



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA DE CASO DE ESTUDIO:
Análisis de la satisfacción del paciente en el proceso de
referencias del Hospital Delfina Torres de Concha**

**AUTORA:
Guachamín Peña Inés Stefanía**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería Inés Stefanía Guachamín Peña**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de mayo del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Inés Stefanía Guachamín Peña**

DECLARO QUE:

El caso de estudio **Análisis de la satisfacción del paciente en el proceso de referencias del Hospital Delfina Torres de Concha** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del caso de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 03 días del mes de mayo del año 2023

LA AUTORA

Inés Stefanía Guachamín Peña



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Inés Stefanía Guachamín Peña**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Caso de Estudio** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Análisis de la satisfacción del paciente en el proceso de referencias del Hospital Delfina Torres de Concha**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de mayo del año 2023

LA AUTORA:

Inés Stefanía Guachamín Peña



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. At the top, the browser address bar shows the URL: `secure.orkund.com/old/view/157953852-716079-580376#q1bKLvayjibRMdOxiNVRk5MzbtMyOxOzEtOVbyODMwNDKyMDA3MDQ3NTG2MLU0M60FAA==`. The interface is divided into several sections:

- Documento:** Trabajo Final Ines Guachamin.docx (D165146075)
- Presentado:** 2023-04-26 10:51 (-05:00)
- Presentado por:** Stefania_guachamin@hotmail.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Trabajo Final Ines Guachamin [Mostrar el mensaje completo](#)

Below the document information, it states: "2% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes."

On the right side, there is a "Lista de Fuentes" (List of Sources) section with a "Bloques" (Blocks) tab. It contains a table with columns "Categoria" and "Enlace/nombre de archivo". One source is listed with the URL: `https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87124/Campa%C3%B1a_BGT-4D...`

The main content area shows a search result snippet: "partiendo de la normativa vigente con el fin de garantizar el acceso a la salud, evitar congestión de pacientes". Below this, there is a "Fuente externa" (External Source) section with the URL: `https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87124/Campa%C3%B1a...`

The bottom of the page shows a citation: "La autora Campaña (2022) propone".

AGRADECIMIENTO

**Agradezco a Dios porque sin el nada de esto fuera posible por brindarme la oportunidad de obtener otro triunfo personal, por permitirme tener una gran experiencia dentro de esta excelente universidad.
Gracias a cada docente que hizo parte de este proceso.
A mi familia por su apoyo incondicional en mis estudios.**

INÉS STEFANÍA GUACHAMÍN PEÑA

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón y cariño mi trabajo de investigación a mi esposo por estar en todos los momentos difíciles y motivarme para luchar para cumplir mis metas. A mis padres quienes me apoyan en todo momento y sin ellos la vida no sería igual de bella .
A mis hermanos que día a día me respaldan con su presencia, además de saber que mis logros también son los suyos. Gracias Dios.

INÉS STEFANÍA GUACHAMÍN PEÑA

INTRODUCCIÓN

Actualmente, debido a la crisis suscitada por COVID 19, los hospitales demandan soluciones ágiles que faciliten el intercambio de información médica e imágenes en los procesos de referencias hospitalarias o derivación de pacientes.

El proceso de referencias hospitalarias es el acto en el cual, un médico envía a un paciente a otro establecimiento o centro de salud que le brinde servicios adicionales de atención clínica, asegurando la continuidad del caso, luego de haberse atendido el requerimiento, también se lo conoce con el nombre de derivación médica y remisión médica (Campaña, Pico , & Luján, 2022).

Las derivaciones de pacientes entre centros de salud tanto públicos como privados están incrementándose de forma exponencial a raíz de la pandemia en el Ecuador, haciendo que los Hospitales que se encuentran desbordados deriven a pacientes a otras casas de salud para que sean tratados allí o bien para que se realicen algunas pruebas que por lo general suelen ser radiológicas.

