



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



TITULO: “UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS AMBULATORIOS DE LA CIUDAD DE SANTA FE”

EJE: EXTENSION, DOCENCIA E INVESTIGACION

**AUTORES: VIDAL, LUCIANA DANIELA
TORRES, MARIA LUZ**

REFERENCIA INSTITUCIONAL: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL/ ESCUELA SUPERIOR DE SANIDAD

CONTACTOS: ludavidal@yahoo.com.ar, maluz_to@hotmail.com

RESUMEN

El presente proyecto se enmarca dentro de la propuesta de Proyecto de Extensión de Cátedra de la Universidad Nacional del Litoral.

Este tipo de proyectos posibilita la apertura de los espacios curriculares a la extensión, exponiendo a los alumnos a situaciones concretas de aplicación de conocimientos, lo que les permitirá observar, registrar, analizar interpretar resultados obtenidos desde el trabajo de campo.

Desde este proyecto se pretende que los alumnos de la asignatura Demografía e Información Sanitaria de la carrera Licenciatura en Administración de Salud puedan detectar las razones por las cuales los usuarios, ante la oferta de servicios públicos disponibles, eligen ser atendidos en los consultorios externos del Hospital “Dr. J. M. Cullen” de la ciudad de Santa Fe.

Con este tipo de estudio se establecerá estratégicamente una línea de base con respecto a la utilización de los servicios de consultorio externo en este tercer nivel de atención, cuya demanda, estimamos podría ser resuelta en otros niveles de atención de menor complejidad, revelando una aproximación real de la organización de la oferta en Redes de Servicios.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



Este abordaje nos permitirá analizar diferentes categorías de la problemática:

- Origen de procedencia de los pacientes que se atienden en los Consultorios externos del hospital.
- Accesibilidad de la atención ambulatoria.
- Sistema de referencia y contrareferencia de pacientes.
- Organización de la Red de Servicios.

La posibilidad de reconocer las razones por las cuales los usuarios eligen un determinado servicio público de salud permitirá, orientarlos a satisfacer eficaz y eficientemente sus necesidades de salud y además hacer un uso racional de la oferta de servicios ambulatorios que integran la red, evitando los prolongados tiempos de espera para la obtención de turnos en pos de lograr una mejor accesibilidad y calidad de las prestaciones.

Por otra parte detectar estas cuestiones en el Hospital J. M. Cullen de la ciudad de Santa Fe, se fundamenta en las características favorables que posee dicha institución, tanto, por ser centro de referencia del Centro- Norte Provincial, como por la predisposición y calidad técnica de su recurso humano.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



DESARROLLO

Objetivos

1. Detectar las razones por las cuales los usuarios eligen ser atendidos en el servicio de Consultorio externo del Hospital Dr. J. M. Cullen de la ciudad de Santa Fe.
2. Contribuir a la readecuación de los procesos en función del análisis de la información existente.
3. Cooperar con el análisis de la problemática, poniendo énfasis en la participación de los diferentes actores intervinientes.
4. Desarrollar habilidades de análisis de situación en terreno, en los alumnos de la asignatura Demografía e Información Sanitaria”.

Destinatarios:

Externos: Niveles de conducción del efector y el resto de los efectores que componen la red, equipos de salud (profesionales, estadísticos, administrativos) y usuarios del sistema del salud.

Internos: Alumnos regulares de la asignatura Demografía e Información Sanitaria de la carrera Licenciatura en Administración de Salud (Escuela Superior de Sanidad – Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas).

Ámbitos donde se desarrolló la actividad:

- Las actividades del proyecto se desarrollaron en las instalaciones del Hospital “Dr. J. M. Cullen” de la ciudad de Santa Fe, ya sea, en diferentes servicios del mismo, como en salas de espera de Consultorios Externos Centralizados y Descentralizados.
- Ámbito de la ciudad universitaria.

PRIMER MOMENTO: Trabajo en el espacio áulico

A partir de la aceptación del Proyecto al equipo directivo del hospital, se comenzó a trabajar durante el 2º cuatrimestre del 2009 con los alumnos que cursaban la asignatura de Demografía e Información Sanitaria.

En primera instancia se distribuyo material de lectura seleccionada por los docentes, con la finalidad de poner en conocimiento a los alumnos y reflexionar sobre las situaciones que abordaba este proyecto.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



A partir de los interrogantes surgidos de la lectura, los alumnos por grupo de trabajo comenzaron a esbozar los instrumentos de recolección de datos que se aplicarían a los integrantes del equipo de salud y los usuarios que concurren al hospital.

