

## “GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO”

El Servicio de Admisión, para los pacientes que acuden a un Centro Asistencial a fin de obtener una cita médica, representa la primera imagen que se llevan de una atención hospitalaria.

La Calidad de atención en el Servicio de Admisión pasa necesariamente por contar con dos componentes importantes:

- Soporte de Ingeniería Hospitalaria y
- Soporte Asistencial.

Las Citas médicas son un servicio importante dentro de una Institución de Salud; los pacientes que acuden a obtenerlas requieren de contar con un trato adecuado, una atención oportuna y una infraestructura de soporte importante, que les brinde el confort que necesitan por su misma condición de pacientes.

Es por ello, que en el presente boletín se analizará la Gestión Tecnológica del Servicio de Admisión – Citas, que permitirá brindar una atención ordenada, oportuna y de comodidad necesaria a los pacientes. Esta acción, se viene implementando con el proyecto de “Gestión de atención al asegurado”

Próximamente se instalarán Módulos de Atención al Asegurado a nivel Nacional, de los cuales a Lima le corresponden 181 y al resto del país 275.

En éstos módulos los asegurados obtendrán todas las citas necesarias (consultas, interconsultas, referencias, farmacia, laboratorio, imagenología, CITT y recetas), par su tratamiento, de tal manera que al final el paciente sale con sus medicinas

### DEFINICION

La Gestión Tecnológica en el Servicio de Admisión - Citas, está referida al manejo de Recursos Tecnológicos que permitan contribuir a obtener un servicio de calidad en la atención a los pacientes que acuden a un Centro Asistencial. Así mismo se busca estandarizar éste tipo de Gestión, en beneficio de los pacientes.

Componentes de la Gestión Tecnológica:

- ❑ **Infraestructura:** Este componente brinda confort a las personas que acuden a obtener una cita médica y que por razones de demanda, tienen que esperar un tiempo determinado.
- ❑ **Equipamiento:** Componente importante, contando entre éstos a los equipos informáticos de última tecnología, pantallas planas para identificar el estado de atención al asegurado, entre otros.
- ❑ **Mobiliario:** Muebles adecuados para un servicio de confort. Los asientos deben ser ergonómicos.

- ❑ **Señalética:** Elementos importantes dentro de un recinto donde albergará cantidades grandes de personas, permitiéndoles estar orientados en cuanto a la numeración de ventanillas, salidas de emergencia, ubicación de extintores, entre otros.
- ❑ **Seguridad:** Corresponden a las instalaciones y elementos de seguridad que permiten la conservación física de las personas, equipamiento e Infraestructura existente.

### Gestión Asistencial:

La Gestión Asistencial, es el conjunto de acciones que adopta una Entidad Hospitalaria, sobre recursos bajo su responsabilidad y ámbito de control, para el logro de resultados tangibles, como el de proporcionar una atención de calidad a los pacientes.

Dentro de ésta Gestión, podrían enmarcarse:

- ❑ **Gestión de Citas:** Aquí se encuentra la estrategia para el otorgamiento de citas, de tal manera que se descongestione la misma
- ❑ **Gestión de Recursos Humanos:** Aquí se encuentran las acciones que realiza el personal Asistencial que está en contacto con los pacientes, para proporcionarles una atención adecuada.

### ANTECEDENTES A LA “GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO”

Las citas médicas vienen llevándose a cabo en ambientes diferentes, en cada Centro Asistencial, es decir que no guardan uniformidad en la infraestructura, equipamiento, instalaciones y mobiliario.

La existencia de colas en los Servicios de Admisión – Citas, es causa de malestar entre los pacientes, debido principalmente a:

- ❑ El propio malestar de salud.
- ❑ La espera en la atención, que se realiza de pie en muchos casos.
- ❑ Generación de desorden en las colas, retarda procesos.
- ❑ Demora en las ventanillas de atención, en la mayor parte de casos.
- ❑ La temperatura del ambiente no es la más adecuada.
- ❑ La incomodidad de la infraestructura y mobiliario

Así mismo, en el caso del Hospital A. Sabogal, se tenía:

- ❑ Peligro para el personal que brinda las citas, a causa de pacientes enfurecidos.
- ❑ Peligro para los equipos informáticos por la cercanía con los pacientes. Podían ser sujetos a vandalismo o deterioro por parte de pacientes molestos o personas de mal vivir.
- ❑ Falta de seguridad, en el ambiente por el hecho mismo de estar en carpas de lona, inclusive algunas en mal estado.
- ❑ Mala imagen institucional.