La derivación de pacientes es una práctica habitual que se viene efectuando hace algún tiempo a nivel nacional, con el fin de ayudar a los procesos de pacientes que se encuentran en lista de espera. En la actualidad, la pandemia ha incrementado esta actividad, sobre todo en pacientes con enfermedades catastróficas, como los oncológicos, o aquellos que realizan tratamientos como hemodiálisis, dichos pacientes se derivan a otros centros cuando se producen ingresos masivos de pacientes críticos (Astudillo, 2019).

El objeto de estudio del presente ensayo es el Hospital “Delfina Torres de Concha” (HDTC), es un Hospital general correspondiente al segundo nivel de atención de salud que pertenece a Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el cual, atiende en un horario de 24 horas perteneciente al distrito de salud 08D01 de la provincia de

Esmeraldas; el mismo, que beneficia a 617.851 usuarios de esta red pública de salud, la misma que cuenta con 38 consultorios para atender a pacientes de consulta externa.

Entre las especialidades que ofrece el Hospital se encuentran las siguientes: Cardiología, gastroenterología, cirugía general, neurología, neurocirugía, hematología, dermatología, ginecología y obstetricia, medicina interna, oftalmología, pediatría, traumatología, neonatología, nutrición, psicología, nefrología, endocrinología, urología, fisioterapia y clínica de pacientes con VIH.

Cuenta con 201 camas, un área de emergencia, un centro obstétrico el cual tiene dos quirófanos, tres puestos de recuperación y una sala de reanimación neonatal. En el centro quirúrgico, existen tres quirófanos polivalentes y un quirófano las 24 horas. Además de un servicio de laboratorios, y consultorios de rehabilitación, terapia del lenguaje y física (MSP, 2022).

Los pacientes del Hospital general “Delfina Torres de Concha”, son de escasos recursos, y poseen enfermedades con tratamientos largos, crónicos y requieren cuidados especializados, por lo que son derivados a otras casas de salud, para continuar con su tratamiento de forma personalizada y completa. Sin embargo, los procesos logísticos, administrativos e informáticos, no son óptimos, por lo que el paciente debe someterse a nuevos procesos clínicos en la casa de salud que ha sido derivada, lo que se traduce a una pérdida de tiempo e incluso diagnosticándolo con otro tipo de tratamientos y enfermedades, administrándoles otros medicamentos que ponen en riesgo la salud de los pacientes.

Todo esto crea en el paciente una desconfianza en el sistema de salud público del hospital, caso de estudio, y por ende se refleja en una satisfacción. Cabe indicar que estos pacientes que se atienden en el Hospital objeto de estudio, no cuentan con el conocimiento tecnológico y digital suficiente para realizar de manera oportuna y óptima el proceso de citas médicas o agendamiento, para registrar sus datos y obtener un turno para ser evaluado por un especialista. Por el contrario, ellos acuden directamente por

consulta externa, o emergencias para ser atendidos, lo que hace colapsar el hospital y dependiendo de los casos, son referidos a otra institución de salud.

CUERPO

Antecedentes del estudio

Existen varias investigaciones que soportan este estudio, entre las cuales se destacan la de los autores Yangua & Miño (2019) quien en su estudio plantea como objetivo mejorar el proceso de referencia y contrareferencia partiendo de la normativa vigente con el fin de garantizar el acceso a la salud, evitar congestión de pacientes en las instituciones de salud, sobre todo en las de emergencia y cuidados intensivos a través de este estudio documental se obtuvo que se pueden implementar herramientas para romper paradigmas como la burocracia innecesaria, la desconfianza en profesionales, el desconocimiento de procesos y la normativa, todos estos incluidos en el proceso de atención, por eso, se concluye que al garantizar una salud integral contextualizada en la familia y en el ser humano, provocará mejoras en indicadores relacionados a la atención sanitaria, alcanzando mayor aceptabilidad y confianza en el primer nivel de atención (Yangua & Miño, 2019).

