



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**UMECIT
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**MANEJO GERENCIAL EN EL PROCESO DE AGENDAS DE
LA POLICLÍNICA MANUEL FERRER VALDÉS**

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE POSTGRADO EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

DAVEIVA DEL C. TAMAYO R.

**ASESOR
DRA. MIRIAM DE GRACIA**

PANAMA, 2018.

Índice

Índice.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Introducción.....	v
Objetivos.....	1
Contextualización Del Problema En La Sección De Agendas	2
Justificación	4
Agendas Globales Para Hospitales Verdes Y Saludables	6
Teléfono Al Software En Línea - La Evolución Del Papel.....	9
Fundamentos Teóricos	14
1. Identificación de situaciones y procesos que pueden ser mejorados.....	14
2. Planteamiento a proponer.....	15
3. Resultados esperados.....	15
4. Justificación de la propuesta.....	16
Conclusión.....	17
Recomendaciones.....	18
Bibliografía.....	19

Dedicatoria

El presente trabajo para optar por el título en Postgrado en Gerencia de los Servicios de Salud, con el manejo gerencial del proceso de agendas de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés”, está dedicado primeramente a Dios por mantenerme de pie y estar conmigo desde el principio cuando tomé la decisión de seguir estudiando esta especialización, en mis luchas diarias del trabajo y estudio pude seguir hacia delante y con la fe y perseverancia todo se puede lograr es no rendirse y luchar hasta el final con la ayuda y fortaleza de Dios.

A nuestros padres, por su comprensión, mis hijos y motivación en todo momento, mi pastora y hermanos en sus oraciones y buenos deseos, amigos, compañeros de trabajo. GRACIAS A USTEDES.

Espero contar siempre con todos para seguir alcanzando nuevas metas. Dios les bendiga....

“Mira que te mando a que te esfuerces y seas valiente, no desmayes que yo tu **DIOS** siempre estaré contigo”.

Agradecimiento

Sean nuestras primeras palabras en agradecimiento al único ser maravilloso que me permitiera el privilegio de la vida, **DIOS TODOPODEROSO** que a lo largo de nuestra carrera siempre estuvo conmigo. Gracias Padre celestial por brindarme sabiduría, fortaleza durante el tiempo de esta carrera con perseverancia.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, donde mi madre me sostuvo con ánimos y consejos; a mi pastora Vielka de Gallardo que fue mi guía espiritual en direcciones y sabios consejos, de orar por mí en situaciones difíciles, mis hijos que vieron en mí un ejemplo para un futuro junto con su familia, a mi hija Dalys González quien con su perseverancia me hizo ver que no hay obstáculos para alcanzar una meta.

Quiero también agradecer a mi jefe el Licenciado Ángel Arosemena quien siempre me ayudado en cualquier necesidad de mi carrera y a orientarme en su experiencia laboral, la Licenciada María Cedeño supervisora de agendas quien también me apoyado con cualquier situación que tenga ya sea en el trabajo o investigaciones.

A todos y cada una de las personas, amigos, profesores que de u otra forma me apoyaron en el transcurso de esta carrera para llegar a una especialización en Gerencia.

A todos.....” **GRACIAS**”

“No hay secretos para el éxito. Este se alcanza preparándose, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso”.

Colin Powel

Introducción

Este trabajo está elaborado con el enfoque de gerente, especialmente en el centro de agendas de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, ubicado en la planta baja de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, en el corregimiento de Calidonia, calle 25.

La finalidad de este trabajo es de fiel cumplimiento en las normas de atención de las consultas en las citas programadas en la sección de agendas, porque constituye un medio eficaz para dar respuestas a los pacientes y la vez un informe de inasistencias de los médicos o cualquier personal técnico, enfermeras que se necesite dar respuestas para sus funciones y de informar al paciente la causa de la ausencia del servicio solicitado en darle solución para su atención de salud.

Es importante mencionar todos los nudos críticos para mejorar los procesos de agendas y las normas de atención, para otorgamiento de citas médicas con eficiencia., dar una mejor solución, y minimizar la insatisfacción de los pacientes ofreciendo una atención de calidad.