Con el objetivo de ilustrar lo que se pretende lograr con el proyecto “Gestión de atención al asegurado”, se ha tomado como antecedente lo realizado en el Servicio de Admisión - Citas del Hospital IV Alberto Sabogal Sologuren, en el cual se trabajó aplicando Gestión Tecnológica en el año Años 2006.

### SERVICIOS DE ADMISIÓN - MODULO DE CITAS ACTUAL EN EL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL. AÑO 2008

La implementación de la Gestión Tecnológica en el Servicio de Admisión – Citas fue realizado en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, durante el año 2006.

Después de la implementación de la Infraestructura, Equipamiento, mobiliario y Señalética en el Servicio de Admisión – Citas del Hospital Alberto Sabogal, se ha conseguido un cambio favorable para los pacientes y hacia EsSalud, en asuntos de Imagen Institucional. A continuación se presentan las vistas actuales del Servicio de Admisión – Citas, en las fotos siguientes:



**Foto: Hospital Alberto Sabogal Sologuren  
Antiguo Módulo de Citas de Laboratorio en Carpa  
(Marzo-2006)**



**Foto: Hospital Alberto Sabogal Sologuren  
Actual Módulo de Citas de Laboratorio  
(Enero-2007)**



**Foto: Hospital Alberto Sabogal Sologuren  
Antiguo Módulo de Citas de Consulta Externa, en  
Carpas. ( Marzo-2006)**

Equipo de Iluminación empotrada      Falso techo- termocústico



**Foto: Hospital Alberto Sabogal Sologuren  
Actual Módulo de Citas de Consulta Externa y Especialidades  
(Enero-2007)**

### PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO DE CITAS ACTUAL- HOSPITAL SABOGAL:

El módulo cuenta con:

- ◆ Ambiente de 24 Ventanillas para citas de consulta externa y especialidades y 06 ventanillas dedicadas al servicio de Laboratorio.
- ◆ Las ventanillas están numeradas y protegidas con vidrios especiales contra golpes, para dar seguridad a las personas que trabajan en las ventanillas y equipos. Aquí se otorgan las citas médicas.
- ◆ Un dispensador de tickets, con base autoportada, otorga a los pacientes los tickets que llevan impreso un número de orden de atención, para acudir a las ventanillas. Este dispensador es operado por personal de la institución.

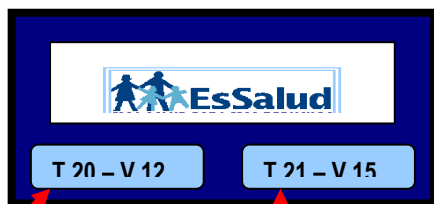


**DISPENSADOR DE TICKETS**

### ESPERA PARA ATENCIÓN EN VENTANILLA:

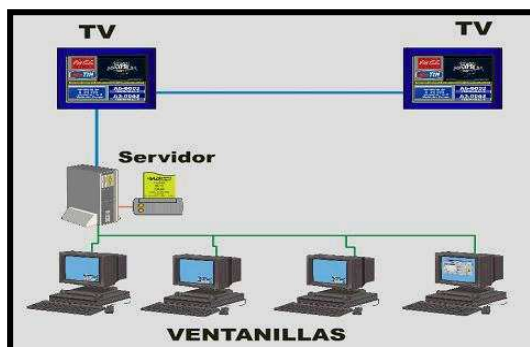
El paciente luego de recabar su ticket de turno, tomará asiento, observando en la pantalla la aparición de su número de orden que tiene, momento en que se acercará a la ventanilla para la obtención de la cita requerida.

Detalle de la pantalla:



Turno 20 a la ventanilla 12

Turno 21 a la ventanilla 15



Detalle gráfico de interconexión de las redes informáticas

### GRAFICO DE FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE OBTENCIÓN DE CITAS:

Mediante un Software, cada ventanilla acciona un comando para la aparición de un nuevo turno, indicándose además la ventanilla donde acudirá el citado turno.



**SEÑALETICA**

Se consideró ventanillas, para la atención preferencial de Madres Gestantes, Adultos Mayores (de 65 años), Personas Discapacitadas y Madres con niños pequeños, de acuerdo con la Ley N° 27408 (27/01/2001) modificado por la ley N° 28683 (11/03/2006), los cuales tendrán prioridad frente a los demás usuarios.

