	120000.00				
	N	5	10	17	13	22	10	14				
HOLTER	$\bar{X}$	2133.33	2158.73	2351.22	2400.70	2558.39	2750.34	297[illegible].79				
	P25	1900.00	2000	2000.00	2000.00	2500.00	2500.00	2800.00				
	P75	2250.00	2500	2500.00	2800.00	2800.00	3000.00	3000.00				
	N	6	63	123	128	149	147	156				

RELACION DE PACIENTES POR GRUPO ETARIO

DE

CONSULTA EXTERNA

AÑO: 1994

M E S E S	MENORES DE 1 AÑO			1 - 4 AÑOS			5 - 14 AÑOS			15 - 44 AÑOS			45 - 64 AÑOS			65 - Y			TOTAL		
CONSULTA	P	S	T	P	S	T	P	S	T	P	S	T	P	S	T	P	S	T	P	S	T
ENERO	27	32	59	24	83	107	45	177	222	236	397	633	811	730	1541	112	595	707	1265	2014	3279
FEBRERO	29	29	58	39	97	136	79	182	261	270	505	775	185	860	1045	113	731	844	715	2404	3119
MARZO	29	44	73	35	96	131	81	198	279	264	492	756	185	850	1035	93	667	760	687	2347	3034
ABRIL	23	33	56	34	46	80	58	173	231	218	447	665	158	722	880	98	619	717	589	2040	2629
MAYO	28	42	70	58	91	149	98	213	303	305	537	842	209	912	1121	109	786	886	798	2581	3379
JUNIO	06	12	18	05	17	22	31	65	96	99	250	349	45	444	489	35	346	381	221	1134	1355
JULIO	23	46	69	27	76	103	85	194	279	247	535	782	196	852	1048	98	657	755	676	2360	3036
AGOSTO	19	34	53	51	107	158	55	203	258	275	576	851	204	942	1146	108	786	894	692	2648	3340
SEPTIEMBRE	29	39	68	38	95	133	61	203	264	248	488	736	170	859	1029	86	697	783	624	2381	3005
OCTUBRE	26	32	58	38	85	123	72	170	242	258	370	628	192	695	887	125	566	691	703	2803	3506
NOVIEMBRE	23	64	87	26	142	168	55	242	297	155	579	734	140	844	984	90	703	793	489	2574	3063
DICIEMBRE	08	24	32	07	46	53	18	152	170	53	283	336	35	236	271	28	523	551	149	1264	1413
T O T A L	262	431	693	362	981	1343	730	2272	3002	2629	5467	8097	2530	8946	11476	1086	7596	8682	8619	26470	34089

TABLA No. 1.

ACTIVIDADES CONSULTA EXTERNA. (AGOSTO 94-AGOSTO 95)

	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS.	PROM.
Primera	763	649	612	407	149	700	750	868	630	938	811	647	877	677
Sucesiva	2736	2508	2187	2383	1255	2410	2494	2979	2399	2985	2685	2466	3117	2508
Total cons.	3499	3157	2799	2790	2104	3110	3244	3847	3029	3923	3496	3113	3994	3239
Total citas	4578	4321	3651	3608	2686	4060	4200	5129	3952	4520	4746	4188	5030	4205
Días hábiles	23	21	20	22	22	22	18	23	17	22	22	19	23	21
Número h-m	3056	2502	1933	1877	2032	1943	2805	2097	1499	3366	1806	1494	3056	2267
Electro	3087	2811	2216	2258	1713	2774	2788	3263	2446	3224	2514	2605	3087	2676
Inasistentes	1079	1164	852	818	582	950	956	1282	923	597	1250	1075	1036	966
Extras	23	13	5	43	31	19	53	63	17	14	19	27	43	28

Nota:La ultima columna son los promedios calculados de cada actividad.
Fuente: Coordinación de Administración. Informes mensuales.

ANEXO F : FORMATOS Y PLANILLAS.

TABLA DE SERVICIO SOCIAL.

TABLA 1.

CONSULTA DE PRIMERA.

INGRESOS	CLAVE	-4	CLAVE	4-8	CLAVE	+8
0-15000	A1	1000	A2	500	A3	0
15001-25000	B1	1500	B2	1000	B3	500
25001-35000	C1	2000	C2	1500	C3	1000
35001-45000	D1	2000	D2	2000	D3	1500
45001-55000	E1	2000	E2	2000	E3	2000
55001- +	F1	2000	F2	2000	F3	2000

Nota: Los numeros en el encabezado de la tabla es el tamaño familiar.
Fuente: Informes de ASCARDIO.

TABLA 2.

CONSULTA SUCESIVA.

INGRESOS	CLAVE	-4	CLAVE	4-8	CLAVE	+8
0-15000	A1	800	A2	400	A3	0
15001-25000	B1	1000	B2	800	B3	400
25001-35000	C1	1500	C2	1000	C3	800
35001-45000	D1	1500	D2	1500	D3	1000
45001-55000	E1	1500	E2	1500	E3	1500
55001- +	F1	1500	F2	1500	F3	1500

Nota: Los numeros en el encabezado de la tabla es el tamaño familiar.
Fuente: Informes de ASCARDIO.

ENCUESTA ASCARDIO

Nuestro propósito es ofrecerle el mejor servicio posible, es por esto que le pedimos su opinión sobre los puntos de abajo para saber donde debemos mejorar para que usted este mejor atendido. Gracias de antemano.

Como llenar la encuesta.

Debe leer las preguntas y marcar uno de los números a la derecha de acuerdo a la siguiente escala:

1=COMPLETAMENTE EN DESACUERDO, 2=EN DESACUERDO, 3=INDECISO, 4=DEACUERDO, 5= COMPLETAMENTE DEACUERDO.

EJEMPLO: **1.USTED ESPERA BASTANTE 1 2 3 4 5.** Por ejemplo si usted casi nunca espera debe escoger la opción numero 2.