Objetivos

Generales:

1. Analizar los procesos, de los tiempos establecidos para el cierre de agendas.

Específicos:

1. Revisar los problemas del manejo de las normas de atención que contribuyan a ofrecer un mejor servicio.
2. Fomentar el desarrollo de trabajo basada en el ambiente agradable de respeto y buenas relaciones con el personal médico, enfermeras, técnicos de salud, así como los pacientes, en proponer soluciones o alternativas para el mejor manejo de agendas.
3. Cumplir con las normas de atención, establecidos en el proceso de agendas
4. Promover calidad en la atención, a pacientes durante el proceso de las llamadas, en tener actualizadas los teléfonos para la localización y poder cumplir con la llamada a tiempo.
5. El tiempo de espera de las citas no sean tan prolongadas.
6. Cerrar a tiempo las agendas para el proceso de las llamadas telefónicas.
7. Mantener comunicación con los encargados de cada servicio de los funcionarios (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) de cada departamento en función dentro de la instalación.
8. Poder cumplir con el cronograma en la ordenación de los cierres de agendas.
9. Tener un plan estratégico para cualquier eventualidad, ya sea por casos fortuitos. Desde el punto gerencial monitorear todas las estrategias hechas para hacer un Informe de los nudos críticos resueltos. logre una mejoría volver intentar haciendo énfasis, de un punto no logrado.

Contextualización Del Problema En La Sección De Agendas

En la Policlínica Manuel Ferrer Valdes, el problema está en la larga espera de atención en citas programadas por el nudo crítico del cierre de agendas y cumplir con las normas de atención de la consulta externa, donde ocasiona inconformidad y quejas de los pacientes, los cuales manifiestan que tienen que esperar aproximadamente tres meses para que el profesional o especialista le atienda su convalecencia y al llegar a la Policlínica, le informan que el médico o servicio técnico no atenderá ese día

Desde el enfoque gerencial puedo mencionar en las de la esta Policlínica de CSS, las agendas se hacen con las plantillas de las normas de tiene cada profesional en cuanto a su servicio, muchas veces se le ponen más pacientes que a otros, ya que algunas cuentan con cargos administrativos, o gerenciales.

La larga espera en citas y programación para operaciones o consultas de un servicio, ocasiona moras, y falta de atención al paciente en busca de una solución a su salud del cierre a tiempo de las agendas

En estadísticas del nivel nacional, de la larga espera en atención es de un 40% a pacientes destinados a operaciones y tratamientos ofrecidos por cada instalación de la CSS, la gran cantidad de pacientes en atención a un servicio, y falta de profesionales o nombramientos administrativos a nivel nacional. Esta policlínica cuenta con dos funcionarios idóneos en la confección de agendas, uno en el turno de la mañana de 6 am – 2 pm y de 11: am -700 pm

Las directrices del cierre de agenda son informadas de Dirección Nacional de Prestaciones Médicas encima de la fecha, trastocando y atrasando las tareas cotidianas, como cuales son;

- El paciente no tiene número telefónico registrado en el sistema.
- El paciente no actualizado a la base de datos por cambios a nuevos números de teléfonos.
- El paciente no contesta al momento de ser llamado.
- El familiar o quien recibe el mensaje no le comunica a la persona citada.
- El paciente no tiene correctamente el número de teléfono bien escrito.

Normas De Atención En El Servicio De Agendas:

- 1- Recibir llamadas de Dirección Médica.
- 2- Recibir llamadas de los casos fortuitos de los profesionales de salud para el cierre de agendas.
- 3- Reunión frecuente con el Dirección Médica para la coordinación de las agendas.
- 4- Reunión con los jefes de departamentos,
- 5- Coordinar con todos los profesionales de salud y orientarlo para el manejo de agendas.
- 6- Monitorear las agendas.
- 7- Modificación de plantillas de agendas.
- 8- Creación de plantillas de agendas de los profesionales de salud según sus normas de atención.
- 9- Actualización de plantillas de agendas. (PMFV, 2010)

Localización: La sección de agenda se encuentra ubicada en planta baja al lado de trámites de cita

Justificación

En La calidad de atención, tiene como finalidad conocer y ofrecer un mejor servicio tomando en cuenta la aplicación correcta de las “Normas de Atención” de la consulta externa, de cada servicio que ofrece la institución.