Cada grupo realizó una puesta en común de lo trabajado, se discutió y finalmente se confeccionaron los instrumentos que se aplicaron.

SEGUNDO MOMENTO: Trabajo en Terreno

En esta etapa los alumnos comenzaron a reconocer los servicios que presta el hospital, mediante la observación directa de la institución, guiados por el personal de la institución.

En esta etapa se pudieron evidenciar las siguientes acciones:

- Relevamiento de procesos y funcionamiento del área Consultorio Externo.
- Aplicación de encuestas y cuestionarios a los integrantes del equipo del servicio de consultorio externo.
- Aplicación de encuestas y cuestionarios a los usuarios que asisten al consultorio externo del efector.

TERCER MOMENTO: Conclusiones y reflexiones

- Consolidación y análisis de resultados obtenidos de la implementación de las técnicas entre los tres grupos relevados: Equipos de salud, nivel de conducción, usuarios.
- Exposición y presentación en clase de los resultados obtenidos por los alumnos integrantes del Proyecto.
- Elaboración de conclusiones.
- Devolución y análisis de resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas con el equipo de salud.

NIVEL DE LOGROS ALCANZADOS SEGÚN LOS COMPONENTES DE LA PROPUESTA.

A partir del siguiente cuadro, se sintetizan las actividades realizadas por los alumnos y docentes y los resultados alcanzados, por cada objetivo planteado.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



OBJETIVOS	RESULTADOS	ACTIVIDADES
1 Detectar las razones por las cuales los usuarios eligen ser atendidos en el servicio de Consultorio externo del Hospital Dr. J. M. Cullen de la ciudad de Santa Fe.	1.1 Se generó Información Dinámica que posibilita, un diagnóstico real de la atención y uso de los consultorios externos.	1.1.1 Se ha realizado una constante actualización bibliográfica.
		1.1.2 Se realizó un estudio exploratorio de datos estadísticos correspondientes al Departamento de Estadística del Hospital.
		1.1.3 Se relevó los procesos y funcionamiento del área Consultorio Externo, guiados por personal del efector.

2 Contribuir a la readecuación de los procesos en función del análisis de la información existente.	2.1 Se ha cooperado en la generación de procesos y procedimientos estadísticos metodológicos tendientes al aprovechamiento de los recursos de información existentes.	2.1.1 Se realizó un estudio exploratorio de datos estadísticos correspondientes al Departamento de Estadística del Hospital.
		2.1.2 Se relevó los procesos y funcionamiento del área Consultorio Externo, guiados por personal del efector.
		2.1.3 Se elaboraron tres instrumentos de recolección de datos: entrevista, encuesta y cuestionario, según los receptores de la misma.
		2.1.4 Se llevaron a cabo las encuestas y cuestionarios a los integrantes del equipo del servicio de consultorio externo.
		2.1.5 Se realizó una entrevista con el director del hospital en sede universitaria, donde los alumnos pudieron plantear sus inquietudes y dudas respecto al tema en investigación.
		2.1.6 Se aplicaron los cuestionarios a los usuarios que asisten al consultorio externo del efector, sea centralizado o descentralizado, en diferentes horarios.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