### SERVICIOS ADICIONALES:

1. **ACREDITACIÓN HOSPITALARIA:** En caso de algún problema de acreditación, el módulo tiene una oficina dentro del mismo para la atención personalizada.
2. **REFERENCIAS HOSPITALARIAS:** En caso de referencias hospitalarias, el módulo tiene una oficina dentro del mismo para la atención personalizada.

### EVALUACIÓN ECONÓMICA

El análisis se centrará en cifras macro, de tal manera de obtener una idea del costo y beneficio para este caso especial del Hospital Alberto Sabogal.

#### Inversión Referencial ( S/. ) :

1. **Infraestructura<sup>(1)</sup>:** S/. 250.000,00
2. **Equipamiento<sup>(2)</sup> :** S/. 450.000,00

**TOTAL REFERENCIAL (S/.): 700.000,00**

( 1 ) Considera: Módulo en paredes de DryWall y Superboard, pisos, techo, falso techo, Servicios Higiénicos internos, ventanas, puertas, chapas. Incluye Instalaciones eléctricas y sanitarias.

( 2 ) Considera: Dispensador de tickets, computadoras para ventanillas, Software y Central de manejo de información, pantallas planas, computadora de manejo del software de ordenador de colas, mobiliario para las computadoras, separadores de colas, sillas triples para los pacientes, sillas altas para las ventanillas. Incluye instalaciones

**Beneficios (Cualitativos):** Para la situación y el momento crítico de congestión de colas, que pasaba al Hospital Sabogal, Se logró:

1. Mejorar la Imagen Institucional.
2. Mayor orden y confort para los pacientes que acuden a obtener citas médicas.
3. Mejorar el control y servicio de atención al concentrar las Áreas de Acreditación y Referencias en el mismo módulo.
4. Se redujo los tiempos en los procesos para la obtención de citas médicas, favoreciendo a los pacientes.

### Nuevo Proyecto: "GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO"

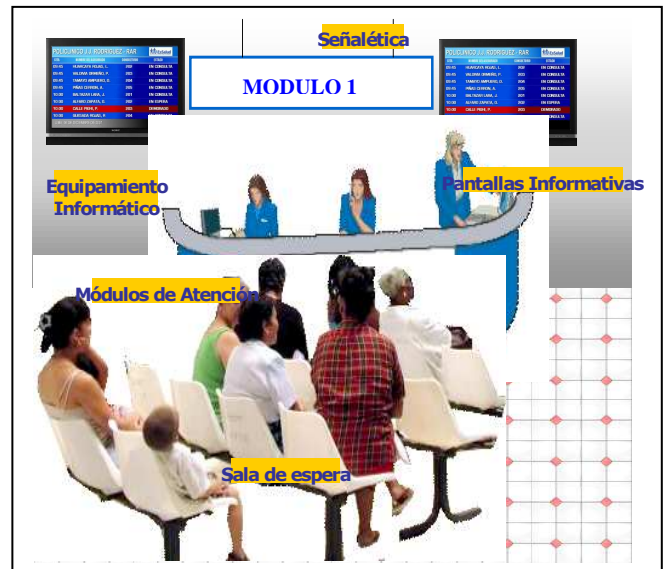
Actualmente, se vienen implementando los módulos para la atención al asegurado, dentro de lo que se ha denominado "Gestión de atención al asegurado". La atención al paciente en los niveles primarios, no poseía un adecuado mecanismo de atención al paciente, generándose colas en gran escala, siendo el principal problema la falta de información oportuna y en línea que agilice y ordene los actos médicos.

La finalidad de implementar éste sistema de gestión, ha sido:

- a) Mejorar los niveles de atención y el modelo prestacional en los diversos servicios dados al interior de un Centro Asistencial.
- b) Desarrollar un medio de difusión directo entre los pacientes asegurados y la institución.
- c) Obtener información real del estado de atención en los Centros asistenciales.
- d) Gestionar información para toma de decisiones

El proyecto que se encuentra en vías de implementación, incluye la instalación de módulos para la atención personalizada al asegurado, en Policlínicos y Hospitales de nivel I-II-III-IV y Hospitales Nacionales, abarcando un total de 106 Centros Asistenciales, a nivel nacional. El total de módulos a instalarse asciende a 456.

Estos módulos de atención, estarán interconectados con el módulo de Farmacia, laboratorio, imagenología, referencias y CITT a efectos de que el paciente no tenga que esperar demasiado e incómodo en dichos servicios.