1.USTED ESPERA BASTANTE 1 X 3 4 5.

CUESTIONARIO:

PRIMERA CONSULTA: SI NO

1.- Espera mucho en cola para que le den cita.	1	2	3	4	5
2.- El espacio es cómodo.	1	2	3	4	5
3.- Espera mucho para ser atendido en el servicio social.	1	2	3	4	5
4.- La atención del personal es buena.	1	2	3	4	5
5.- Tarda mucho en pagar en caja.	1	2	3	4	5
6.- El lugar esta en buen estado y limpio.	1	2	3	4	5
7.- La tarifas le parecen justas.	1	2	3	4	5
8.- Tarda mucho en ser atendido por el medico.	1	2	3	4	5
9.- Cuando usted llega temprano entra mas rapido a la consulta.	1	2	3	4	5
10.- La consulta es rapida.	1	2	3	4	5
11.- Obtiene la informacion que necesita.	1	2	3	4	5
12.- Le parece dificil el proceso de obtener su cita.	1	2	3	4	5

Cargo que ocupa:	Reporta a:

ACTIVIDADES QUE REALIZA	%
	100

ACTIVIDADES QUE DEBERIA REALIZAR	%	DESVIACION/ POR QUE?
	100	

ASCARDIO

MINISTERIO DE SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL

DEPARTAMENTO NACIONAL DE ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES

S A S

HISTORIA CLINICA

Fecha: _____

No. Historia Hosp. _____ No. Historia Serv.: _____

Serv. Card. de: _____ Institucion: _____

Apellido (s): _____ Nombre (s): _____

Sexo: (M) (F) Fecha de Nacimiento: _____ Lugar de Nacto: Edo.: _____

Localidad: _____ Edo. Civil: _____ Ocupacion Habitual: _____

Ocup. Actual: _____ Ced. Ident.: _____ Direccion Actual: _____

_____ Residencia Actual: Estado: _____

Localidad: _____ Tiempo: _____ Residencias Anteriores:

(Edo.-Localidad): _____

Condicion Economica: Ingreso familiar mensual: Paciente Bs.: _____ Familiares Bs.: _____

No. Personas nucleo Familiar: _____, de 15 y mas anos: _____ Pacientes Seg. Social (SI) ___(NO)___

Asistencia al Ingreso: ( ) Ambulatorio ( ) Hospitalario: Peso: _____ Talla _____

T.A: _____ Telf.: _____ Referido por: _____

_____

Resumen de la Historia Clinica: Interrogatorio y Examen Fisico:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

NORMAL: ( ) SOSPECHOSO: ( ) PATOLOGICO: ( )

CONTINUACION

ANTECEDENTES: (PERSONALES Y FAMILIARES)

METODOS AUXILIARES DEL DIAGNOSTICO:

DIAGNOSTICO PROVISIONAL:

DIAGNOSTICO DEFINITIVO:

DIAGNOSTICOS ESPECIFICADOS:

Etiologico.

Anatomico:

Fisiopatologico:

CLASIFICACION FUNCIONAL: CLASIFICACION TERAPEUTICA:

DIAGNOSTICOS ASOCIADOS:

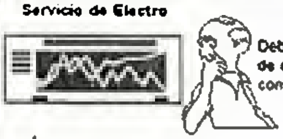
EGRESO. MOTIVO:

MUERTE: SI: NO: AUTOPSIA: SI NO CAUSA BASICA:

MODELO DE FACTURA

FACTURA No. 123423		
A NOMBRE DE: *Arnold Aponte* NOMBRE DEL PACIENTE *Arnold Aponte*	15-OCT-T1 123	
CODIGO SERV. SOC.: A1	Codigo De la unidad: 143	
SERVICIO	**Observacion**	**TOTAL**
lera. consulta		1000
		1000

Servicio de Electro



Debo ir al puesto de enfermería de consulta.

Puesto de Enfermería de la Consulta.

- Su aporte es importante para el buen funcionamiento del Servicio
- Su sugerencias serán tomadas en cuentas para Mejorar la prestación del servicio y lo puede colocar en el buzon de sugerencia al frente de información.
- Unidad Clínica Ofrece Otras Especialidades.
- Biblioteca le ofrece los servicios de: Fotocopias, Encuadernaciones, Empastes, Plastificación, Reducciones, Ampliaciones, Trabajos monográficos, Diseño Graficos, Alquiler de Equipos Audiovisuales y Reproducción (Copy Print - Multigrafos).
- Su Amigo ofrece: Servicio de Atención Médica Integral para Grupos Organizados.
- Ambulancias ofrece: Servicio prepagado de emergencia.
- Bioingeniería ofrece: Mantenimiento para equipos médicos y venta de accesorios.
- Farmacia Social ofrece: Medicinas a bajos costos.
- Optica ofrece: Monturas y Formulas a bajos costos.

Fecha	Hora	Código	Actividad
[illegible]	[illegible]	0001	[illegible]

ASCARDIO
ASOCIACION CARDIOVASCULAR CENTRO OCCIDENTAL

TARJETA DE CITAS E INFORMACION DE PACIENTES

IDENTIFICACION

Nombres: [illegible]

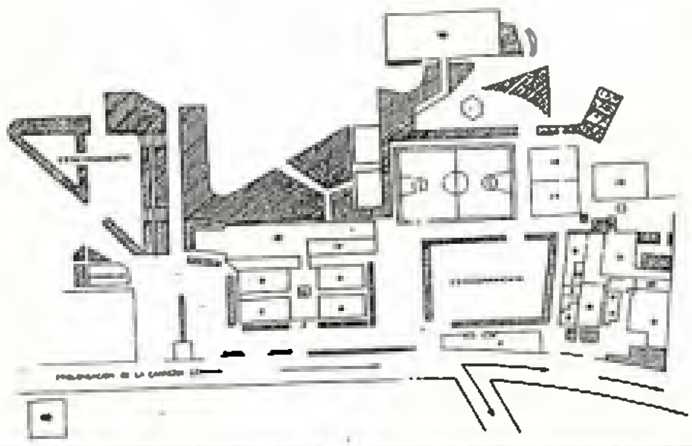
Apellidos: [illegible]