<p>3 Cooperar con el análisis de la problemática, poniendo énfasis en la participación de los diferentes actores intervinientes.</p>	<p>3.1 Se logró propiciar el abordaje de la problemática detectada en el ámbito institucional.</p>	<p>3.1.1 Se consolidaron y analizaron los resultados obtenidos de la implementación de las técnicas entre los tres grupos relevados: Equipos de salud, nivel de conducción, usuarios.</p> <p>3.1.2 Se desarrollo una reunión con el equipo del servicio de estadística, realizándose una devolución de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas.</p> <p>3.1.3 Se elaboraron algunas propuestas para el logro de mejoras orientadas a la reorganización de los servicios ambulatorios de la red y a la accesibilidad por parte de los usuarios.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OBJETIVOS	RESULTADOS	ACTIVIDADES
<p>4 Desarrollar habilidades de análisis de situación en terreno, en los alumnos de la asignatura Demografía e Información Sanitaria”.</p>	<p>4.1 Se logró un aprendizaje significativo para los alumnos alcanzando la aplicación práctica de los contenidos desarrollados teóricamente por la asignatura.</p>	<p>4.1.1 Se proporcionaron diferentes investigaciones a los alumnos y se realizó una actualización bibliográfica durante todo el desarrollo del proyecto.</p>
		<p>4.1.2 Se relevó los procesos y funcionamiento del área Consultorio Externo, guiados por personal del efector.</p>
		<p>4.1.3 Se elaboraron tres instrumentos de recolección de datos: entrevista, encuesta y cuestionario, según los receptores de la misma.</p>
		<p>4.1.4 Se realizó una entrevista con el director del hospital en sede universitaria, donde los alumnos pudieron plantear sus inquietudes y dudas respecto al tema en investigación.</p>
		<p>4.1.5 Se aplicaron los cuestionarios a los usuarios que asisten al consultorio externo del efector, sea centralizado o descentralizado, en diferentes horarios.</p>
		<p>4.1.6 Se consolidaron y analizaron los resultados obtenidos de la implementación de las técnicas entre los tres grupos relevados: Equipos de salud, nivel de conducción, usuarios.</p>
		<p>4.1.7 Se expuso y presentó en clase los resultados obtenidos de todo el trabajo realizado en el territorio.</p>
		<p>4.1.8 Se elaboraron conclusiones.</p>
		<p>4.1.9 Se desarrollo una reunión con el equipo del servicio de estadística, realizándose una devolución de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas.</p>

OBJETIVOS	RESULTADOS	ACTIVIDADES
<p>4 Desarrollar habilidades de análisis de situación en terreno, en los alumnos de la asignatura Demografía e Información Sanitaria”.</p>	<p>4.2 A través de intervenciones prácticas y participativas en situaciones reales de gestión de servicios de salud, se contribuyó a la formación técnico profesional de los alumnos de la asignatura Demografía e Información Sanitaria de la carrera Lic. en Administración de Salud,</p>	<p>4.2.2 Se seleccionó material de apoyo para la formación de los alumnos.</p>
		<p>4.2.3 Se relevó los procesos y funcionamiento del área Consultorio Externo, guiados por personal del efector.</p>
		<p>4.2.4 Se elaboró una guía de evaluación que utilizaron los docentes para monitorear el desarrollo de las actividades por parte de los alumnos.</p>
		<p>4.2.5 Se elaboraron tres instrumentos de recolección de datos: entrevista, encuesta y cuestionario, según los receptores de la misma.</p>
		<p>4.2.6 Se aplicó una encuesta a los integrantes del equipo del servicio de consultorio externo.</p>
		<p>4.2.7 Se realizó una entrevista con el director del hospital en sede universitaria, donde los alumnos pudieron plantear sus inquietudes y dudas respecto al tema en investigación</p>
		<p>4.2.8 Se aplicaron los cuestionarios a los usuarios que asisten al consultorio externo del efector, sea centralizado o descentralizado, en diferentes horarios.</p>
		<p>4.2.9 Se consolidaron y analizaron los resultados obtenidos de la implementación de las técnicas entre los tres grupos relevados: Equipos de salud, nivel de conducción, usuarios.</p>

ACTIVIDADES FORMATIVAS DE LOS ALUMNOS

De acuerdo con los objetivos planteados por el proyecto respecto a lograr un aprendizaje significativo para los alumnos y contribuir con su formación técnico - profesional, consideramos que los mismos se alcanzaron.

Por un lado, se pudo observar en la práctica en terreno, el manejo de las herramientas teóricas, presentadas en las clases específicas que se trabajaron en el espacio áulico. Por



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



otro, se destaca, la dimensión formativa de visualizar y vivenciar en situaciones reales de trabajo, su futuro desempeño como profesional.

Por ambas cuestiones consideramos que el desarrollo del proyecto ha favorecido a los alumnos, evidenciado éstos, un crecimiento que se demuestra en la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias.

CONCLUSIONES FINALES

El presente proyecto de extensión ha pretendido, detectar los motivos más frecuentes por los cuales, los usuarios eligen ser atendidos en los servicios ambulatorios del Hospital Cullen de la ciudad de Santa Fe.

Este hospital de referencia del centro-norte provincial realiza un promedio de 240.000 consultas anuales, entre las cuales se atienden no solo personas provenientes de la ciudad, sino también de otros departamentos del norte provincial.

A lo largo del desarrollo de este proyecto pudimos observar en terreno, los múltiples factores que influyen en la calidad de atención ambulatoria de los servicios de consultorio externo.