Gómez & Encarnación (2020) en su trabajo buscaron describir las características de las referencias desde un centro de menor hacia uno de mayor complejidad, este estudio es netamente descriptivo y observacional, la muestra fue de 32 pacientes referidos. Los resultados principales que se obtuvieron: el 53% fueron llevados al hospital por ambulancia, el 43,8% tuvieron edades entre 35 y 64 años. Las principales causas reportadas para la referencia fueron la falta de un profesional especialista en cardiología y la limitada capacidad resolutive, el diagnóstico de infarto agudo al miocardio fue definitivo en el 44% de los pacientes. Concluyendo que para mejorar la eficiencia de las referencia y contrareferencia de pacientes es necesario el cumplimiento de estándares clínicos y la disponibilidad de recursos de diagnóstico en todos los niveles de atención (Gómez & Encarnación, 2022).

La autora Campaña (2022) propone un modelo de gestión por procesos que permita mejorar el sistema de referencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo en Guayaquil, 2022, a través de una investigación básica de diseño no experimental, descriptiva y explicativa, participaron 235 de 600 pacientes que respondieron dos cuestionarios. Se obtuvo que el sistema de referencias es valorado como bajo-medio (74,9%) y bajo-medio en un (74,5%). Existe dependencia del sistema de referencias en un 92,4%. Concluyendo que es necesario un rediseño de un método de ingreso de información en el formulario de referencias y contrareferencia mediante la gestión de procesos del Hospital (Campaña T. , 2022).

Problema principal y síntomas

El problema principal de este estudio es la insatisfacción de los pacientes con el proceso de referencias del Hospital “Delfina Torres de Concha”. Uno de los problemas que presentan los procesos de referencia hospitalarias, es que no existe un sistema integrado y estandarizado de intercambio de información médica e imágenes a nivel de red pública. En la actualidad, la información médica no puede ser intercambiada con facilidad entre los sistemas informáticos de los diferentes hospitales privados, públicos y servicios de salud.

El Hospital general “Delfina Torres de Concha” al realizar las referencias médicas, los expedientes, resumen medico e historias clínicas se las envían a través de un correo tradicional, email y se adjunta exámenes de laboratorio e imágenes médicas del paciente a las instituciones solicitando un espacio físico, de tal manera se espera obtener respuesta de todos los hospitales de tercer de nivel, para así poder continuar con la gestión del paciente que se convierte un poco engorrosa ya que no todos responde, y para subirla al sistema de Red Publica Integral se debe obtener un mínimo de tres respuestas con negativas para poder realizar una hoja de ruta.

Al aumentar la actividad de referencias hospitalarias y con intercambio de expedientes manuales y precarios, mucha información valiosa llega sesgada, asimétrica y se pierde por el camino. La realidad es que en el Hospital “Delfina Torres de Concha”

existe un exceso de derivaciones hospitalarias realizadas. En el año 2022, de acuerdo a los datos proporcionados por la misma institución pública, existieron de 50 a 60 pacientes mensuales referidos o derivados al tercer nivel de atención de la red de salud pública, porque dicha casa de salud se encuentra saturada, adicionalmente no se cuenta con la capacidad operativa y logística para procesar toda la información que reciben.

La ausencia de un sistema de intercambio de informes médicos e imágenes entre centros de salud de forma organizada y segura, queda lejos de la realidad, y el paciente al ser derivado, en la nueva casa de salud, debe realizarse nuevos estudios clínicos, que lo hacen discontinuar su tratamiento, haciéndolo perder tiempo, diagnosticándolos incluso con otro tipo de tratamientos, padecimientos y medicamentos que debe administrarse, aumentando la desconfianza del paciente en el servicio médico recibido y en toda la red de salud pública local y nacional (González, 2022).

Al ser derivados a otras instituciones los tiempos de espera son altos, porque internamente no se gestionan las actividades de manera adecuada, la documentación no es firmada por la autorización del médico y de la casa de salud. Lo que debería estar correctamente digitalizado y archivado de manera ordenada, no lo está. El tiempo de espera estimada en una sola referencia hospitalaria fluctúa entre tres o cinco horas, por lo que es demasiado tiempo, teniendo un sistema totalmente colapsado, y esto marca la diferencia entre una urgencia para un paciente que necesita un tratamiento o diagnóstico de manera inmediata. Por lo general, el tiempo de espera mínimo debería ser de 30 minutos para su traslado, sin contar el transporte dentro de la ambulancia, la cual, debería estar disponible y sin ningún tipo de inconvenientes mecánicos, para agilizar la llegada del paciente a la otra unidad médica.