Fuente: Oficina Central de Organización e Informática (GCOI)

### DETALLE DE LA PANTALLA INDICADORA:

Figura el estado de atención del paciente

POLICLINICO J.J. RODRIGUEZ - RAR			
CITA	NOMBRE DEL ASEGURADO	CONSULTORIO	ESTADO
09:45	HUARCAYA ROJAS, L.	202	EN CONSULTA
09:45	VALDIVIA ORMEÑO, P.	203	EN CONSULTA
09:45	TAMAYO AMPUERO, D.	204	EN CONSULTA
09:45	PIÑAS CERRON, A.	205	EN CONSULTA
10:00	BALTAZAR LARA, J.	201	CITADO
10:00	ALFARO ZAPATA, D.	202	EN ESPERA
10:00	CALLE PIGHI, P.	203	CITADO
10:00	QUESADA ROJAS, R.	204	EN ESPERA

LIMA, 17 DE DICIEMBRE DE 2007

Se instalarán **MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO** a nivel nacional.

Lima → 181 módulos, 28 CAS  
 Provincias → 275 módulos, 78 CAS

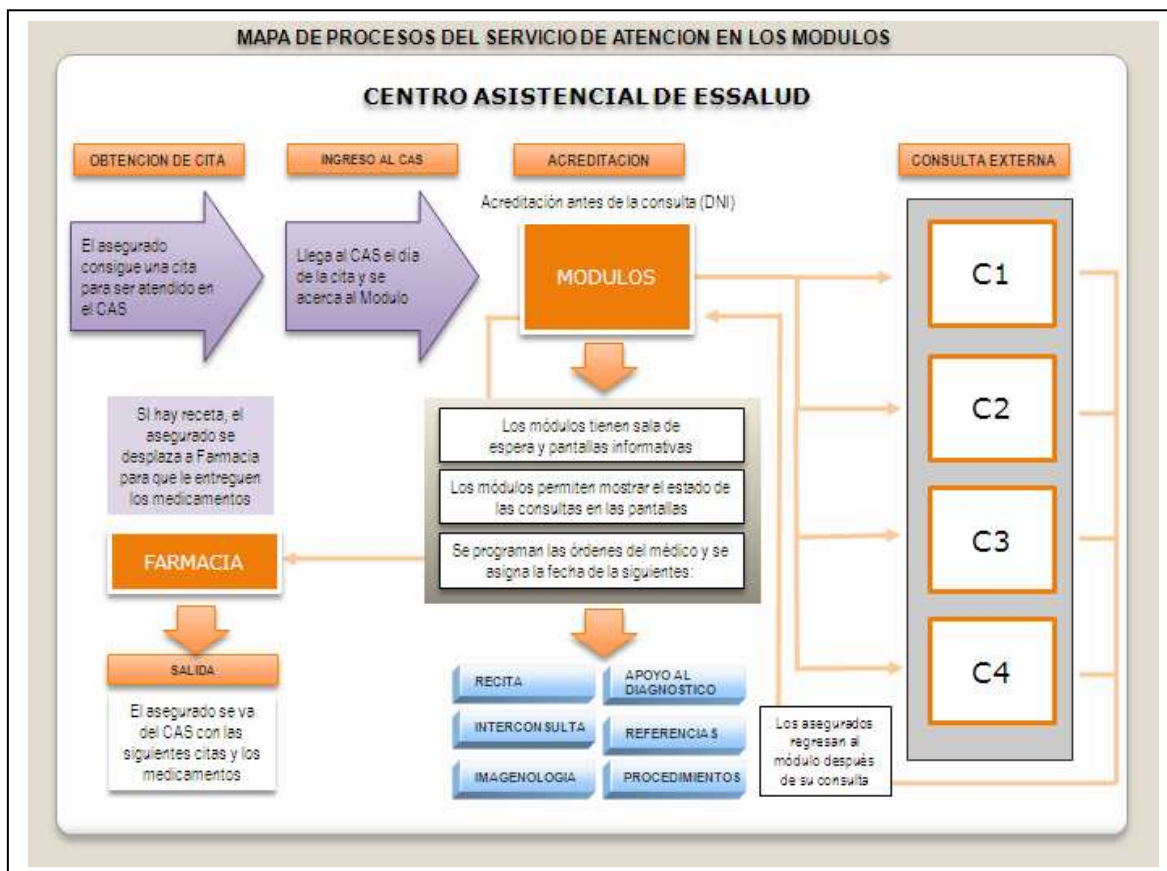
Cada módulo de atención gestionará la atención integral de CUATRO consultorios de consulta externa.