Sin embargo las frecuentes quejas de los pacientes por los tiempos de espera de las citas médicas, inasistencia constante de algunos profesionales de la salud, cambios frecuentes en las citas médicas, falta del manejo de la información del personal de Registros y Estadísticas de Salud para la orientación del paciente, el incumplimiento en el cierre de agendas en los tiempos establecidos como norma, constituyen unas de las razones principales de como punto de vista gerencial es para mejorar la calidad de atención en los tiempos de espera en el manejo de agendas y la alta espera por un servicio ofrecido en la instalación.

Conociendo la problemática y la inconformidad de los pacientes en la asignación de las citas en períodos largos, el no tener las actualizaciones de direcciones y teléfonos dificulta en no avisar al paciente para cambio de citas por un caso fortuito de un médico, donde el paciente acude y se disgusta en ventanilla por la falta de información de acudir a la Policlínica. Esto a su vez hace un registro de cifra alta de estadísticas de cupos en pacientes que no acuden a sus citas por el extenso de su atención.

El cumplimiento correcto de las Normas de Atención de la consulta externa y el buen manejo, monitoreo de las citas médicas, la agenda ayudaría enormemente a mejorar esta situación incómoda al paciente.

Gestión De Agendas. Cita Previa

La solución de Cita previa está diseñada para poder disponer de un sistema de gestión de agendas de profesionales para la asignación de recursos de atención al público en cualquier ámbito, permitiendo una completa parametrización de todas las funcionalidades.

En otros países de Europa el modelo de agendas en cuanto a las citas médicas permite configurar estas a su vez se complementan con la posibilidad de contener más de un acto o bloque por defecto, que funcionará secuencialmente en el proceso de generación de huecos libres para Cita Previa. Otra funcionalidad es la limitación de un número de citas por acto y día con el objeto de no sobrecargar las agendas con actos de media o larga duración que pueda generar un desequilibrio en la oferta de servicios generando lista de espera o para el organismo gestor. (SA, 20.12)

A la igual manera sucede en otros países la presión que tienen en donde los números de pacientes han crecido a la población y el personal de la policlínica, existen muchos modelos de agendas como España, donde su sistema de agendas corresponde al número de población de cada capital, realizando el historial médico de un paciente, incluyendo (exámenes de laboratorios, medicamentos previos, etc.), su sistema es bastante tradicional se ha convertido en una tarea bastante difícil para un médico. (Krishna, 2011).

El sistema permite:

- Programar el trabajo de cualquier profesional.
- Establecer reservas de tiempo por viajes, vacaciones o por cualquier otro motivo.
- Reasignación de las visitas pendientes de un profesional para un día determinado a otro u otros profesionales.
- Trabajar con tiempos programados fijos o variables.
- Obtener múltiples informes y estadísticas tanto para el profesional

Agendas Globales Para Hospitales Verdes Y Saludables

La Agenda Global de Hospitales Verdes y Saludables es un marco integral de salud ambiental para hospitales y sistemas de salud lanzado en octubre de 2011.

La Agenda Global tiene por objeto apoyar los esfuerzos existentes en todo el mundo para promover una mayor sostenibilidad y salud ambiental en el sector de la salud, y por lo tanto para fortalecer los sistemas de salud a nivel mundial. Este documento provee un marco integral a los hospitales y a los sistemas de salud de hospitales en 5 continentes han empezado a usar este marco de forma de reducir su huella ambiental y promover la salud ambiental, estos a su vez tienen toda la información de los datos de cada comunidad o ciudad en un sistema totalmente modificado en datos y información de cada región de un país, esta agenda global se encuentra en diferentes tipos de idiomas que son; español, portugués, inglés y chino. (Saludables, 2017)

Agendas Médicas Jagarsoft

La agenda médica de Jagarsoft programa tiene como función principal organizar citas de pacientes de uno o varios médicos. Si bien puede ser usado en consultorio con un único médico el hecho que ofrezca la característica de multiusuario permite a varios recepcionistas trabajar sobre una misma agenda. En la agenda es posible consultar datos generales del paciente, parte de la historia clínica y presencia del paciente el día de la cita. (Robustiana, noviembre 2015)

La atención hospitalaria conlleva a tener muchas responsabilidades desde el momento de su ingreso así como el de la atención dentro de un hospital, la organización médica, cuya función es de proporcionar a la población la atención

Médica completa, tanto preventiva como curativa. También la implementación de agendas para las citas médicas programadas, en un período de tiempo establecido según la disponibilidad del profesional médico, esto debe de usar en urgencias, controles de salud y morbilidades.