La falta de personal administrativo que gestionen las transferencias hospitalarias, también es parte de las causas del problema, porque no se cuenta con un orden de historias clínicas debidamente archivadas en físico, y apenas existen dos personas que laboran en los archivos y el departamento de estadística del hospital, lo que alarga cada

vez más el tiempo de espera de un paciente que requiere ser derivado, provocando la queja directa e insatisfacción de los usuarios al momento de su traslado.

Problemas secundarios y síntomas

Existen varios problemas secundarios que inciden en la insatisfacción del paciente al momento de realizar la referencia hospitalario o derivación médica. Uno de ellos es no gestionar de manera eficiente la recepción del paciente al nivel de atención de salud solicitado, esto se debe a que la otra casa de salud, no verifica de manera inmediata la disponibilidad de camas, de espacio físico o infraestructura para que el paciente que llegue pueda realizarse los exámenes y/o brindarle la atención que se merece.

Buscar disponibilidad de recibimiento del paciente demora mucho tiempo, una hora de ser el caso, aunque existe espacio físico o camas libres, es necesario contar con la aprobación del Director de la casa de salud, además de médico tratante que recibirá al nuevo paciente, y en ocasiones dichos galenos se encuentran ocupados, y no se puede gestionar el traslado, y la demora se prolonga. Por lo general, esta solicitud de recibimiento y petición de traslado, no debe demorar ni 15 minutos en gestionarse la autorización, sin embargo, los sistemas de la red de salud pública, son lentos, y la capacidad instalada no responde ante la demanda de pacientes.

Otro problema secundario que se ha identificado es el incorrecto llenado de las referencias hospitalarias, en los datos expuestos en la solicitud y petición de traslados, deben estar correctamente escritos y detallados el nombre del paciente, el médico tratante, la historia clínica, entre otros, estos datos deben corroborarse y en ocasiones la falta de documentación del paciente, o el incorrecto llenado de dichos documentos, ralentizan el proceso de gestión de traslado.

La comunicación entre los profesionales de salud es de las diferentes instituciones de salud, son muy limitadas, lo que hace que los procesos se detengan y no

se consoliden de manera eficiente, los traslados se detengan. Los doctores tratantes no informan de manera adecuada y directa para que se proceda a la gestión del traslado del paciente a otra casa de salud, el administrador del proceso desconoce dicha decisión del galeno, y no existe un buen clima laboral que subsane dicha falta de comunicación entre departamentos.

Los colaboradores que gestionan el traslado muchas veces desconocen de las normativas vigentes y de procesos de traslado, porque es un personal que recién está laborando en el puesto de trabajo, por lo que se pierde mucho tiempo, él no está debidamente capacitado para gestionar una referencia hospitalaria, porque desconoce de normas, cupos, contactos y procedimientos que se deben tomar cuando se gestionan a los pacientes derivados.

EVALUACIÓN DE CASO

Se tomarán en cuenta las siguientes alternativas:

- ✓ Formar un equipo de trabajo en el Hospital encargado específicamente de las referencias hospitalarias o derivaciones de pacientes.

Este equipo estará conformado por servidores públicos del sector de la salud, que tengan el conocimiento suficiente de los procesos que se llevan a cabo al momento de gestionar una derivación del paciente, conozcan de normativas, cupos, solicitudes, permisos, documentos del paciente, que no existan errores al momento de llenar la documentación, de esta manera no se perderá mucho tiempo en el traslado y derivación del caso solicitado por el médico tratante.