Entre ellos podemos mencionar:

- Factores estructurales: este hospital centenario, como muchos otros de la ciudad, se vio obligado a ir modificando sus áreas en función de la demanda, lo que actualmente se



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



traduce en una estructura de servicios ambulatorios poco funcional, para la circulación del paciente. A esto se le suma una escasa señalización o puestos de orientación al usuario.

- Factores organizacionales: existe una gran proporción de especialidades que ofrece sus turnos a demanda espontánea con un cupo de atención que oscila entre 15 y 20 pacientes, lo cual explica una de las razones por las que diariamente veamos las “largas colas” en los pasillos del hospital. El trabajo a demanda espontánea, requiere que el personal de admisión, trabaje a contra reloj y bajo la presión del usuario reclamando conseguir un turno.

Otro aspecto que se relaciona con lo organizacional, es el escaso o nulo desarrollo de un sistema de referencia y contrareferencia intramuros (entre las especialidades del mismo hospital) y extramuros (centro de salud-hospital y/o entre hospitales de diferente complejidad, etc.).

La importancia de articular entre los distintos niveles de atención radica en que muchas de las consultas que llegan al hospital pueden ser resueltas en el primer nivel de atención.

- Factores del individuo/usuario: la existencia de un cierto nivel de enfermedad ya sea este objetiva o subjetiva, hace que una persona busque una respuesta a la necesidad de recuperar su salud. Este factor será el eje, sobre el cual la demanda tienda a utilizar determinados servicios de salud. La libre elección de médicos y la identificación con algunos efectores pueden hacer que se produzca un desequilibrio, provocando un mayor flujo de pacientes en determinados servicios.

A partir de la aplicación de las encuestas a los usuarios que asisten a los consultorios externos y de haber trabajado en el aula sobre los consolidados estadísticos de los alumnos, arribamos entre docentes-alumnos a la elaboración del siguiente análisis, seleccionando las variables que aportan una descripción del objetivo del proyecto a partir del cual intentamos explicar algunas de las razones por los cuales los usuarios utilizan este servicio.

Las 225 encuestas realizadas, fueron aplicadas desde el 30 de noviembre al 9 de diciembre del 2009, comprendiendo una semana, con la finalidad de abarcar todas las especialidades dado que no todas se ofrecen diariamente, en los consultorios externos.

De las 225 encuestas, el 61% corresponden al sexo Femenino y el 39 % al sexo Masculino, el 60% de los usuarios abarca el grupo de edades desde los 15 a los 55 años.

El origen de procedencia de los usuarios que asisten, se distribuyen en el 56 % ciudad de Santa Fe, 13 % ciudad de Santo Tomé y el 31% a otras localidades.

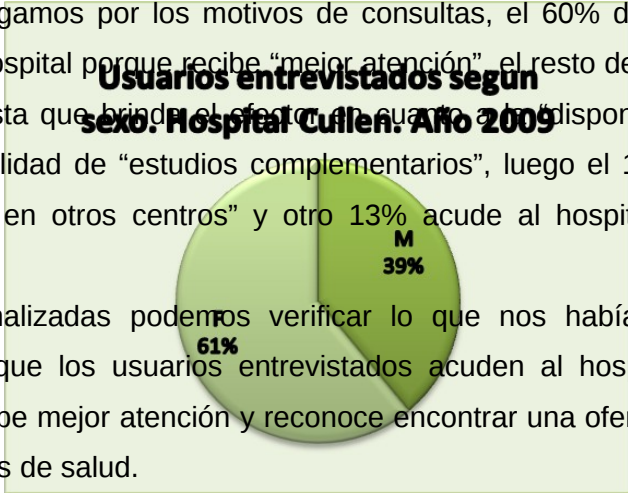
El 56 % que corresponde a la ciudad de Santa Fe, se puede desagregar en barrios según pertenezcan a las distintas sub-regiones de salud. De esta manera obtenemos el 39% a la sub-región Sur (abarca los barrios que se corresponden con el ex área programática del hospital), 30 % sub-región Norte (abarca los barrios al noroeste de Hipódromo de la ciudad), 18% sub-región Centro (comprende los barrios del centro-oeste de la ciudad) y el 13% sub-región de La Costa (abarca El Pozo, Alto Verde, Colastiné, La Guardia, Rincón).