Se ha comprobado que una buena administración en funciones de atención de agendas se ayuda a la larga espera de un servicio para los pacientes. (Cabrera 21 de febrero 2008).

Agendas Todoc – Generalizadas En Colombia

La función de esta aplicación, es ayudar y confirmar las citas médicas de forma eficiente, automática y respetuosa con el paciente, permitiendo que los profesionales de la salud en sus consultorios particulares gestionen de forma eficiente su consultorio de acuerdo con las decisiones informadas acerca de la atención de sus pacientes. Igualmente, al ser una aplicación móvil el paciente puede conocer sus citas con 1 día de anticipación y anunciar cualquier caso, puede ser notificado en cambios de consulta de citas para un servicio de salud.

Las ventajas de esta aplicación intuitiva y de fácil navegación, lo que le ayuda al doctor a tener el control de todas las actividades de su consultorio. En segundo lugar, el proceso de agendamiento es rápido y eficiente para informar al paciente sobre posibles cancelaciones o demoras, además de que la confirmación de la cita se realiza por medio de mensaje de texto y correo electrónico. Como tercera medida, el médico cuenta con un histórico de las citas médicas con sus pacientes y con un informe diario de pagos realizados por los pacientes. Debido a que el sistema está en la nube, puede acceder a la información desde cualquier lugar. (Ospina, 03-04-2011)

Teléfono Al Software En Línea - La Evolución Del Papel

Los centros médicos líderes en la industria de la salud están preparándose para la inevitable transición del teléfono al uso de software en línea para la programación de citas. Se puede detallar varios inconvenientes del proceso tradicional para agendar citas, Los pacientes tienen que llamar durante horas de oficina para ser atendidos. El 63% de las ocasiones el paciente no puede concretar la programación de la cita, debido a que el primer contacto es una recepcionista sin acceso al calendario de los médicos. Agendar una cita médica puede tardar hasta 8.1 minutos. El paciente ni el personal administrativo tienen visibilidad completa sobre los horarios disponibles en tiempo real de todos los doctores en un centro médico, dificultando la elección de una fecha y hora que se ajuste a la solicitud del paciente de forma eficiente.

Si aumenta la demanda de programación de citas por teléfono, se requiere un incremento en el personal administrativo para controlar el sobre flujo, implicando un aumento en costos.

Los errores en la programación de citas, citas duplicadas, más de una cita agendada a la misma hora y mucho más, son comunes debido a la falta de visibilidad de los horarios disponibles en tiempo real.

Las agendas electrónicas funcionan de manera rápida y eficiente para la consulta de una cita o cancelar por motivos personales del paciente, el uso de papel significa costos, y a la larga un incremento de presupuesto en cualquier instalación de salud obtenida por el paciente, a la vez se le informa de los costos obtenidos mediante la atención del servicio solicitado de salud

y ayuda que no haya basuras ni contaminantes en la medida tener un ambiente más sano. (Agendas, 10 sept. 2017)

Sistemas De Agendas En La Caja De Seguro Social

Las agendas hoy en día están todas las funciones en mejorar su nivel de desempeño, donde vemos los países Europeos el uso como una herramienta fácil de optar y prácticas las nuevas recomendaciones y facilitar las citas médicas en su proceso de ser atendidas y manejadas por agendas electronicas, donde las ventajas en implementar mediante software y computadora en una instalación de salud, administradas por el personal idoneo encargado mediante el jefe para la confección de la agendas en trámites de las citas medicas otorgadas para un mejor desempeño al momento que el paciente solicite su atención.