Constarán de un equipo de cinco colaboradores que se encuentren ubicados en el departamento de archivos del Hospital “Delfina Torres de Concha”, los mismos serán previamente capacitados por el jefe administrativo de la casa de salud, abordando temas de procesos de traslados, exponiendo casos, ejemplos, entre otros. Dicho adiestramiento tomará alrededor de quince días, con el fin de que se optimicen los procesos de derivación del Hospital y el paciente se sienta satisfecho.

- ✓ Disponer de ambulancia en buen estado y chofer para la transportación de los pacientes a la casa de salud destinada.

Estos recursos son netamente públicos, por lo que debe existir un rubro dentro del presupuesto del Hospital que incorpore la adquisición de al menos tres ambulancias disponibles para la casa de salud, sean para el área de emergencias como para consulta externa, de esta manera existirá transporte rápido y eficiente hacia el lugar derivado. Este presupuesto debe ser solicitado al Ministerio de Salud Pública, previo proyecto adjunto a las necesidades del Hospital “Delfina Torres de Concha”, con el fin de que sea enviado al Ministerio de Finanzas, y pueda aprobarse el presupuesto que mejore la atención de pacientes derivados.

- ✓ Mejorar la comunicación interna institucional para manejar correctamente las referencias hospitalarias.

A través de reuniones periódicas llegar a consensos con los médicos tratantes y el área administrativa que realiza los procesos de traslados, esta actividad puede manejarse vía telefónica o por correo electrónico, y así se gestione se reduzcan los tiempos de espera del paciente a trasladarse, la comunicación es muy importante y vital sobre todo en instituciones de salud pública, porque no se deben prolongar los tiempos de espera en los pacientes, al contrario deben ser oportunos y eficientes.

Soluciones propuestas

A continuación, se presentan las siguientes soluciones para mejorar la satisfacción del paciente en el proceso de referencias hospitalarias:

1.- Proponer la creación de un sistema integrado y estandarizado de intercambio de información médica e imágenes a nivel de red pública de forma organizada y segura.

Crear un proceso automatizado e integrado en la red de salud pública es una solución deseable, sin embargo, poderlo ejecutar no es imposible, crear una plataforma puente intermedia de intercambio sin exigir una integración directa entre las

instituciones de salud, se producirá el traslado y ubicación de disponibilidad en casa de salud de forma más organizada y segura que por email o en CD.

Toda la información queda almacenada y compartida entre los centros que colaboran con la integración al sistema, el objetivo es eliminar el uso del CD para la entrega de pruebas de imagen médica, que en ocasiones se pueden extraviar o borrar, a los pacientes y permitir un acceso seguro online a través del sistema, siendo una herramienta que simplifica el acceso del paciente en una estrategia de Portal del Paciente, como tecnología enmarcada en la era actual digitalizada.

La entrega de resultados de pruebas de imágenes como tomografías, resonancias magnéticas, radiografías o ecografías, sería automatizada, de esta manera se puede ahorrar considerablemente el tiempo de espera de los pacientes al momento del traslado. Facilita mucho el proceso, ordenando la información y garantizando que las pruebas de los pacientes y aceptación en la casa de salud designada estén accesibles en el momento requerido por el médico.

2.- Capacitar a los líderes encargados de las áreas de cada servicio, dándoles a conocer las normativas vigentes del proceso de referencias.

Las capacitaciones son importantes porque se mejora el conocimiento de los servidores públicos del hospital “Delfina Torres de Concha”, y se optimizan los procesos y tiempos de espera de los pacientes que son derivados a otra casa de salud. Los temas que deben abordar son las solicitudes de traslado, peticiones, cupos, documentos adjuntos al momento del traslado, requisitos, entre otros. Las capacitaciones deben darse mínimo una vez cada tres meses con el fin de actualizar conocimientos, porque los sistemas de traslado en la red de salud pública pueden cambiar, los decretos o normas vigentes pueden ser modificadas, y esta actualización de conocimientos debe ser constante, con el objetivo que se reduzcan los tiempos de espera de los pacientes y mejore su satisfacción.

3.- Adquisición y mantenimiento permanente de las ambulancias.