*En adelante, en estos módulos, los asegurados obtendrán todas las citas necesarias para su tratamiento médico, constituyéndose en el **único punto de contacto** entre el asegurado y el centro asistencial*

A continuación se presentan los procesos a brindarse en el módulo de atención al asegurado:

5

Sub Gerencia de Evaluación Tecnológica - Gerencia de Planeamiento y Evaluación de Inversiones - Oficina Central de Planificación y Desarrollo



El siguiente cuadro muestra el cambio en los procesos de atención de Consulta Externa

PROCESOS ASISTENCIALES	ANTES	DESPUÉS
• <b>Primera cita</b>	Ventanilla de Admisión ó EsSalud en Línea	Ventanilla de Admisión ó EsSalud en Línea
• <b>Recita</b>	Cola en las ventanilla de citas y recitas	Módulos de Atención al Asegurado
• <b>Interconsulta</b>	Cola en las ventanilla de citas y recitas	Módulos de Atención al Asegurado
• <b>Exámenes de Imagenología</b> (Rayos X, Ecografía)	Cola en las ventanilla de Rayos X	Módulos de Atención al Asegurado
• <b>Exámenes de Apoyo al Diagnóstico</b> (Análisis Clínicos y Anatomía Patológica)	Cola en la ventanilla de Apoyo al Diagnóstico	Módulos de Atención al Asegurado
• <b>Referencias</b> (Citas en hospitales de mayor complejidad)	Cola en la ventanilla de Referencia	Módulos de Atención al Asegurado

## CONCLUSIONES

1. La “**Gestión de atención al asegurado**”, permitirá una atención personalizada a los pacientes asegurados de la Institución, ahorrándoles tiempo e incomodidades en su atención.
2. La interconexión con el módulo de Farmacia, laboratorio, imagenología, referencias, y CITT es un gran apoyo y alivio a la espera que tenían que hacer antiguamente, ahora se ahorrarán tiempo y la breve espera será más cómoda.
3. La implementación de la tecnología en el Servicio de Admisión del Hospital IV Alberto Sabogal Sologuren, durante el 2006-2007 ha permitido que las colas en dicho Centro Asistencial, para la obtención de citas, sean más ordenadas, los pacientes que acuden allí tengan un mejor confort, que se abrevien tiempos de obtener citas, contribuyendo a mejorar la imagen de EsSalud. Esta implementación puede considerarse como un antecedente de lo que se ha denominado “**Gestión de atención al asegurado**”.

## RECOMENDACIÓN

El gran soporte de éstos módulos de atención son los recursos humanos, por lo que se debería trabajar con ellos para implantar y consolidar una cultura de atención al asegurado dentro del primer objetivo estratégico Institucional “Mejorar la atención al asegurado y el acceso a los servicios de Salud”.

## AGRADECIMIENTOS

Deseamos agradecer al Sr. Antonio Solís Antúñez, de la Oficina Central de Organización e Informática y Coordinador del **Proyecto de “Gestión de Atención al Asegurado”**, a nivel nacional, por proporcionarnos la información del Proyecto indicado, el cual ha servido en la elaboración del presente Boletín Tecnológico, para su difusión.

Para cualquier información respecto a los nuevos módulos de atención al asegurado se pueden comunicar al correo: [antonio.solis@essalud.gob.pe](mailto:antonio.solis@essalud.gob.pe)

## Boletín Tecnológico GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Boletín Nº 25

### Edición :

Sub Gerencia de Evaluación Tecnológica  
Gerencia de Planeamiento y Evaluación de Inversiones  
Oficina Central de Planificación y Desarrollo

### Comité Editorial:

- Dr. Víctor Espada Yufra
- Ing. Jorge Documet Celis
- Ing. Luis Roca Maza
- Ing. Edgar Vilca Gray
- Ing. Carlos Ordoñez Crespo

Teléfono : 265-6000 / Anexo 2405

Email: [luroca@essalud.gob.pe](mailto:luroca@essalud.gob.pe)

*Se invita a las personas interesadas en difundir artículos tecnológicos, tenga a bien remitirlo a la siguiente dirección electrónica:  
[luroca@essalud.gob.pe](mailto:luroca@essalud.gob.pe)*