Del 31% que corresponden a otras localidades, los usuarios que mas consultan provienen de otros municipios del departamento La Capital, seguido por los departamentos Garay, San Jerónimo y Las Colonias.

Con respecto a la derivación de los usuarios el 33 % corresponde a derivaciones realizadas por profesionales de otros efectores, 14% por derivaciones internas es decir interconsultas de profesionales del mismo efector, el 6% de boca en boca y el 47% viene por autoderivación.

Finalmente cuando indagamos por los motivos de consultas, el 60% de los entrevistados respondió que elige el hospital porque recibe “mejor atención”, el resto de los porcentajes se relaciona con la respuesta que brinda el efector en cuanto a “disponibilidad de turnos”, “medicamentos” y posibilidad de “estudios complementarios”, luego el 13% respondió que “no encuentra atención en otros centros” y otro 13% acude al hospital por razones de “accesibilidad”.

Con estas variables analizadas podemos verificar lo que nos habíamos planteado al principio del Proyecto, que los usuarios entrevistados acuden al hospital por su propia motivación y porque recibe mejor atención y reconoce encontrar una oferta de servicios que resuelve sus necesidades de salud.

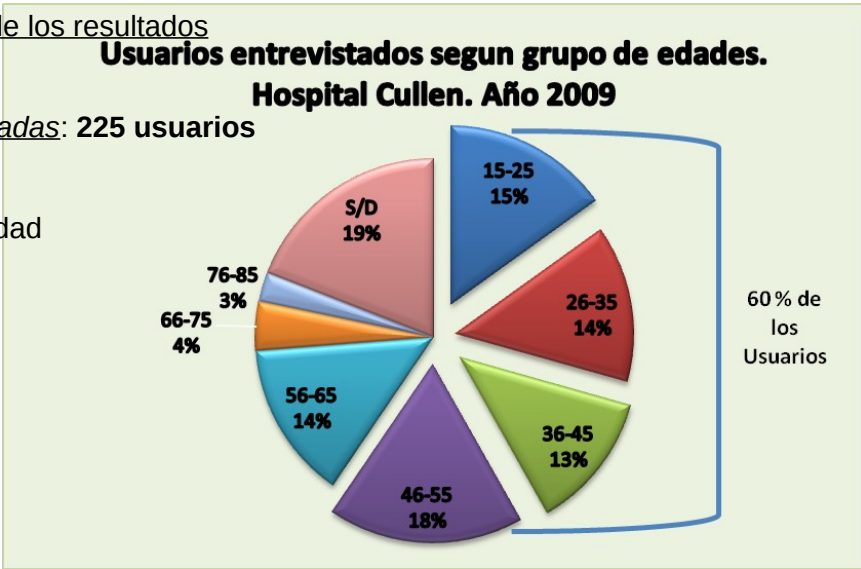


Análisis gráfico de los resultados

**Usuarios entrevistados según grupo de edades.
Hospital Cullen. Año 2009**

Encuestas realizadas: 225 usuarios

A) Sexo y Edad





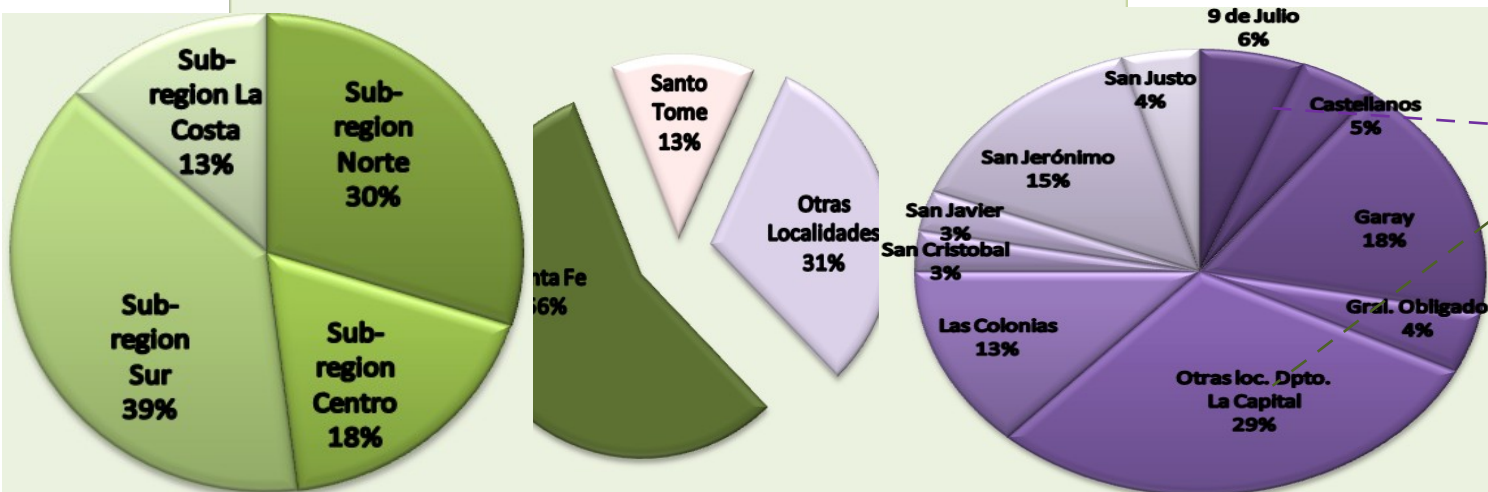
**INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL**