Nº C.I.: [illegible]

Nº Historia: Nº24694

Clave: [illegible]

Fecha Nacimiento: [illegible]

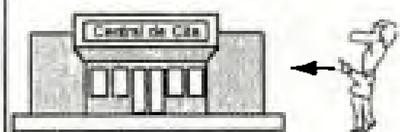


1.- Centro Cardiovascular Regional: (C.C.R.)
  a.- Información, Sala de Conferencia, Eco.
  b.- Holter, Vecto, Eco.
  c.- Consulta y Radiología.
  d.- Hemodinamia, Voluntariado, Vascular Periferico.
  e.- Coordinación.
2.- Su Amigo: Secretaria, Consulta.
3.- Saneamiento
4.- Almacen
5.- Historias Médicas
6.- Laboratorio
7.- Central de Cita, Servicio Social, Caja.
8.- Unidad Clínica
9.- Administración: Secretaria, Personal, Contabilidad
10.- Farmacia.
11.- Ambulancia.
12.- Reproducción
13.- Bioingeniería.
14.- Prueba de Esfuerzo y Rehabilitación.
15.- Sistema (Computación).
16.- Investigación.
17.- Epidemiología, Investigación y Mapa, Optica.
18.- Consulta, Electro y Cirugía
19.- Biblioteca.

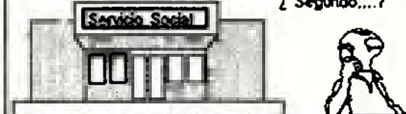
INFORMACION

Para tu Cita y Contribución: ¿Que Debo Hacer ?

¿ Primero.....?



¿ Segundo....?



ANEXO G : MANTENIMIENTO.

FUNCIONES Y OBLIGACIONES QUE COMPETEN AL PERSONAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE ASCARDIO.

1. Presentarse en la oficina en el horario de entrada y salida que le corresponde.

2. Vestir el uniforme con su carnet de identificación.

3. Mantener en perfecto estado de limpieza el piso, mobiliarios y equipos.

4. Lavar cada vez que sea necesario los lavamanos y porcelanas en general como también los sanitarios, así garantizar un ambiente sano y agradable.

5. Mantener limpios los lave-mopas, haraganes, cepillos, como también colocarlos en el lugar asignado.

6. Quitar las manchas de las puertas procurando buena presentación en la misma.

7. Lavar las papeleras colocándoles tobitas.

8. Cumplir con otras actividades relacionadas a nuestras funciones, que le sean asignadas por el supervisor.

9. Quedan prohibidas las discusiones violentas, ruidos innecesarios, chistes y tertulias en horas del trabajo.

10. Cumplir con el horario establecido asignado.

11. No salir de su servicio asignado, salvo en circunstancias especiales en las cuales solicitará permiso al jefe inmediato.

12. Se prohibe fumar.

13. Entregarse el servicio con las novedades ocurridas durante su guardia, mutuamente.

14. Los cambios de guardia, solicitud de permiso y solicitud de vacaciones deben ser canalizadas por la oficina de saneamiento ambiental.

15. Es de nuestro interés y mejor disposición el trabajar en equipo para el bienestar de nuestro centro y de todas las personas que aquí laboramos

Como se puede observar el departamento de saneamiento ambiental esta dotado de sus normas que le permiten controlar a sus empleados, tanto así, que se les hace una evaluación mensual al azar para identificar como es el rendimiento del personal. Para esto se utiliza una planilla que se presenta en el próximo anexo.

PLANES DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

ASCARDIO tiene dos departamento encargados de estas funciones estos son:

- Saneamiento Ambiental, es el encargado de la limpieza de las instalaciones.
- Bioingeniería es el encargado del mantenimiento de los equipos y mobiliario de la institución.

Los planes desarrollados son los siguientes:

- Se realiza la limpieza diaria de la institución, para ello se cuenta con un personal de 32 encargadas de limpieza y 6 jardineros, que se distribuyen a la distintas dependencias, siendo la mas importante y la que lleva mas personal (8 durante el día) el C.C.R.. Esta limpieza consiste en un proceso de limpieza sencillo, en donde se incluye, barrer, limpiar baños, recoger papeleras, coletear los pisos, limpiar ventanas, recoger basuras, quitar polvo y todas las demás actividades que son necesarias para una limpieza diaria.
- Una vez cada seis meses se hace una limpieza profunda en donde se contratan compañías especializadas y se realiza un procedimiento químico para extraer el sucio del piso y se le coloca una capa protectora de polímero para evitar que el sucio y las bacteria penetren en el piso y formen colonias de infección y enfermedades.
- Una vez al año se evalúa el aspecto de la institución para ver si es necesario el cambio de la pintura.
- Se hacen además eventualmente planes de saneamiento como control de basuras, campañas de control de animales dentro de la institución
- En el área de mantenimiento se lleva un mantenimiento preventivo de todos los equipos, para ellos se cuenta con personal capacitado que va desde electricistas hasta ingenieros especialista en la materia.
- Se lleva una hoja de vida de todos los equipos y se tienen contratos con compañías especializadas en caso de que sean necesario una reparación muy delicada del equipo que necesite de repuestos y equipos especializados.
- Se hace mantenimiento preventivo cada mes para evitar fallas que interrumpirían los servicios.

La unidad se ocupa de poner en practica planes de mantenimiento de equipo, instrumento e instalaciones con el fin de aumentar su vida útil, evitar interrupciones en su

funcionamiento, prestar un servicio de alta calidad aun creciente numero de paciente, reducir costos y poder mantener una política de tarifas sociales, la unidad cuenta con cuatro ingenieros electrónicos, dedicados a la investigación, el desarrollo y la adaptación y tecnología, la producción, la comercialización y el mantenimiento de equipo, además de participar en los procesos de adquisición de la organización en general y generar ingresos propios.