Panamá, tiene en la CSS un sistema de agendas electronicas en donde, ha implementado desde el año 2015, sistemas de Xhis y Esiap, utilizado para la atención del paciente en el consultorio y el médico pueda atender en la computadora y ver sus agendas generadas mediante plantillas con las normas de atención de cada servicio de salud. La evolución en Panamá, se ha eliminado el uso del papel, para la conservación del ambiente en basuras y también el alto elevado en costos de papel, en el presupuesto. La diferencia en otros países de Europa ellos han implementado sistemas que hagan la rápida ejecución de los procesos de agendas en aplicaciones de teléfonos celulares asi como la del médico y pacientes, incluso en atenciones especializadas todas las agendas están actualizadas, en direcciones para que sea mas eficiente y rápida las citas otorgadas en hospitales. El sistema es más práctico claro que tienen ayuda en los gobiernos en el mejoramiento de la atención ciudadana y ejercen una factibilidad en citas programadas

para cada servicio que acudan un paciente y ellos a la vez monitorean todos estos sistemas para la mejoración de la atención de la salud y sea más rápida, donde la larga espera no sea un impedimento para su atención o cambios en situaciones fortuitas.

Cada país se compromete con la salud ya sea en centros, sub centros y hospitales, continúan implementando con actualizaciones en agendas, historias clínicas y atención en todo lo que necesite un paciente en costos y servicio solicitado por este.

Agenda Médica, La Herramienta Imprescindible Para El Uso De Citas Médicas

La importancia de tener un software, para el uso de las agendas en los controles de las citas médicas para los pacientes, es imprescindible aplicarla para el desarrollo de un país, ya sea en la evolución de cada sistema en una instalación de salud, permita entender mejor cuál es el papel que va a tener esta tecnología desde el momento en el cual la introduzca para el mejoramiento al momento de dar una cita médica solicitada por el paciente y a la vez es un recordatorio para el profesional de salud en cuanto a los días pendientes para una atención. (AGENDA MÉDICA, LA HERRAMIENTA IMPRESCINDIBLE PARA EL USO DE CITAS MÉDICAS., ©2018 STACKS. All Rights Reserved. Ver Notas Legales).

Esta herramienta que le permiten simplificar el trabajo que hasta ahora había realizado mediante post-its, mensajes anotados y todo tipo de archivos de texto en el ordenador que normalmente no han hecho más que despistarle de información relevante.

Agendas Electrónicas

LOMI-AP Inet ofrece una potente agenda con la que podrá trabajar para gestionar todas las funciones relacionadas con las citas de los pacientes y las tareas de los diferentes profesionales del Centro. Algunas de las características más relevantes serían: Capacidad de diseñar agendas específicas por profesional, posibilidad de desglosar las agendas por profesional sanitario, agilidad en la asignación de citas, visualización directa de los huecos libres de los profesionales, tiempo de reserva de la visita en consonancia con el tipo de visita. (OMI ® - OFICINA MÉDICA INFORMATIZADA).

Programación De Agendas –Programa Q_Nomy

El software de programación de citas médicas de Q-nomy es una solución basada en un servidor central para gestionar citas en toda la red de clínicas y las zonas de recepción. El sistema de programación de pacientes puede administrar situaciones y procedimientos altamente complejos como la gestión de citas de hospital. El sistema de programación de citas también permite una implementación rápida por parte de clínicas privadas pequeñas; las interfaces de usuario intuitivas permiten que tanto médicos, como personal y pacientes tengan acceso completo, desde su PC, tableta o teléfono móvil, para disfrutar de un control máximo sobre su agenda con un mínimo esfuerzo. La plataforma de programación de citas de Q-nomy permite crear, configurar y gestionar los calendarios del personal y la disponibilidad de recursos. (Marketing@Qnomy.com, 2002).

Marco Referencial

En el manual de normas administrativas para la atención en la consulta externa de las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social, establece que el director médico asigne las funciones y la distribución de las horas contratadas del personal de salud a su cargo, se debe elaborar informes anuales de vacaciones y aprobarlo, asegurando el buen funcionamiento de los servicios, para el cierre de agendas en tiempos programados una buena coordinación en cuanto a la notificación de los cambios aprobados a los pacientes precitados para su debida reasignación de citas y controles de salud.