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



B) Origen de Procedencia

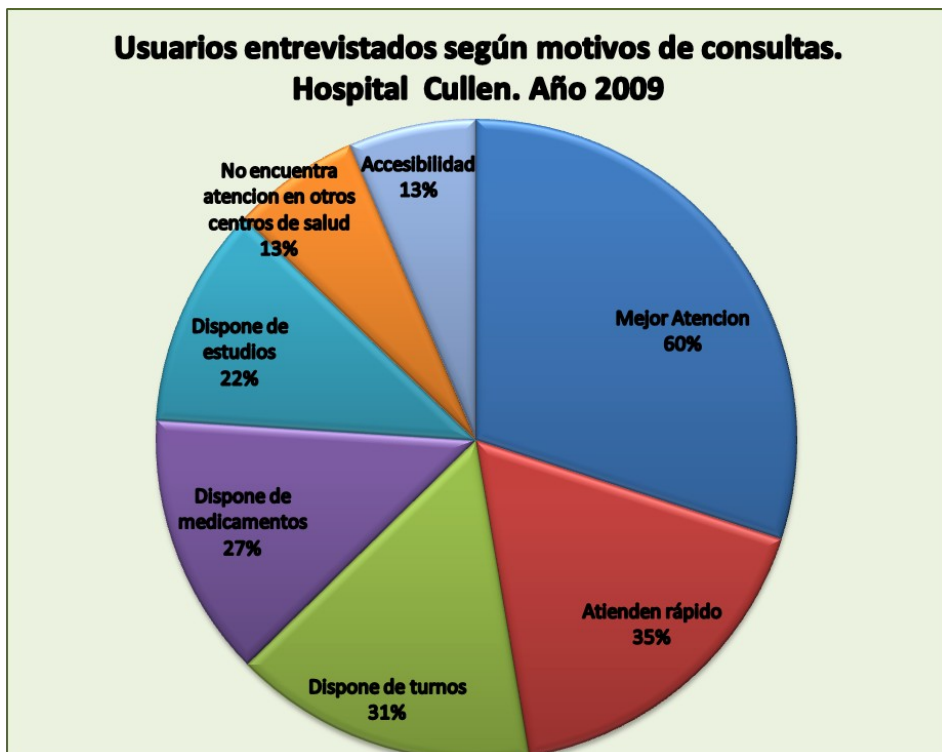
**Usuarios entrevistados según procedencia.
Hospital Cullen. Año 2009**



C) Derivaciones



D) Motivos de Consultas





INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



ANEXOS

Listado de alumnos participantes del proyecto.

Nº	Apellido y Nombre	DNI
1	Azagury Luis Matías	31.103.419
2	Catena Luzmila	33.945.393
3	Cortese Gisela	34.731.831
4	Delgado María de los Milagros	32.733.171
5	Escuri Marianela Geraldine	33.322.612
6	Genolet Gertsch Melisa	32.105.531
7	Goddio Maria Victoria	35.221.409
8	Imhoff Leila	31.150.290
9	Mathey María Lucila	34.828.049
10	Montes Selva	16.178.278
11	Nessier Gisela Patricia	33.548.334
12	Nesier Jesica Noemí	33.548.335
13	Peiro Daniela	31.671.146
14	Quagli Betina Belén	34.508.762
15	Sutter Mónica Inés	26.093.717
16	Trevisan Jaquelina	34.565.471
17	Vera González Romina	32.860.831
18	Zucarelli Antonela	35.127.938