La adquisición se la realiza a través de la proforma presupuestaria anual del hospital, realizando el requerimiento previo a la exposición de la necesidad en los pacientes derivados a otras casas de salud, junto a esto, se debe realizar el mantenimiento adecuado de las mismas, esto implica que esté operativa y funcionando las 24 horas del día, es decir, preste el servicio de manera permanente.

4.- Solicitar inmediatamente la documentación necesaria para el trámite.

Dentro del proceso de traslado deben estar todos los documentos adjuntos para gestionar de manera eficiente el trámite, sin embargo, en caso de que falte algún documento, se puede obviar de acuerdo a la urgencia presentada por el paciente, debido que existen algunos casos críticos que requieren inmediatamente ser trasladados para realizarse tomografías computarizadas cerebrales, o pacientes oncológicos que requieren cuidados paliativos, administración de fármacos o requieren diálisis o algún procedimiento quirúrgico complejo. En estos casos algún documento puede omitirse para agilizar el traslado y no prolongar el tiempo de espera de estos pacientes.

Tabla 1.*Debilidades y fortalezas de las principales soluciones.*

SOLUCIONES	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Proponer la creación de un sistema integrado y estandarizado de intercambio de información médica e imágenes a nivel de red pública de forma organizada y segura.	Altos tiempos de espera de los pacientes derivados a otras casas de salud.	Equipamiento tecnológico y computacional nuevo en el Hospital.
Capacitar a los líderes encargados de las áreas de cada servicio, dándoles a conocer las normativas vigentes del proceso de referencias.	Ausencia de programas de capacitación enfocados a los servidores públicos del Hospital, en temas sobre el proceso de referencias hospitalarias.	Existe un plan sobre el manejo de recursos institucionales, en donde se pueden incorporar las capacitaciones institucionales por mejor el proceso de referencias hospitalarias.
Adquisición y mantenimiento permanente a las ambulancias.	Existe una sola ambulancia en la institución.	Crear presupuesto para la compra de transporte y mantenimiento permanente de 3 ambulancias para el Hospital.
Solicitar inmediatamente la documentación necesaria para el trámite.	Entrega tardía de la documentación.	Conseguir de manera anticipada el cupo para el traslado.

Tabla 2.

Costos y beneficios de las principales soluciones

SOLUCIONES	BENEFICIOS	COSTO TOTAL (USD)
Proponer la creación de un sistema integrado y estandarizado de intercambio de información médica e imágenes a nivel de red pública de forma organizada y segura.	Mejorar los tiempos de espera de pacientes derivados.	\$10.000
Capacitar a los líderes encargados de las áreas de cada servicio, dándoles a conocer las normativas vigentes del proceso de referencias.	Mejorar el proceso de referencia de los pacientes.	\$240
Adquisición y mantenimiento permanente a las ambulancias.	Mejorar el tiempo de arribo del paciente a la unidad de salud requerida.	\$256.500
Solicitar inmediatamente la documentación necesaria para el trámite.	Acceso pronto y oportuno en la atención.	No tiene costo.

Los costos constituyen la implementación de las soluciones propuestas para mejorar la satisfacción de los pacientes que son referidos a otras casas de salud. La creación de un sistema integrado y estandarizado de intercambio de información médica e imágenes a nivel de red pública de forma organizada y segura, contribuirá a mejorar los tiempos de espera de pacientes derivados, con un costo aproximado de \$10.000 que comprende la instalación, uso y manejo de la plataforma.

La capacitación se la realizará una vez cada tres meses, es decir, cuatro veces al año, con el fin de actualizar conocimientos en el personal, referentes al traslado de pacientes. En cada capacitación se estima un costo de \$60 correspondientes a la papelería utilizada, alimentación y honorarios del profesional que capacita; totalizando \$240 anuales en este rubro.