REGISTRO DATOS DE EQUIPOS Y CONTROL DE MANTENIMIENTO

Tipo :.....

Módelo:..... Año .....

Serial: .....

Fecha de adquisición:...../...../.....

Revisión de Mantenimiento Preventivo

:.....

.....

Fecha	Inspector	Observaciones de las condiciones del equipo	Fecha de Reparación

PLANILLA CONTROL DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIO

PINTURA

Fecha	Pintor	Zona Pintada	Tipo de pintura y cantidad utilizada	

CENTRO CARDIOVASCULAR
REGIONAL - ASCARDIO

CALIFICACION DE SERVICIO

Notificación de resultados de evaluación:

ANUAL _____ PERIODO DE PRUEBA _____

Por medio de la presente se notifica que el Empleado: _____, titular de la cédula de identidad No. _____, ocupante del cargo _____ que sus servicios han sido calificados con el rango de actuación _____, durante el periodo de evaluación correspondiente entre el _____ al _____.

Participación que se hace para los efectos legales internos de nuestra Institución.

Documento que se expide en _____ a los _____ días del mes de _____ de Mil Novecientos _____.

Firma Coordinador de Servicio Firma del Supervisor Evaluador

DEFINICION DE RANGOS DE ACTUACION

EXCELENTE: Rendimiento Excepcional: Muy superior al rendimiento aceptado. Alcanza niveles de eficiencia [illegible] en cuanto a excelencia. Demuestra gran responsabilidad en el desempeño de [illegible]. Incrementa el contenido de su trabajo [illegible] el aporte personal.

MUY BUENO: Rendimiento Unico: Superior al rendimiento [illegible] alcanza niveles de eficiencia [illegible] requerido. [illegible] deberes.

BUENO: Rendimiento Aceptado: Alcanza los niveles de eficiencia requeridos. Realiza correctamente las tareas que le son asignadas. Es responsable en el cumplimiento de sus deberes.

REGULAR: Rendimiento un poco por debajo de lo aceptado: Alcanza ocasionalmente los niveles de eficiencia. Desempeña ocasionalmente sus funciones. Presenta fallas que debe corregir.

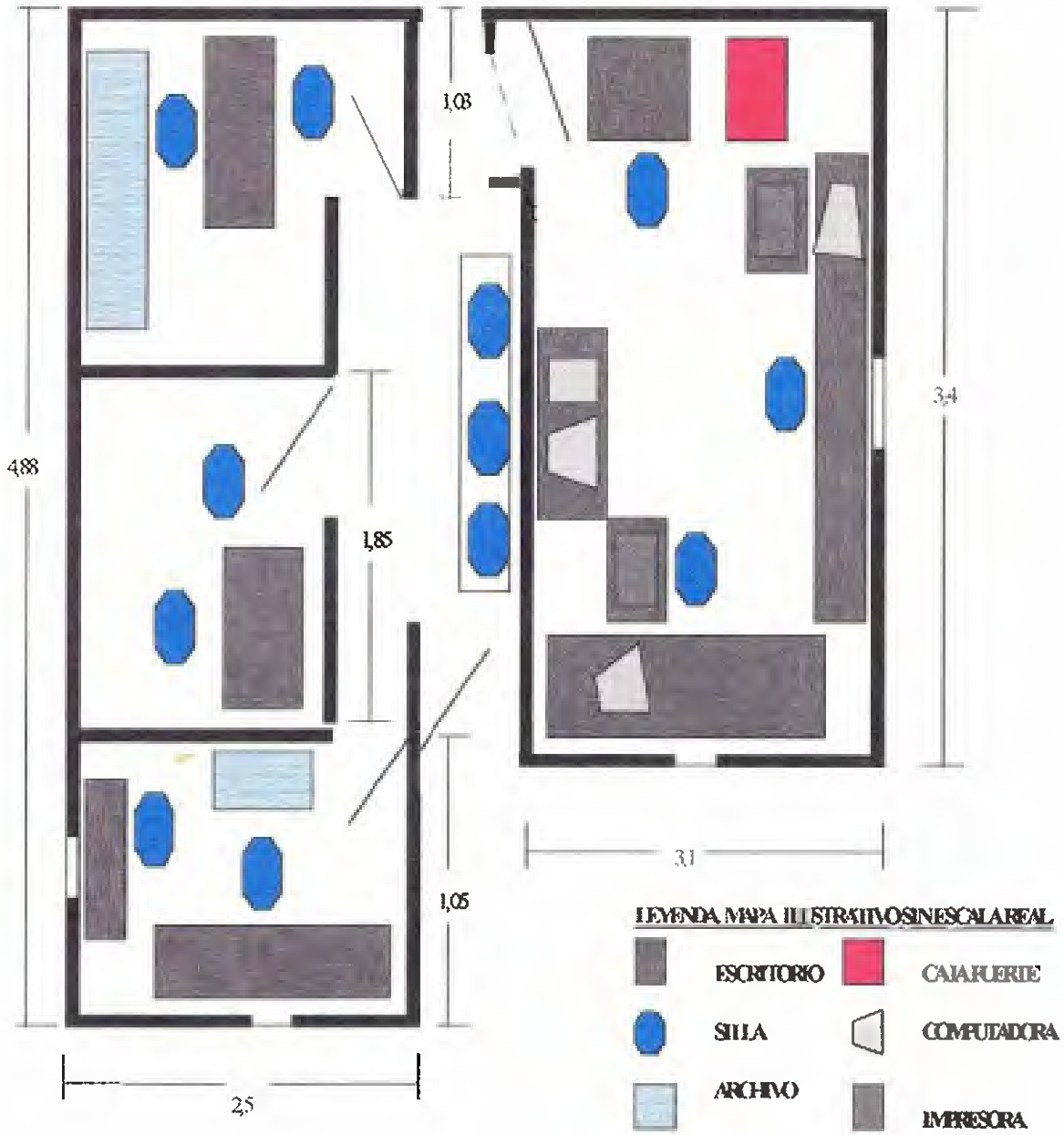
DEFICIENTE: Rendimiento Bajo: Presenta dificultad en el desempeño de sus funciones que le impide cumplir satisfactoriamente con ellas. Alcanza niveles de eficiencia muy por debajo de lo requerido.