Se deben solicitar los tiempos establecidos para solicitar cambios a las plantillas de la creación de las agendas en la solicitud (Medicina Especializada y Servicios Técnicos: 60 días de anticipación- Medicina General, Pediatría y Odontología; 45 días de anticipación, todas las actividades administrativas, de docencia y asignaciones especiales: 60 días de anticipación, los permisos trimestrales justificados por la Dirección Médica: 48 horas de anticipación.

Este marco teórico nos ayuda a mejorar los procesos del cierre de agendas en cuanto a las normas de atención de los servicios de salud, en los casos fortuitos en casos especiales de una inasistencia del mismo día de un profesional dela salud, es tener un plan de contingencia

Brindar un servicio eficiente y eficaz a los pacientes en cuanto a la atención, en mejorar la actualización de datos del paciente para ser llamado en caso de una inasistencia del servicio ofrecido en la Policlínica

Así también la recolección de información y una buena base de información en el sistema electrónico ayudaría a la información del paciente para ser llamado a un cambio de citas y hacer las agendas con todas las normas establecidas de cada servicio.

Fundamentos Teóricos

1. Identificación de situaciones y procesos que pueden ser mejorados.

Esta situación es mejorar la calidad de atención a los usuarios que soliciten cupos en el Departamento de Registros y Estadísticas de Salud es la sección de agendas, puesto que se establece en relación con los cierre y cambios de agendas, las inasistencias de los médicos, servicios técnicos, en la entrega del formulario a tiempo (vacaciones, permisos, TC, seminarios, etc.) Ocasiona inconformidad y quejas de los pacientes de no informarle a tiempo, la cita anulada o la espera larga para su cita y no tener la atención el día solicitado.

El departamento de Registros y Estadísticas de Salud, tiene la responsabilidad de la atención al paciente en sus citas médicas, historias clínicas y los registros de su atención en cualquier instalación de salud, donde se solicita una atención para la salud ya sea de un familiar, amigo o uno mismo.

Este departamento se debe relacionar con todos los otros del departamento en sus funciones de mejorar, conocer sus funciones de cada personal idóneo, en su servicio en cuanto la atención de un paciente, y que cada profesional también pueda conocer las normas de atención relacionados en su agenda y el tiempo de espera y cupos de acuerdo al uso de las plantillas

elaboradas por el personal de Reges, con las normas de atención de cada servicio.

La población panameña ha crecido y su vez todos los servicios también, es por eso que una comunicación e implementar las normas de atención, actualización de los datos del paciente y así mismo el cumplimiento de los cierres de agenda a tiempo mejora la calidad del servicio y se evite molestias con los pacientes de cada instalación.

2. Planteamiento a proponer

En Planteamiento es actualizar a cada paciente con dirección y teléfonos, tener al día las inasistencias o cambios de los profesionales de salud (médicos, técnicos, enfermeras). Dirección Médica debe de mandar los correos a tiempo para el cierre de agendas, cambios y no encima de la fecha. Para que se pueda cerrar, cambiar, avisar con tiempo al paciente y no dar cupos para luego cancelarlos. Las vacaciones, actividades administrativas, docencia, solicitarlas 60 días de anticipación, los permisos y TC 48 horas.

3. Resultados esperados

En resultados se espera tener el cumplimiento correcto de las normas de atención en consulta externa, servicios técnicos, programas de salud etc., y cumplir con el tiempo solicitado para el cierre o cambios de agendas, donde se genere en los tiempos y plantillas correctamente para que el paciente se le pueda dar su cupo, al tener un caso fortuito de cualquier profesional de la

salud en el mismo día se pueda tener los teléfonos de los pacientes y llamarlo con anticipación y se les pueda cambiar la cita

4. Justificación de la propuesta

Esta justificación es basada a las quejas de los pacientes por la larga espera para un servicio solicitado y tienen que esperar 3 meses para que el médico o profesional los atienda, ya que los cierres de agenda o cambios no se hacen a tiempo, por la demora de la información de parte de Dirección Médica y muchas veces la encargada de agendas no tienen el tiempo completo para llamar a los pacientes donde no cuentan teléfonos actualizados para avisarles.