Así mismo, se realizará una proforma presupuestaria para la adquisición y mantenimiento de tres ambulancias para el Hospital “Delfina Torres de Concha”, los cuales están estimados en \$85.500 cada ambulancia, totalizando un costo de \$256.500 en este rubro.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de terminar con el desarrollo de este trabajo de titulación, se procede a concluir lo siguiente:

Se analizó la necesidad de conocimiento y la falta de destrezas en cada proceso dentro de las referencias hospitalarias en la casa de salud estudiada, se requiere de suma urgencia un grupo de colaboradores o servidores públicos que cuenten con experiencia suficiente en el manejo de archivos tanto físicos como digitales, y mantengan un orden en la documentación recibida de cada paciente, ya que deben estar junto a las historias clínicas y no por separado, con el fin de evitar pérdidas de tiempo al momento de efectuarse un traspaso del paciente.

Existe la necesidad de acudir de inmediato a la otra unidad médica es indispensable, para esto, el transporte debe ser óptimo, ya que la urgencia para llegar es alta, existen pacientes que requieren ser trasladados con un equipo médico que los monitoree y lo valore en el trayecto hasta llegar a la unidad médica, es por esto, que las ambulancias deben ser unidades móviles que estén equipadas con excelente tecnología, y así evitar pérdidas de tiempo e incluso lo más preciado, que es la vida de los pacientes.

La comunicación interna es un punto importante dentro de las actividades organizacionales especialmente dentro de un hospital público. Se analizó la necesidad de mantener la comunicación activa específicamente entre el médico, enfermeras, y personal administrativo que gestiona las derivaciones hospitalarias. Los canales de comunicación activos, deben ser: redes sociales tales como WhatsApp, Instagram, entre otros; así como llamadas telefónicas entre departamentos, y/o mensajería de modo verbal, para que se gestione eficientemente el proceso de referencias hospitalarias.

Recomendaciones

A continuación, se detallan las siguientes recomendaciones en función de las necesidades del Hospital “Delfina Torres de Concha”, enfocadas a las referencias o derivaciones médicas:

Formar un equipo de trabajo en el Hospital encargado específicamente de las referencias hospitalarias o derivaciones de pacientes. Este equipo de trabajo surge por la necesidad de agilizar el llenado de solicitudes de petición y obtención de cupos en la casa de salud propuesta y dispuesta para el ingreso del paciente, además debe realizarse una capacitación constante de este equipo de trabajo, con el objetivo de mejorar la satisfacción del paciente. Esta recomendación necesita ser socializarla con las autoridades de la institución y que ellos puedan aprobar para poder realizar el equipo de trabajo, que todas las personas pongan de su parte y den lo mejor de ellas para poder a sacar optimizar los tiempos de espera de los pacientes con solicitud aprobada de traslado o derivación médica.

Disponer de ambulancias en buen estado y chofer para la transportación de los pacientes a la casa de salud destinada. Esta recomendación surge tras la necesidad de que en el Hospital “Delfina Torres de Cocha”, únicamente existe una ambulancia, la cual, no siempre se encuentra disponible, por lo que se dificulta el traslado de pacientes derivados a otra casa de salud pública, porque suelen existir una mala coordinación, ya que el área de emergencia utiliza frecuentemente el servicio de ambulancia, sobre todo por las noches, y el paciente debe esperar que la ambulancia esté libre para hacer uso de

este servicio de traslado, por lo que suele esperar hasta 30 o 45 minutos para que la ambulancia se encuentra disponible.

Con esta estrategia se busca reducir el tiempo de espera del paciente trasladado, y por ende mejorar la satisfacción del mismo, con tres unidades se prestará un servicio óptimo, porque una estaría en el área de emergencia, la otra en consulta externa y finalmente, la tercera ambulancia estaría para cubrir la vacante cuando una de las dos salga a prestar el servicio, de esta manera, siempre existirá transporte para los paciente.

Potencializar los canales de comunicación interna institucional para manejar correctamente las referencias hospitalarias, entre ellos están grupos en redes sociales, tales como WhatsApp, Instagram y Facebook; hacer uso de las llamadas telefónicas directas al celular, con el fin de comunicarse con la persona adecuada, así mismo dejar constancia escrita a través de un correo electrónico, con el fin de fortalecer aspectos comunicativos internos.