INSATISFACTORIO: Sin Rendimiento: No logra alcanzar los niveles [illegible] de eficiencia requeridos.

ANEXO H : INFORMACION

MODELOS DE INFORMACION AL CLIENTE.

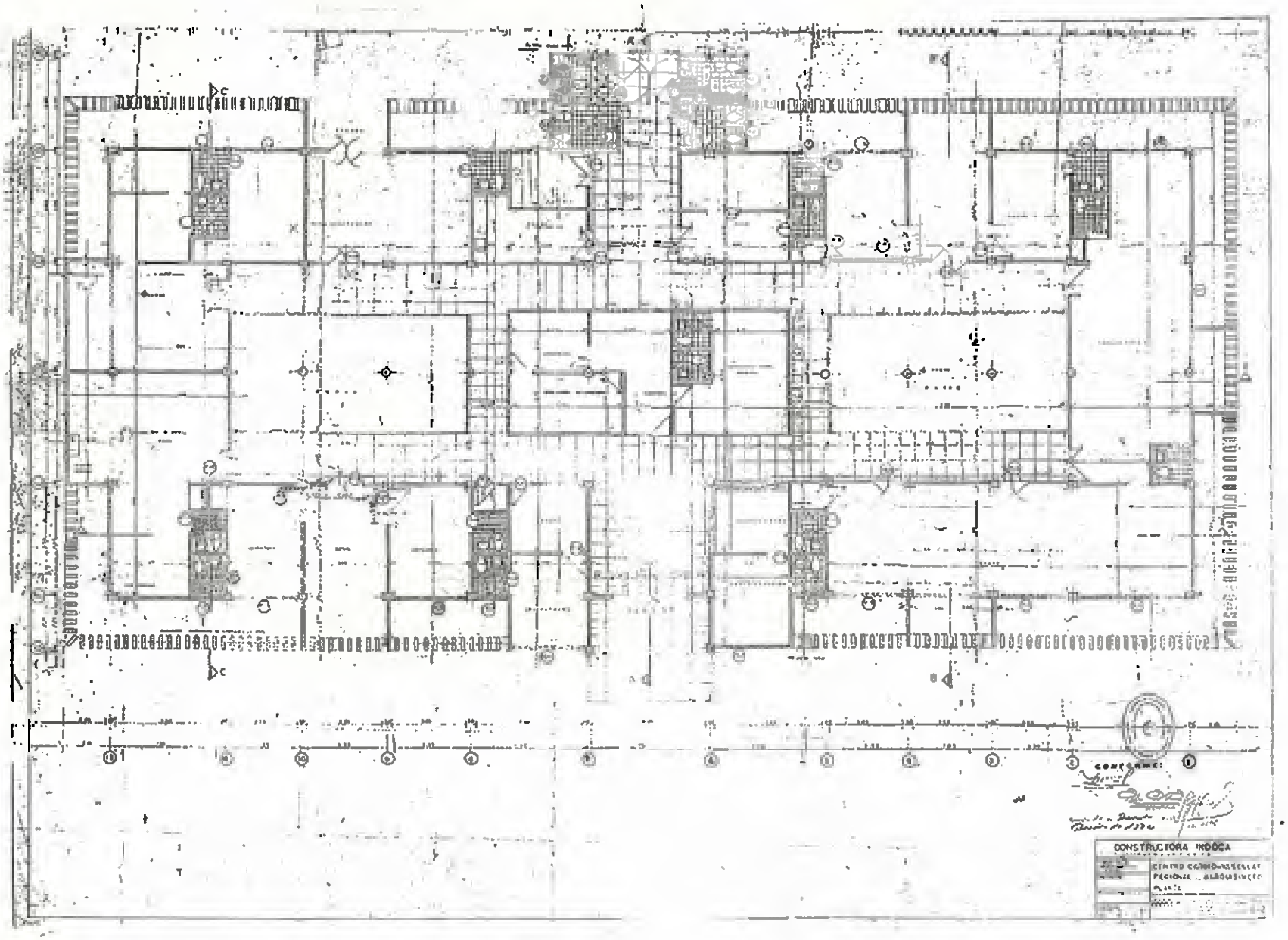
ANEXO J.: MAPAS Y DIAGRAMAS DE RECORRIDO



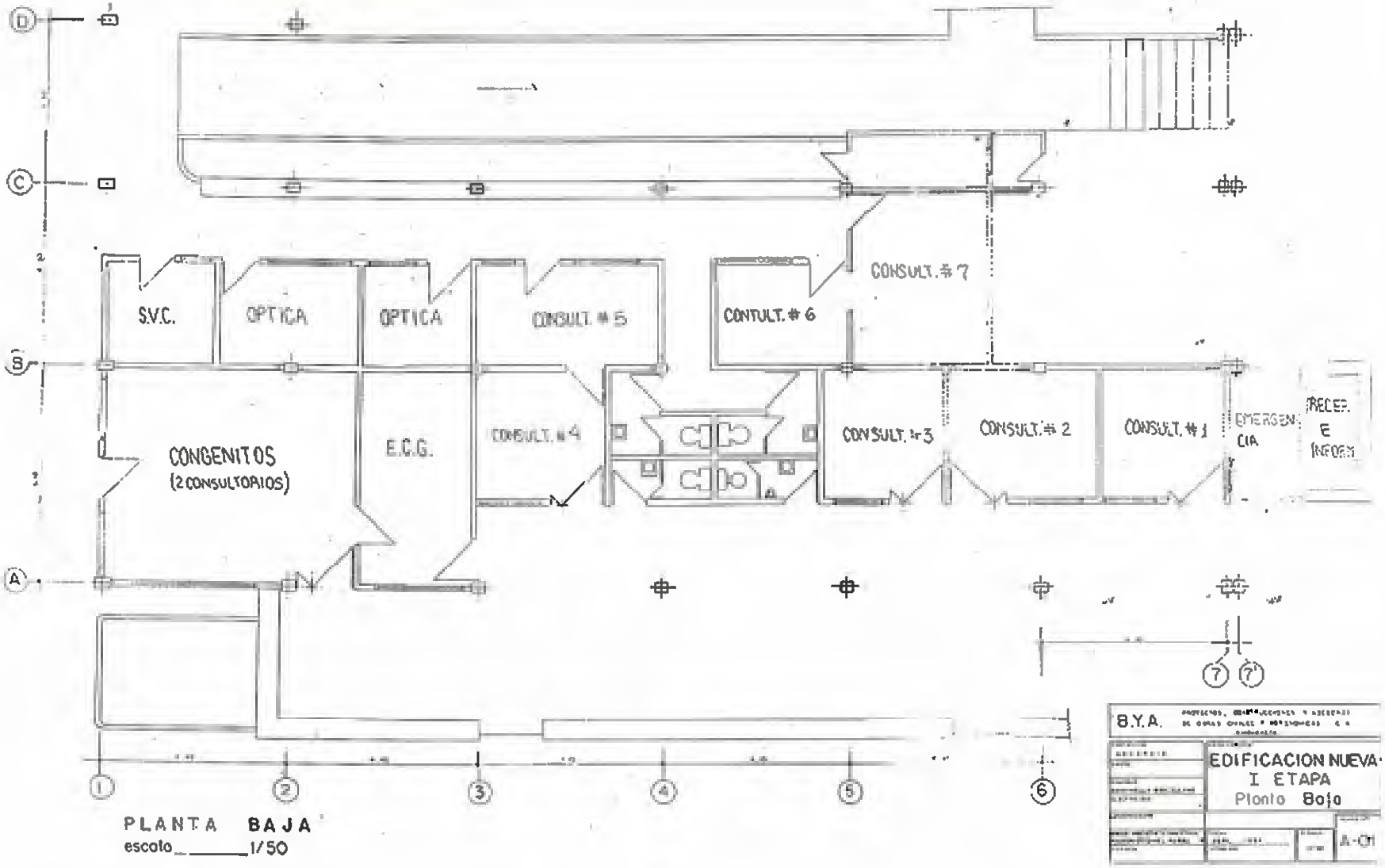