Conclusión

Desde el punto de gerente en la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, se puede ver la importancia del profesional de la salud en cuanto a la profesión del departamento de Registros y Estadística de Salud, lo cual es indispensable para la atención de los pacientes al necesitar una atención para un servicio determinado.

Existen 3 secciones importantes que son; Trámites de citas, donde el paciente llega para sacar su cupo con sus documentos (ficha del mes y carnet o cédula), Archivos clínicos, es la encargada de guardar las historias clínicas de cada paciente para el uso del médico, Estadísticas es aquella que se hacen los informes de todos los servicios llevados a nivel Nacional como local.

Hoy en día la carrera de Registros y Estadísticas cuentan con niveles de estudios universitarios para una mejor calidad de vida.

Luego de conocer los nudos críticos de la sección de agendas donde la mayor parte del problema a los pacientes de su insatisfacción en las citas y largas espera, donde las notas no son llegadas a tiempo para el cierre de agendas, donde se causa el déficit de información es poder mejorar todos estos procesos.

Gracias al ejercicio de conocer y desarrollar mis conocimientos de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, de orgullo seguir con esta carrera y culminar con satisfacción a todo el estudio necesario para tener más oportunidades a nivel académico y profesional.

Recomendaciones

El tiempo de laborar en esta institución de salud para llegar a una gerencia, pude ver los nudos críticos que afectan en la atención a los pacientes en la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, el flujo es bastante ya que un nivel II de atención de salud.

Tener el buen cumplimiento de las normas de atención en agendas, cierre y cambios que no afecten al paciente ya que cada día es muy exigente el papel del profesional en su labor diaria y contamos con grandes obligaciones con responsabilidades en darle un buen servicio de atención a los pacientes.

Se debe permitir al profesional de la salud a tener con más actualizaciones en sistema informativo y todas las herramientas necesarias para el uso de la atención. Esta policlínica consta de un sistema informativo llamado Xhis y Esiap, son nuevos sistemas de informáticos para el uso del departamento de Registros y Estadísticas de Salud.

En recomendación el personal idóneo debe de avanzar en sus estudios de la carrera de Registros y Estadísticas de Salud, donde se encuentra un gran futuro como profesional y todos los alcances que ha llegado esta profesión con buenos ingresos y así capacitarnos más para futuras metas.

Bibliografía

- ▮ Krishna, S. (2.9 de JULIO de 2011). <https://www.ibm.com>. Obtenido de <https://www.ibm.com>:
<https://www.ibm.com/developerworks/ssa/industry/library/ind-openemr/index.html>
- ▮ PMFV, D. d. (7 de enero de 2010). Normas de Atención en el servicio de agendas. Policlínica Manuel Ferrer Valdes. Panamá, Panamá.
- ▮ SA, T. C. (ENERO de 20.12). AGENDAS EN EL SERVICIO DE CITAS MÉDICAS. Obtenido de <http://www.tecnicascompetitivas.com>:
<http://www.tecnicascompetitivas.com/?q=es/node/5>
- ▮ Saludables, H. (2 de julio de 2017). Agendas Internacionales en Salud. Obtenido de Salud sin daño-argentina:
<https://saludsindanio.org/americalatina/temas/agenda-global>
(Robustiana, noviembre 2015)
- ▮ Cabrera, I. J. (21 de febrero 2008). Administracion Hospitalaria. Chicago: <https://www.gestiopolis.com/administracion-hospitalaria/>.
- ▮ Ospina, S. (03-04-2011). TODOC, la aplicación que optimiza la gestión de citas Médicas. Colombia: COPYRIGHT © 2018 ENTER.CO S.A.
- ▮ Agendas, C. A.-T. (10 sept. 2017). Citas Médicas: La Evolución del Papel y Teléfono al Software en Línea. <https://try.hulipractice.com/white-paper-citas-medicas-la-evolucion-del-papel-y-telefono-al-software-en-linea/>.
- ▮ (Agenda Médica, la herramienta imprescindible para el uso de citas médicas., ©2018 STACKS. All Rights Reserved. Ver Notas Legales)

□ (OMI ® - Oficina médica Informatizada)

Marketing@Qnomy.com, 2002).

UNMECIT

anexos

UNMECIT