Bibliografía

- Astudillo, E. (2019). *Fortalecimiento del sistema de referencia y contrareferencia al primer nivel de atención, a través de la implementación de criterios de derivación en la consulta externa de las especialidades clínico quirúrgicas para la atención nutricional de pacientes*.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16024>.
- Campaña, G., Pico, F., & Luján, G. (2022). *Gestión por procesos para mejorar el sistema de referencias y contrareferencia de Hoapitales de Guayaquil*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354956.pdf>.
- Campaña, T. (2022). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el sistema de referencia y contrareferencia, Hospital Teodoro Maldonado Carbo-Guayaquil 2022*.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87124/Campa%
%b1a_BGT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87124/Campa%c3%b1a_BGT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Gómez, D., & Encarnación, J. (2022). *Descripción de referencias y contrareferencias de pacientes con probable infarto agudo de miocardio que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Isidro Ayora-Loja*. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44>.
- González, P. (2022). *La definición de salud según la OMS*.
<https://www.axahealthkeeper.com/blog/la-definicion-de-salud-segun-la-oms-infografia/>.
- Pública, M. d. (2022). *Hospital General Delfina Torres de Concha*. Esmeraldas:
<https://www.salud.gob.ec/hospital-general-delfina-torres-de-concha/>.
- Yangua, C., & Miño, M. (2019). *Mejoramiento del proceso de referencia y contrareferencia en el Distrito de Salud 17D01 del MSP, en el período Enero-Diciembre 2019*.
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7743/1/140352.pdf>.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Inés Stefanía Guachamín Peña, con C.C: # 0802914424 autora del trabajo de titulación: *Análisis de la satisfacción del paciente en el proceso de referencias del Hospital Delfina Torres de Concha* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de mayo de 2023



f.

Nombre: Inés Stefanía Guachamín Peña

C.C: 0802914424

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la satisfacción del paciente en el proceso de referencias del Hospital Delfina Torres de Concha		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Guachamín Peña Inés Stefanía		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03-mayo-2023	No. DE PÁGINAS:	15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia en Salud- Referencias.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Derivación hospitalaria, Citas médicas, Administración hospitalaria		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El objeto de estudio del presente ensayo es el Hospital “Delfina Torres de Concha” (HDTC), es un Hospital general correspondiente al segundo nivel de atención de salud que pertenece a Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el cual, atiende en un horario de 24 horas perteneciente al distrito de salud 08D01 de la provincia de Esmeraldas; el mismo, que beneficia a 617.851 usuarios de esta red pública de salud, la misma que cuenta con 38 consultorios para atender a pacientes de consulta externa. Los pacientes del Hospital general “Delfina Torres de Concha”, son de escasos recursos, y poseen enfermedades con tratamientos largos, crónicos y requieren cuidados especializados, por lo que son derivados a otras casas de salud, para continuar con su tratamiento de forma personalizada y completa. Sin embargo, los procesos logísticos, administrativos e informáticos, no son óptimos, por lo que el paciente debe someterse a nuevos procesos clínicos en la casa de salud que ha sido derivada, lo que se traduce a una pérdida de tiempo e incluso diagnosticándolo con otro tipo de tratamientos y enfermedades, administrándoles otros medicamentos que ponen en riesgo la salud de los pacientes. Todo esto crea en el paciente una desconfianza en el sistema de salud público del hospital, caso de estudio, y por ende se refleja en una satisfacción. Cabe indicar que estos pacientes que se atienden en el Hospital objeto de estudio, no cuentan con el conocimiento tecnológico y digital suficiente para realizar de manera oportuna y óptima el proceso de citas médicas o agendamiento, para registrar sus datos y obtener un turno para ser evaluado por un especialista. Por el contrario, ellos acuden directamente por consulta externa, o emergencias para ser

atendidos, lo que hace colapsar el hospital y dependiendo de los casos, son referidos a otra institución de salud.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
---------------------	--	-----------------------------

CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: 0959670453	E-mail: Stefania_guachamin@hotmail.com
------------------------------	-----------------------------	---

CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
---	--

Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
------------------------------	--

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
---	--