MAPA No.1. SITUACIÓN ACTUAL.

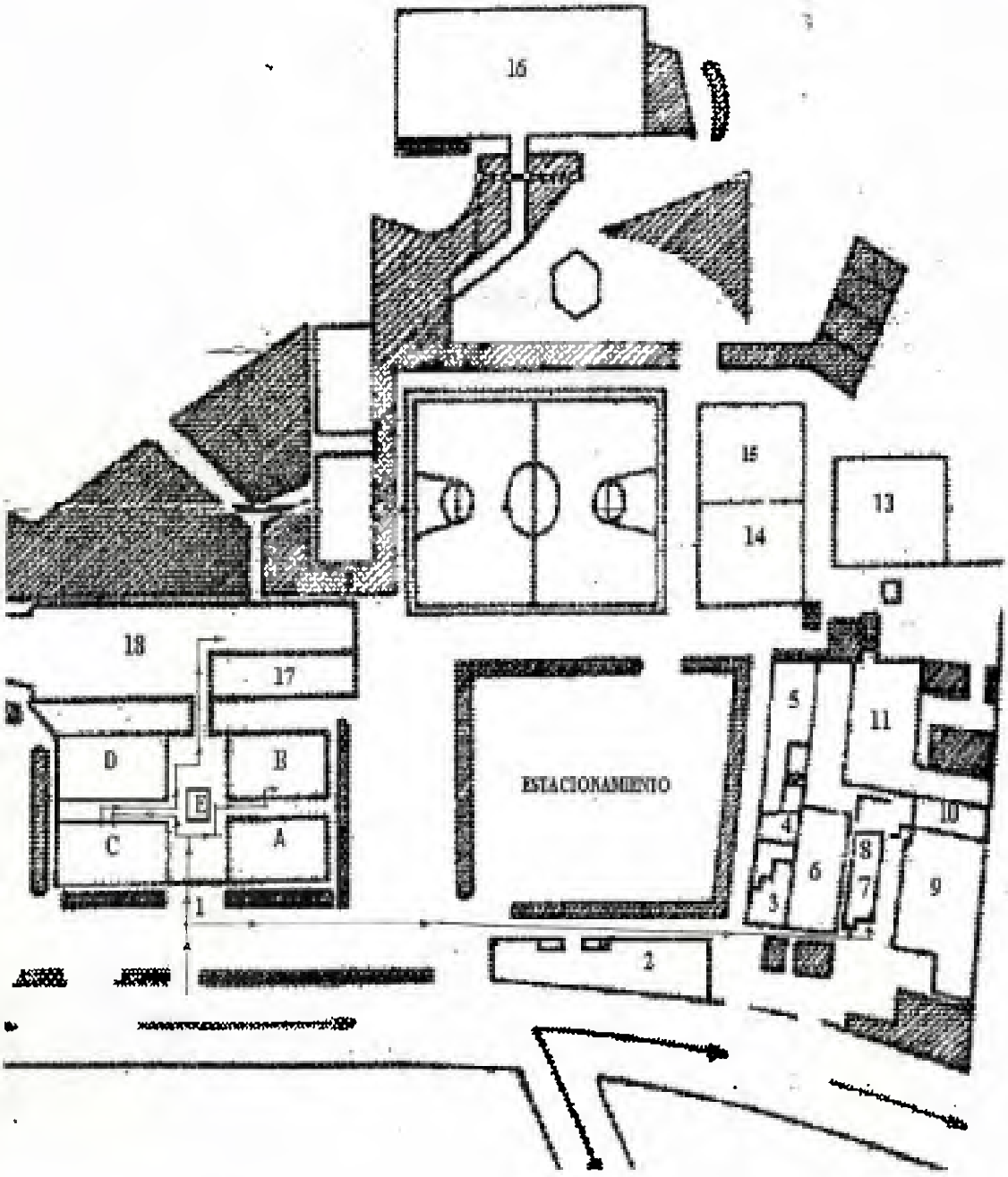
- **La caja es la habitación de la derecha con las computadoras.**
- **El servicio social son los dos cubiculos pequeños.**
- **El control de citas es la primera habitación a la izquierda.**