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



GUIA DE MONITOREO DE ALUMNOS

ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS UTILIZADOS	MONITOREO DE LAS ACCIONES
Relevamiento de procesos y funcionamiento del área de Consultorio Externo	Presentación de Informes, utilizando consignas sugeridas por las docentes.	Pertinencia del informe en función a lo observado y utilización criteriosa de los conceptos teóricos que describen el área.
Elaboración de encuestas, entrevistas y cuestionario.	1) Borradores trabajados en el espacio áulico, mediante proyección de cañón de las preguntas sugeridas para los tres actores externos destinatarios del Proyecto (nivel de conducción equipo de salud, usuario). 2) Confección definitiva de las encuestas mediante el conceso de alumnos-docentes.	Construcción apropiada de los instrumentos utilizados en relación a los objetivos de perseguidos en la aplicación de cada uno de ellos.
Aplicación de encuestas, entrevistas y cuestionario en terreno.	1) Encuestas y entrevistas equipo de consultorio externo. 2) Entrevista al Director del Hospital. 3) Cuestionarios a usuario de consultorio externo.	Organización de los grupos de trabajo para la realización de entrevistas y encuestas. Capacidad reflexiva ante el planteo de nuevas inquietudes Ensayo de presentación de alumnos previo a la aplicación de los cuestionarios ante los usuario. Monitoreo de desenvolvimiento de



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



		los alumnos, durante la aplicación en terreno de los cuestionarios.
Consolidación de datos obtenidos de las entrevistas, encuestas	Construcción de una tabla matriz para el volcado de datos.	Sociabilización y análisis de los datos obtenidos.
Devolución de datos al equipo de salud	Informe de datos y propuestas orientadas a la reorganización de los servicios públicos ambulatorios.	
Participación de los alumnos en Proyecto de extensión	Aplicación de un modelo de informe para los alumnos	Visualización del aporte del PEC en la formación de los alumnos.

ENCUESTA USUARIO HOSPITAL “DR. JOSE M. CULLEN”

Encuestador:

Barrio:.....	Localidad:.....
Sexo: M [] F []	Edad:

1. ¿A qué especialidad viene a realizar la consulta?:

2. ¿Es la primera vez que viene por el motivo de consulta que realiza hoy?: SI [] NO []

3. Conoce algún Centro de Salud /Hospital cercano a su hogar.
SI [] NO [] ¿Cual?:

4. Es el Hospital es el único lugar que lo atiende por la consulta que viene a realizar.
SI [] NO []



5. Asiste derivado al hospital? :

- De otro profesional del mismo hospital:

Con. Externo [] Internación []

- Por profesional de otro efector [] Cuenta con la derivación por escrito: SI [] NO []

- Por recomendación boca a boca []

- Autoderivado []

6. Asiste al hospital porque:

• Recibe mejor atención médica. []

• Atienden rápido []

• Dispone de medicamentos al retirarse de la consulta []

• No encuentra atención en el Centro de Salud/efector de su barrio/localidad []

• Dispone de estudios de diagnóstico (lab./rad./eco)al retirarse de la consulta []

• Le queda más cómodo para venir (distancia, línea de colectivo) []

ENCUESTA EQUIPO DIRECTIVO HOSPITAL "DR. JOSE M. CULLEN"

Fecha:.....

1. Como se organiza la atención de los Consultorios Externos.



2. Cantidad promedio de pacientes que se atienden por día.
3. Cuál es el tiempo de atención del servicio de Consultorio Externo.
4. Se realiza atención ambulatoria por la tarde. Cuales
5. Quien establece los horarios y los turnos para cada especialidad, existe algún criterio en la determinación de cupos.
6. El plantel médico solo realiza atención de consultorios externo o distribuye su carga horaria a otras actividades.
7. Se analiza si existe demanda insatisfecha.
8. Existen normas de comunicación internas del equipo de salud.
9. Quien autoriza las licencias médicas y cubre los reemplazos del plantel médico.
10. Quien verifica si se cumplen los horarios de atención de C. E.
11. Se sabe el origen de procedencia de los pacientes que concurren al C.E.
12. Existe algún formulario de referencia y contrarreferencia que se utilice actualmente.
13. Se registra la atención de paciente de C. E en Historias clínicas u otro tipo de registro.