CENTRO CARDIOVASCULAR REGIONAL



EDIFICACION NUEVA





MAPA No. 4 - DIAGRAMA DE RECORRIDO

CENTRO CARDIOVASCULAR REGIONAL

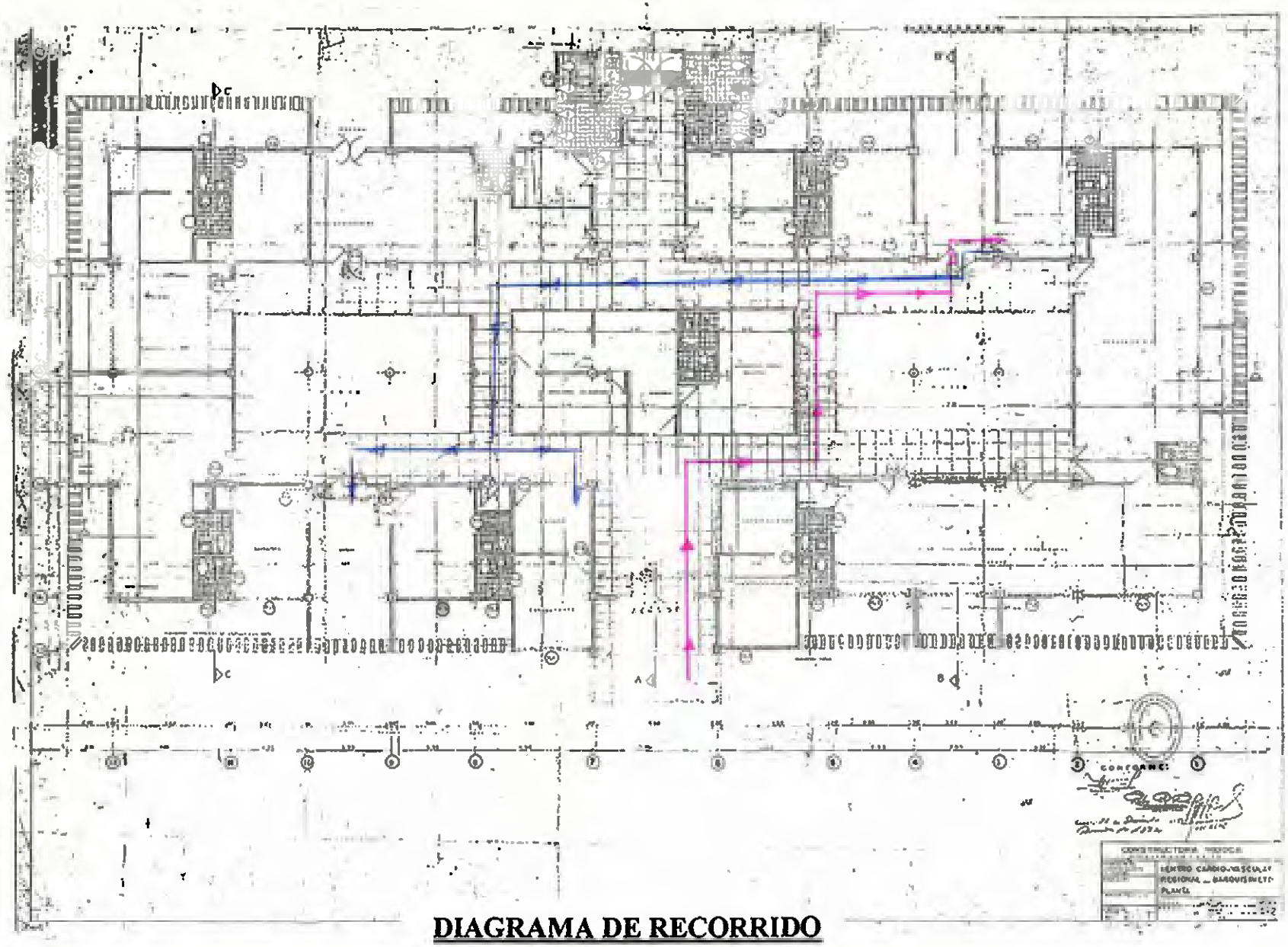


DIAGRAMA DE RECORRIDO ACTUAL

EDIFICACION NUEVA

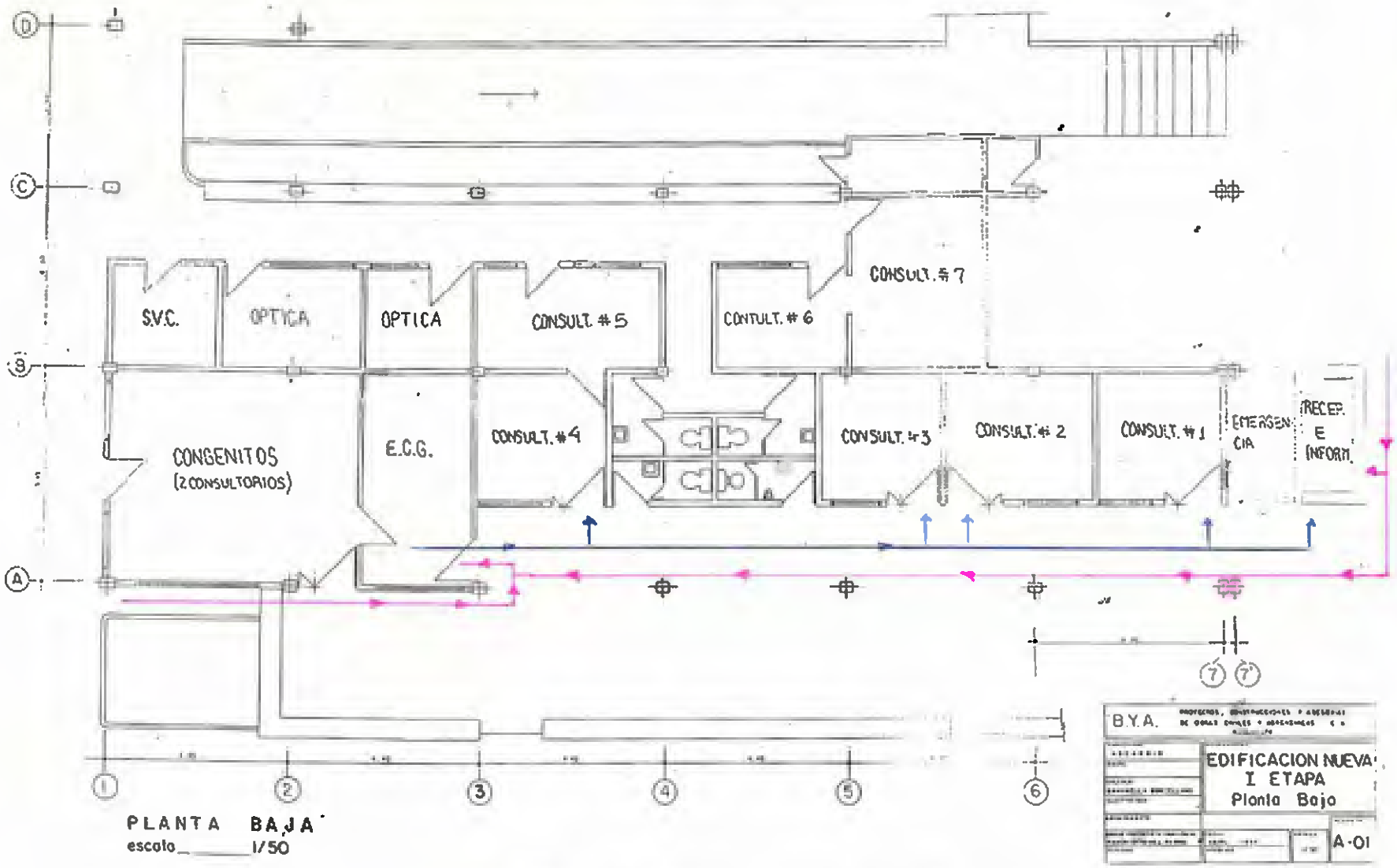


DIAGRAMA DE RECORRIDO PROPUESTO

ANEXO L : FUNCIONES DEL PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA

DESCRIPCION DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA

1. Médico especialista coordinador:

- Vigilar el cumplimiento de las actividades programadas, de acuerdo al plan de trabajo organizado.
- Vigilar que todo paciente que sea enviado al Centro Cardiovascular Regional con referencia escrita, debe tener una contra-referencia.
- Realizar las consultas cardiológicas de emergencia.
- Supervisar la actividad de los médicos residentes de cardiología, bajo su cargo.
- Reportar las actividades de su turno en las juntas.
- Otorgar cualquier información pertinente a su cargo y atender cualquier eventualidad que ocurra durante su turno.

2. Médicos residentes.

- Realizar las consultas de cardiología, de acuerdo al plan de trabajo y siguiendo los criterios establecidos por el médico especialista, tomando en cuenta que por estar en período de formación, debe consultar los pacientes que considere necesario, antes de tomar una conducta diagnóstica o terapéutica.
- Escribir a máquina en la historia médica, el diagnóstico dado al paciente y luego entregarlo a la enfermera.

3. Enfermera profesional.

- Vigilar el cumplimiento de las actividades programadas.
- Apoyar en los aspectos administrativos, al médico coordinador.
- Distribuir y llamar a los pacientes a consultas.
- Organizar el plan de trabajo, que consiste en distribuir a los pacientes de acuerdo al numero de médicos.
- Realizar las actividades de papelería después de la clínica.
- Recibir a los pacientes, facturas y exámenes complementarios.
- Realizar en caso de ser necesario la pre-clínica.

- Dar cualquier tipo de información que le sea requerido.
- Elaborar informe mensual de las actividades de la unidad, para ser enviado a sistema.
- Pedir cualquier historia de paciente que hagan falta.

4. Enfermeras auxiliares.

- Realizar la pre-clínica.
- Orientar al paciente, en relación a estudios y tratamientos indicados y explicarles lo relativo a controles sucesivos.
- Participar, conjuntamente con la enfermera coordinadora, en los aspectos administrativo de la unidad.
- Llamar a los pacientes a consultas.
- Recibir a los pacientes al comienzo de cada turno y participar en la organización del plan de trabajo.
- Anotar los diagnóstico de los médicos en el libro de control de consulta externa.
- Organizar las historias médicas que son enviadas por archivo para la consulta del día.
- Recibir a los pacientes, facturas y exámenes complementarios.

5. Secretaria.

- Hacer las historias médicas de los pacientes de primera.
- Organizar la papelería de las historias de consulta externa.
- Ayudar al personal de enfermería con la papelería, después de la clínica.
- Hacer informes médicos y correspondencias de la unidad.
- Prepara las historias para las consultas, conjuntamente con el personal de enfermería.
- Dar la información que le sea requerida.